

# Forside

## Eksamensopgave Bachelor

---

Semester:	7. semester
Modul:	13
Gruppenr.:	12
Antal anslag:	155.774
Titel:	En kvalitativ undersøgelse af interaktionen mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst
Engelsk titel:	A qualitative investigation of the interaction between minority-ethnic women and social workers in a jobcenter perspective.
Dato:	4. januar 2023
Vejleder:	Kathrine Vitus

Navn:	Anne Sommergreen Andersen		
Studienr.:	20176653	Studentmail:	Asan17@student.aau.dk
Navn:	Line Dybdahl Bojesen		
Studienr.:	20183911	Studentmail:	Ldbo18@student.aau.dk

## Abstract

The purpose of this project has been, to investigate how demands, expectations and roles are being negotiated in interaction between minority-ethnic women and social workers in a jobcenter perspective and how stigmatization can arise in the interaction. The project's science theoretical approach constitutes symbolic interactionism, which seeks to understand how practice and actions between individuals can be understood as a result of different ideas and norms in the society and the institutional and specific situational context in which they unfold. This project is based on a qualitative method in the form of five qualitative interviews with three minority-ethnic women, two social workers and an observational study made in the context of a jobcenter.

The project's analytic strategy reflects the scientific theoretical approach and constitutes a symbolic interactionist analytic strategy which asks to identify and understand patterns in social activities that individuals show in their social world.

The analysis of the project is based on Erving Goffman's theory of "role concept" which can give insight into how roles in interactionism between minority-ethnic women and social workers, in the context of a jobcenter is negotiated. Furthermore, the theory can give an image of how the jobcenters solid boundaries can contribute to define and positionate different roles, as both the social worker and the minority-ethnic women are to navigate in.

We also use Erving Goffman's theory of "stigma", that can enlighten how our informants, in this case, minority-ethnic women in interaction with both social workers, employers and colleagues can be exposed to stigmatization. From the perspective of this project, we can conclude that in this jobcenter context there are certain expectations and demands for both the role of the social worker and the minority-ethnic woman. Furthermore, we can conclude that the demands and expectations of the jobcenter, in the end, are not negotiable, why women must adapt and accept personal sacrifices.

Likewise, we can conclude that in the interaction between social worker and woman, stigmatization may occur in the way the social worker speaks of the woman.

In this project, we have discussed how the dual role of the social worker in a jobcenter context can cause complications for the performance of the social worker's work. In these cases, there is a risk of the social worker being in a dilemma of their professional ethical values, which are connected to the social work. These dilemmas can limit the social worker's perception of possibilities of handling the matter and the ability to reflect and deal with the challenges.

## Indholdsfortegnelse

Abstract.....	2
Indledning.....	5
Problemfelt .....	7
<b>Arbejdsbegrebet i en dansk kontekst.....</b>	<b>7</b>
<b>Arbejdsbegrebet i en jobcenterkontekst .....</b>	<b>9</b>
<b>Minoritetsetniske kvinder i forsøget på at opnå beskæftigelse.....</b>	<b>12</b>
Problemstilling .....	13
Problemformulering .....	13
Afgrænsning .....	14
Begrebsafklaring.....	14
Videnskabsteoretisk tilgang.....	16
<b>Den symbolske interaktionisme .....</b>	<b>16</b>
<b>Vores forforståelser.....</b>	<b>18</b>
<b>Den abduktive tilgang .....</b>	<b>18</b>
Metode.....	19
<b>Kvalitativ metode .....</b>	<b>19</b>
<b>Informanterne og rekruttering heraf .....</b>	<b>20</b>
<b>Interviewform.....</b>	<b>22</b>
<b>Interviewguide.....</b>	<b>23</b>
<b>Informanternes forberedelse forud for interviews .....</b>	<b>24</b>
<b>Observationsstudie.....</b>	<b>25</b>
Databehandling.....	26
<b>Transskribering.....</b>	<b>26</b>
<b>Tolkningens betydning .....</b>	<b>28</b>
<b>Informanternes kendskab til tolken .....</b>	<b>29</b>
<b>Refleksioner over gennemførelse af ekspertinterviews .....</b>	<b>30</b>
<b>Analysestrategi og kodning .....</b>	<b>31</b>
Juridiske- og etiske overvejelser .....	32
<b>Juridiske overvejelser .....</b>	<b>32</b>
Kvalitet og validitet .....	35
<b>Troværdighed, bekræftbarhed og overførbarhed .....</b>	<b>35</b>

Teoriafsnit.....	37
<b>Erving Goffmans rollebegreb .....</b>	<b>37</b>
<b>Erving Goffmans stigmateori.....</b>	<b>38</b>
Præsentation af informanterne.....	40
Analyse .....	41
<b>Delanalyse 1 - Rollebegrebet i forskellige kontekster .....</b>	<b>41</b>
At skabe en jobcenterrådgiver i en jobcenterkontekst.....	41
Delkonklusion.....	48
Forhandling af krav og forventninger set fra et observationsstudie .....	49
Delkonklusion.....	50
At skabe en ‘villig borger’ i en jobcenterkontekst .....	50
Delkonklusion.....	54
Kvalitativ interviewsituation som kontekst .....	54
Delkonklusion.....	56
<b>Delanalyse 2 - Stigmatisering i forskellige kontekster .....</b>	<b>56</b>
Stigma.....	56
Delkonklusion.....	61
Diskussion .....	62
<b>Dobbeltrollens udfordringer .....</b>	<b>62</b>
Konklusion .....	64
Handlemuligheder .....	65
Litteraturliste .....	69
Retskilder.....	72
Bilagsoversigt.....	73

## Indledning

Vi befinder os i et lokale, hvor der er en glasvæg og en glasdør, som vender ud mod gangen på 1. sal. Vi sidder ved et langt bord med otte stole. Jobcenterrådgiveren placerer borgeren (kvinden) for bordenden og jobcenterrådgiveren placerer sig til højre for kvinden. Vi er placeret til venstre for kvinden, hvor der er to stole imellem os og kvinden. Jobcenterrådgiveren spørger kvinden, om hun har lyst til at tale dansk til samtalen i dag. Kvinden svarer ”lidt” og griner. Kvinden kigger over på os og siger, ”jeg forstår godt dansk, jeg har problemer med udtalelse”. Vi smiler og nikker til kvinden. Jobcenterrådgiveren oplyser kvinden om, at samtalen skal være jobrettet. Kvinden griner. Jobcenterrådgiveren siger til kvinden, ”du er rigtig god til at søge jobs i Joblog”. Kvinden griner og svarer ”ja”. Jobcenterrådgiveren spørger, om kvinden har sit skema med over jobsøgninger. Kvinden finder skemaet frem, og alle felter er udfyldte. Jobcenterrådgiveren nævner, at hun kan se, at kvinden søger arbejde i Hirtshals, men at hun også skal søge arbejde i Hjørring. Kvinden kigger ned på sine hænder. Kvinden siger ”jeg har små børn, og jeg vil gerne søge arbejde i Hirtshals”. Kvinden kigger op i loftet. Jobcenterrådgiveren kigger på kvinden og siger til hende, at der ikke er mangel på arbejdskraft i Hirtshals. Kvinden rykker frem på stolen og fortæller, at hun har små børn og derfor vil et arbejde i Hirtshals passe godt. Jobcenterrådgiveren nikker og kigger derefter ned på sin computer. Kvinden rømmer sig. Jobcenterrådgiveren siger ”du har søgt mange jobs, og det er bare så fedt, at se at du er aktiv jobsøgende. Det skal du endelig blive ved med”. Kvinden smiler, nikker og kigger hurtigt ned i bordet og kigger op på jobcenterrådgiveren. Jobcenterrådgiveren smiler. Kvinden siger ”jeg finder ledige jobs på Jobnet og Google”. Kvinden nævner hurtigt herefter, at hun nogle gange henvender sig direkte til chefen i virksomheden og søger jobbet. Kvinden griner. Jobcenterrådgiveren og kvinden taler om, hvad kvinden skal foretage sig efter sin eksamen i dansk niveau 2<sup>1</sup>. Kvinden siger, ”jeg ved det ikke” og fremstår forvirret, da hun rynker med brynene og kigger rundt i lokalet. Jobcenterrådgiveren spørger kvinden om, hvorfor hun vil på VUC, hvortil kvinden finder sin mobil frem og viser en beskrivelse af uddannelsen ernæringsassistent frem. Kvinden smiler. Jobcenterrådgiveren nikker og spørger kvinden, om hun har tjekket op på de krav, der stilles til uddannelsen, og kvinden svarer ”ja, ja jeg har” og nikker. Der bliver stille, og jobcenterrådgiveren

---

<sup>1</sup>Dansk niveau 2:

Målet for dansk niveau 2 er at kursisterne kan forstå, læse og tale det danske sprog således de kan begå sig på arbejdsmarkedet, på uddannelser og som borger i samfundet (Aalborg Kommune (A), 2023)

kigger på sin computer. Kvinden rømmer sig og siger, ”jeg overvejer det, men jeg ved det ikke i forhold til mine børn og mine rygproblemer”. Jobcenterrådgiveren fortæller kvinden, at hun skal have bestået 9. klasse for at komme ind på VUC. Med sænkede øjenbryn spørger kvinden ”hvad taler vi om nu?” og forklarer Jobcenterrådgiveren, at planen er at bestå 9. klasse og derefter VUC. Med et grin siger kvinden ”jeg ved det ikke, det er svært”. Jobcenterrådgiveren begynder at tale om et SOSU-forløb. Kvinden bliver stille og siger, ”det ved jeg ikke rigtigt. Det vil jeg gerne finde ud af”. Kvinden retter sig på stolen og kigger op i loftet. Jobcenterrådgiveren begynder at forklare om forløbet og læner sig ind over bordet. Kvinden siger, ”to år er længe”. Jobcenterrådgiveren udtaler, ”det har du ret i” og forklarer yderligere om forløbet. Kvinden spørger ind til forløbet, hvortil jobcenterrådgiveren rykker sin stol tættere på kvinden og viser hende en folder om forløbet. Kvinden kigger på folderen og bliver stille. Jobcenterrådgiveren siger, ”vil du ikke have folderen med hjem?” og rækker den til kvinden. Kvinden siger ”tak” og lægger folderen foran sig på bordet. Kvinden kigger over på os og tilbage på jobcenterrådgiveren. Jobcenterrådgiveren begynder at tale om kvindens CV på Jobnet. Jobcenterrådgiveren siger, ”jeg kan se, at du har opdateret dit CV, mega godt!”. Kvinden griner, nikker og løfter sine øjenbryn og siger ”ja, nyt CV”. Jobcenterrådgiveren gør kvinden opmærksom på, at hun skal huske at opdatere et felt i sit CV og viser kvinden computerskærmen, så hun kan se, hvordan hun selv opdaterer det. Kvinden nikker og klør sig i nakken og udtaler ”selvfølgelig, okay”. Jobcenterrådgiveren siger til kvinden, ”du skal fortsætte med at gøre de gode ting, du gør. Det er simpelthen så godt” og smiler. Kvinden griner og kigger ned i bordet. (Bilag 10)

Ovenstående er et uddrag fra vores observationsstudie foretaget i et jobcenter. Observationen udgør et møde mellem en jobcenterrådgiver og en minoritetsetnisk kvinde. Observationen afspejler interaktionen - herunder krav og forventninger, som gør sig gældende i en jobcenterkontekst, og udgør samtidig projektets analytiske fokus.

## Problemfelt

### Arbejdsbegrebet i en dansk kontekst

I en dansk kontekst har arbejdsmarkedspolitikken siden midten af 1990'erne ændret sig fra passiv forsørgelse af arbejdsløse borgere i Danmark til en aktiv linje, hvor der er kommet et øget fokus på borgerens pligt til at varetage et lønarbejde og dermed bidrage til det danske velfærdssamfund. Lønarbejde blev i forbindelse med førtidspensionsreformen i 2013 indsat som et redskab til at opretholde et bæredygtigt velfærdssamfund og til udvikling af det værdige og gode liv. (Morgen, 2019) Daværende beskæftigelsesminister, Mette Frederiksen, formulerede i sin tale i forbindelse med førtidspensionsreformen følgende:

”(...) Jeg tror på vigtigheden af, at man som menneske kan gøre nytte. At det er bedre at have noget at stå op til end det modsatte. Jeg er så gammeldags. Og jeg er så meget socialdemokrat, at jeg grundlæggende tror på, at det er bedst, når voksne mennesker går på arbejde” (Morgen, 2019, s. 72).

I dette citat definerer Mette Frederiksen lønarbejdet som universelt set bedst i forhold til at have et meningsfuldt, sundt og godt liv ('noget at stå op til'). Man kan diskutere, om denne definition reflekterer en begrænset forestillingsevne om, at arbejde som primært lønarbejde (at 'gå på arbejde') og i det hele taget om, at lønarbejde er et menneskeligt behov. Det kan tyde på, at man fra et politisk syn ikke har udtrykt en klar opfattelse af arbejdets mulige mangfoldighed og ikke har kunnet indholdsbestemme, hvad der egentligt er af forskellige typer af arbejde, som vil kunne bidrage til det enkelte menneskes meningsfulde liv. Fra et politisk syn forholder det sig således, at "arbejde er lig med lønarbejde, at lønarbejde er lønarbejde og at lønarbejde er sundt". (Morgen, 2019)

Mette Frederiksen, som var Danmarks tidligere beskæftigelsesminister, var opsat på, at man som menneske bør og kan gøre nytte i form af et lønarbejde. Mette Frederiksen er i dag dansk statsminister og udtalte følgende på en konference om fremtidens Danmark:

”At gå på arbejde og tjene sine egne penge skal være et omdrejningspunkt for vores samfund. For kommende reformer. For vores kultur [...] Vi har bygget Danmark på arbejde. På at sætte en ære i at arbejde. Værdighed. Selvstændighed. Fællesskab [...] Det er også min indgang til

en ansvarligere integrationspolitik [...] Der er desværre mange især kvinder med ikke-vestlig baggrund, som ikke har et arbejde at stå op til. Det er uholdbart. Eneste rimelige krav er, at kommer man til Danmark, så gør man alt for at lære vores sprog, komme i arbejde, forsørge sig selv og sine børn” (Statsministeriet).

Arbejdsbegrebet bliver i citatet omtalt som ”at gå på arbejde og tjene sine egne penge”, hvilket henviser til lønarbejde. Hertil tyder på, at denne forståelse af arbejdsbegrebet i en politisk og dansk kontekst fortsat er omdrejningspunktet for det danske samfund og en aktiv beskæftigelsesindsats. Den måde, hvorpå arbejde forstås, er altid normativ og siger noget om vores basale antagelser om, hvad der i det danske samfund har status og værdi (Paludan-Müller, 2016). Mette Frederiksens udtalelse peger på, at der stilles krav og klare forventninger til, at minoritetsetniske kvinder skal bidrage til det danske samfund i form af lønarbejde, og dermed opnår de status og værdi.

I dette bachelorprojekt stiller vi spørgsmålstegn ved, om det kun er lønarbejde, som anses som værende værdifuldt og statusgivende? Eller er det også et arbejde, hvis man har rollen som familiemor, hvor man går derhjemme og passer sine børn? Disse spørgsmål har betydning for, hvordan vi forstår individets væren, og hvad er i det hele taget det gode liv. Arbejdsbegrebets normative forståelse og definition af, hvad der anses som et arbejde, er med til at sætte grænser for individets acceptable adfærd heriblandt, at individets arbejdsmæssige deltagelse i samfundet vurderes (Paludan-Müller, 2016). Det tyder på, at man i det danske samfund, i en dansk kontekst, har en normativ forståelse af arbejdsbegrebet – at denne forståelse er med til at definere, at arbejde er lig med lønarbejde, og på den måde er individets adfærd accepteret, og individet vurderes at have værdi og status. Det vil sige, at man i den danske kultur lægger stor vægt på arbejdets betydning for det enkelte individs tilværelse.

Arbejde beskrives som en kontekst for individets identitetsudvikling, og tilbyder individet en række markører for, hvem man er, og kan se sig selv som værende. Derfor udgør arbejdet en kontekst for værdier, mål og interesser (Paludan-Müller, 2016), hvorfor man bør anse rollen som hjemmegående familiemor som et arbejde i sig selv og dermed værdifuldt.



## Arbejdsbegrebet i en jobcenterkontekst

I en jobcenterkontekst er det den professionelles (socialrådgiverens) pligt at arbejde indenfor de institutionelle rammer, der fra både ledelse og politikeres side af er fremsat. Det vil sige, at det er socialrådgiverens opgave at varetage den aktive beskæftigelsesindsats over for borgeren, og indsatsen skal have fokus på beskæftigelse, selvforsørgelse og rådighed jf. § 6 i Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1294 af 20/09/2022. Det er altså socialrådgiverens ansvar at implementere lovgivningen i sit arbejde med borgeren. Her indgår det, at socialrådgiveren skal arbejde ud fra politikernes og det danske samfunds definition af arbejdsbegrebet nemlig, at arbejde er lig med lønarbejde.

Når man tager et nærmere kig på Beskæftigelsesindsatsloven, står ordet ”lønarbejde” ikke beskrevet. I loven fremgår ordene ”selvforsørgelse” og ”ordinær beskæftigelse”, men loven giver ikke en nærmere beskrivelse af ordene. Det må dog antages, at ordene dækker over en implicit og normativ forståelse af lønarbejde, da ”ordinær beskæftigelse” ifølge Danmarks Statistik dækker over, at en person er beskæftiget, hvis personen har tilknytning til et arbejde i form af et job, hvor man minimum har en times lønnet arbejde om ugen (Danmarks Statistik, 2022). Den Danske Ordbog definerer ”selvforsørgelse” som ”at forsørge sig selv uden at være afhængig af hjælp fra samfundet” (Den Danske Ordbog (D)).

Tager vi et kig på Aalborg Kommunes Beskæftigelsesplan 2022, står der beskrevet, at borgeren skal opnå selvforsørgelse gennem arbejde, og vejen mod selvforsørgelse skal styrkes. Hvad det angår Aalborg Kommunes Job-og Integrationshus, skal der være fokus på, at aktivitetsparate kvinder (minoritetsetniske kvinder) får opbygget en arbejdsidentitet og dermed blive en del af det danske arbejdsmarked (Aalborg Kommune (B), 2022). Hvad angår Hjørring Kommunes Beskæftigelsesplan 2022 står der beskrevet, at beskæftigelse er et særligt opmærksomhedspunkt. De definerer her beskæftigelse bredt (f.eks. frivilligt arbejde), men pointerer dog også, at jobcenterets primære fokus ”vil naturligvis være på ordinær beskæftigelse” (Hjørring Kommune, 2022, s. 18). Hjørring Kommune beskriver, at fokuset med den enkelte borger er at arbejde hen imod ordinære løntimer, og vejen til ordinært arbejde skal være effektiv (Hjørring Kommune, 2022). Overordnet set hersker der ingen tvivl om, at begge kommuner videreformidler det danske samfunds normative forståelse af, at arbejde er lige med lønarbejde. Fokuspunktet for begge kommuner er, at borgeren skal opnå ordinær beskæftigelse i form af løntimer.

I det sociale arbejde i en jobcenterkontekst har man i dag fokus på borgerens ressourcer, selvopfattelse, og at borgeren selv skal være en aktiv part i forhold til at opfylde det overordnede mål: ordinær beskæftigelse. For socialrådgiveren handler det om at motivere borgeren i den retning, som det danske samfund finder acceptabel og værdifuldt: lønarbejde. (Järvinen & Mik-Meyer, 2003)

### **Beskæftigelsesindsatsen overfor minoritetsetniske kvinder**

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter For Velfærd (VIVE) beskriver i rapporten “Kortlægning af integration i kommunerne” fra 2021, at fælles for de kommuner der har deltaget i undersøgelsen er, at de i deres arbejde med minoritetsetniske kvinder oplever bestemte udfordringer, hvad angår vejen mod beskæftigelse (VIVE, 2021). Disse består bl.a. i kulturelle betingede udfordringer, hvori der indgår følgende udfordringer: manglende viden om det danske arbejdsmarked, manglende motivation til at komme i beskæftigelse og vanskeligheder ved at mestre hverdagen med både familie- og arbejdsliv. Dette tyder på, at de minoritetsetniske kvinders kultur udgør udfordringer i mødet med den danske kultur, danske samfundsnormer og dermed det danske arbejdsmarked (VIVE, 2021, s. 42-45). Hertil beskriver medarbejderne (socialrådgivere) i kommunerne, at det eksempelvis handler om at ændre kvindernes selvopfattelse og ændringer af de kønsroller, som gør sig gældende i kvindernes kultur samt familielivet. Medarbejderne fortæller, at de her har fokus på at oplyse de minoritetsetniske kvinder om, at det danske samfund bygger på deltagelse fra alle mennesker. Medarbejderne udtrykker, at “det handler om at løfte borgeren ind i samfundet” (VIVE, 2021, s. 41).

Det Nationale Integrationsråd (herefter Rådet) beskriver ligeledes i deres rapport “Anbefalinger om flere etniske minoritetskvinde i beskæftigelse” fra 2021, at en udfordring i arbejdet med minoritetsetniske kvinder er, at mange af kvinderne har en rolle som hjemmegående familiemor, hvilket kan være en kulturelt betinget socialisering, som indebærer, at kvinderne har en krævende arbejdsbyrde, men at de samtidigt finder rollen som hjemmegående familiemor værdifuldt samt en del af deres identitet. Rådet anbefaler derfor, at socialrådgiveren i samarbejdet med kvinden fokuserer på arbejdets værdi (i en dansk kontekst) samt at have fokus på, at kvinderne opnår selvstændighed og økonomisk frihed. Det er ligeledes vigtigt, at kvinden anerkendes i sin rolle som hjemmegående familiemor (Det Nationale Integrationsråd, 2021). Rådet mener, at det er væsentligt at hjælpe de mennesker, der kommer til Danmark og sørge for, at de føler sig som en del af det danske samfunds fællesskab. Der lægges vægt på, at “alle skal have muligheden og rammerne for at yde det de kan” (Det Nationale Integrationsråd, 2018, s. 16). Rådet nævner ligeledes, at der bør være et større fokus

på de minoritetsetniske kvinder i vejen mod beskæftigelse, da kvinderne hver især har forskellige styrker, kompetencer, erfaringer samt svagheder, som kræver en helhedsorienteret indsats (Det Nationale Integrationsråd, 2018).

Ud fra vores introduktion til arbejdsbegrebet i en dansk og politisk kontekst er det væsentligt at have for øje, at arbejdsbegrebet indholdsmæssigt og definitionsmæssigt ikke nødvendigvis er det samme fra kultur til kultur. Som vi beskriver tidligere er måden, hvorpå arbejde forstås, altid normativ og siger noget om vores basale antagelser om, hvad der har status og værdi. Det er her, vi stiller spørgsmålstegn ved om rollen som hjemmegående familiemor, bør anses som et værdifuldt arbejde til trods for, at det ikke er et lønnet arbejde?

Ligeledes hænger arbejdsbegrebet sammen med menneskets identitet og den kontekst og institution, mennesket befinder sig i. Institutioner er vigtige kontekster for mennesket, idet de er med til at give mennesket faste rammer og afklarer de handlemønstre, som er værdibaserede, samt giver institutionen en vejledende anvisning på, at man handler i overensstemmelse med noget anerkendelsesværdigt. (Paludan-Müller, 2016) Hvis man befinder sig i familieinstitutionen, kan man have forskellige identiteter f.eks. "mor" og "den ansvarlig", hvorfor minoritetsetniske kvinder kan anse deres rolle som hjemmegående familiemor som en del af deres identitet og deres arbejdsidentitet.

Udviklingen af menneskets identitet sker ifølge Erving Goffman gennem social interaktion, hvor mennesket har flere former for identiteter. Goffman beskriver, at mennesket har en personlig identitet, som udgør menneskets unikke måde at være sin helt egen på, som kan være ens holdninger og vaner. Mennesket har også en social identitet som opnås gennem normer og værdier, som forventes, at mennesket opfører sig i overensstemmelse med. Normer og forventninger forhandles lokalt, socialt og kulturelt. Hvad angår arbejde, skal mennesket besidde bestemte former for roller eller adfærd, der er lokalt, socialt og kulturelt forhandlede og accepteret. (Paludan-Müller, 2016) Derfor må det antages, at minoritetsetniske kvinders identitet og rolle som familiemor udspringer af de normer og forventninger, der er indlejret i deres kultur, og som dermed er accepteret og værdifuldt.

Der tegner sig et tydeligt billede af, at man fra et politisk perspektiv har en forventning om, at alle mennesker kan og skal bidrage til det danske samfund. Dette er en forudsætning for at kunne opretholde samfundet og dets værdier. At arbejde vil altså i en dansk kontekst forstås som, at individet har værdi og status. Vil det sige, at minoritetsetniske kvinder som står uden for arbejdsmarkedet ikke anses som at have værdi og status? Er det danske samfund egentligt med til at kategorisere kvinderne

som en bestemt type af borgere, og påføre kvinderne en rolle som 'ikke værdige' og dermed bliver en gruppe af borgere, der afviger fra samfundets norm?

### **Minoritetsetniske kvinder i forsøget på at opnå beskæftigelse**

Som ovenstående fremhæver bevirker det i det danske samfund, at minoritetsetniske kvinder stemples som afvigere, der ikke passer ind i det danske samfunds kasser og normer, og det skaber udfordringer for kvinderne. Nogle etniske minoriteter anses af etniske danskere som tilhørende forskellige grupper og kategorier. (Ejrnæs, 2004) KVINFO har udarbejdet rapporten "Barrierer for kvinder med indvandrer- og flygtningebaggrund på det danske arbejdsmarked", som beskriver, at minoritetsetniske mænd og kvinder oplever diskrimination på arbejdsmarkedet. Især i jobsituationer opfattes minoritetsetniske mænd og kvinder som stereotyper og bliver på baggrund af arbejdsgivernes fordomme valgt fra. Ligeledes beskriver rapporten, at minoritetsetniske kvinders brug af tørklæde har et fordomsfuldt fokus i arbejdsmæssige sammenhænge. Man har i den forbindelse lavet et felteksperiment med 1.350 opdigtede jobansøgninger, hvori der var vedlagt et foto af kvinder med tørklæde, og disse opdigtede kvinder skulle sende 60 procent flere ansøgninger end etniske danske kvinder. (KVINFO, 2020) Felteksperimentet viste også, at kvinder med et mellemøstligt navn skulle sende 18 procent flere ansøgninger for at blive indkaldt til samme antal jobsamtaler som de etniske danske kvinder. (KVINFO, 2020) Det tyder på, at der generelt i det danske samfund og i arbejdsmæssige sammenhæng, opstår stigmatisering af de minoritetsetniske mænd og kvinder på baggrund af deres etnicitet og kultur. Det tyder ligeledes på, at forventningen og kravet om at alle kan og skal bidrage til det danske samfund, kan have en negativ konsekvens for især minoritetsetniske kvinder, som står udenfor arbejdsmarkedet. Der hersker ingen tvivl om, at nogle minoritetsetniske kvinder er motiveret for at opnå beskæftigelse, og at de hver især besidder forskellige kvalifikationer og erfaringer, men i forsøget på at opnå beskæftigelse ses der en tendens til, at kvinderne afvises grundet kultur og etnicitet.

## Problemstilling

Der ses i det ovenstående problemfelt flere udfordringer for de minoritetsetniske kvinder i forhold til at kunne opnå beskæftigelse på det danske arbejdsmarked. Der ses både en forskel i forståelsen af, hvad der anses som et værdigt arbejde og dermed et værdigt liv. Hertil er der i den danske kultur herskende normer og forventninger til den enkelte borger, som skal bidrage til det danske samfund i form af lønarbejde, men i kvindernes kultur hersker andre normer og forventninger til deres familierolle, hvor kvinderne er hjemmegående og på den måde bidrager til deres familieliv. Dette ses at være en udfordring i det sociale arbejde, hvilket kræver, at socialrådgiveren skal motivere og "løfte borgeren ind i samfundet", så kvindernes selvopfattelse stemmer overens med det danske samfunds normer og værdier.

Det danske samfunds anseelse af lønarbejde som værdigt, og dermed et værdigt liv medfører at de minoritetsetniske kvinder, som står udenfor arbejdsmarkedet kategoriseres og stemples som afvigere. Til sidst ses der en udfordring i forhold til, når minoritetsetniske kvinder gør et forsøg på at opnå beskæftigelse, i og med de afvises og oplever stigmatisering. Vi er derfor interesserede i, hvordan krav, forventninger og roller kommer til udtryk i arbejdet med de minoritetsetniske kvinder i en jobcenterkontekst. Hertil er vi nysgerrige på, om der i den forbindelse kan opstå stigmatisering af kvinderne.

## Problemformulering

Ovenstående munder ud i følgende problemformulering:

*Hvordan forhandles krav, forventninger og roller i interaktionen mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst, og hvordan kan der i interaktionen opstå stigmatisering?*

## Afgrænsning

*I dette afsnit afgrænses projektets målgruppe.*

Projektets målgruppe udgør minoritetsetniske kvinder, som i projektet er afgrænset til kvinder med syrisk og irakisk/kurdisk oprindelse.

Når vi i projektet henviser til de tre minoritetsetniske kvinder vil de fremadrettet blive benævnt som 'kvinderne'. Projektet tager udgangspunkt i minoritetsetniske kvinder, som på tidspunktet for interviewet ikke har tilknytning til det danske arbejdsmarked. Der kan altså være tale om kvinder, som i kortere eller længere perioder har haft tilknytning til arbejdsmarkedet, men som oplever udfordringer med at fastholde egen tilknytning til arbejdsmarkedet.

Projektets målgruppe udgør ydermere socialrådgivere eller anden tilsvarende medarbejder, som varetager en socialrådgiverstilling, hvis socialfaglige arbejde er målrettet minoritetsetniske kvinder, som står udenfor arbejdsmarkedet. Når vi henviser til de interviewede socialrådgivere, vil de fremadrettet blive benævnt 'socialrådgivere'.

## Begrebsafklaring

*Dette afsnit udgør projektets begrebsafklaring og har til formål at definere begreber, som er gennemgående i projektet.*

### **Forhandling**

Ved 'forhandling' forstås der, hvordan individer gennem meningsudveksling søger at indgå en indbyrdes aftale (Den Danske Ordbog (A)).

### **Krav og forventninger**

Når der i projektet refereres til begreberne 'krav' og 'forventninger', skal det forstås som de politiske krav og forventninger til, hvordan jobcentret (organisationen) og socialrådgiveren skal udføre det sociale arbejde. Ydermere de krav og forventninger, der stilles til kvinderne, og som de skal efterleve i forbindelse med deres forløb i jobcentret. Derudover kan kvinderne have nogle krav og forventninger, som de ønsker, at jobcentret tager højde for. Disse krav og forventninger kan være i uoverensstemmelse med hinanden. Dette vil vi i projektets analyse undersøge nærmere.

## **Roller**

Projektets analyse tager vi udgangspunkt i forskellige roller. Rollebegreberne udgør:

- Rollen som ‘jobcenterrådgiver’ er den rolle, som socialrådgiveren er pålagt at have i en jobcenterkontekst. Rollen indebærer, at socialrådgiveren skal arbejde ud fra de forventninger og krav, organisationen stiller, som f.eks. består i, at arbejde beskæftigelsesrettede med borgeren, så borgeren opnår selvforsørgelse. I denne rolle indgår der også politiske og organisatoriske målsætninger samt lovgivningsmæssige krav, som socialrådgiveren skal sigte efter, hvorfor der også er tale om en myndighedsrolle.
- Rollen som ‘villig borger’ er den rolle, som kvinderne ud fra socialrådgiverens og jobcenteret forventes at påtage sig, når de befinder sig i en jobcentrekontekst. Denne rolle indebærer jobcenterets forventninger og krav til kvinderne, som bl.a. består i, at de skal være motiverede og engagerede for at opnå tilknytning til det danske arbejdsmarked samt være samarbejdsvillige.
- Rollen som ‘den gode informant’ henviser til den rolle, som vi i forbindelse med vores interviews med vores kvindelige informanter oplevede, at de forsøgte at leve op til. Rollen skal forstås som, at kvinderne gerne ville levere korrekte svar, som er brugbare i projektet.
- Rollen som ‘familiemor’ er en rolle, som kvinderne besidder. Som vist i problemfeltet kan det ses, at kvinderne vægter rollen som familiemor højt. Rollen udgør kvindens familieliv med børn og mand. Rollen kan være kulturelt bestemt.

## **Kontekst**

Ved kontekst forstås en sammenhæng, hvori noget finder sted eller indgår (Den Danske Ordbog (B), 2022). Det sociale arbejde finder altid sted i en bestemt samfundsmæssig kontekst, hvor bl.a. lovgivningen og socialpolitikken sætter rammen for arbejdet. Hele konteksten sætter forskellige vilkår for, hvordan socialrådgiveren og borgeren forstår og agerer i interaktionen med hinanden (Thorsager, 2006, s. 9-10).

I projektet tager vi udgangspunkt i en jobcenterkontekst, som er den kontekst, der varetager den beskæftigelsesrettede indsats for borgere, som står udenfor arbejdsmarkedet.

## **Arbejde**

Når vi i projektet anvender begrebet 'arbejde', henviser vi til lønarbejde.

Et lønarbejde defineres ifølge Den Danske Ordbog som følgende: "arbejde som man modtager løn for, fx som ansat i en virksomhed" (Den Danske Ordbog (C), 2022).

## **Arbejdsmarkedet**

Når vi i projektet refererer til 'tilknytning til arbejdsmarkedet', forstås det som en tilknytning til det danske arbejdsmarked.

## **Videnskabsteoretisk tilgang**

*I det følgende vil vi redegøre for projektets videnskabsteoretiske grundlag, vores forforståelser samt projektets analysestrategi.*

*Projektets videnskabsteoretiske grundlag udgør symbolsk interaktionisme.*

## **Den symbolske interaktionisme**

Symbolsk interaktionisme som begreb kommer af den amerikanske sociolog Herbert Blumer, som videreførte George Herbert Meads arbejde om relationen mellem samfund og individ (Mik-Meyer, 2017). Definitionen af symbolsk interaktionisme er inspireret af Meads skelnen mellem symbolsk og ikke-symbolsk interaktionisme, hvor den symbolske interaktionisme forudsætter, at individet reflekterer over meningen med egne handlinger og samtidig inkluderer modtagernes opfattelse af



handlingerne. Modsat er interaktion på et ikke-symbolskt niveau karakteriseret ved individets direkte reaktion på menneskers gestikulationer og handlinger. Ifølge Herbert Blumer bygger den symbolske interaktionisme på tre præmisser. For det første, at "individet forholder sig til fysiske såvel som psykiske og sociale ting på baggrund af den mening, tingene har for dem" (Järvinen, 2017, s. 30). For det andet, at meningen gennem interaktion skabes og konstant genskabes. Mening udspringer af menneskelige møder og er skabt ved sociale definitionsprocesser. For det tredje, at mening på et individuelt niveau filtreres gennem fortolkningsprocesser, hvor mennesker foretrækker, vælger og modsætter sig meninger afhængig af situationen (Järvinen, 2017). Med udgangspunkt i de tre præmisser finder Blumer at: individet overfor objektet handler i overensstemmelse med den mening, det givne objekt har for individet. Inden for den symbolske interaktionisme anses selvet som produkt af sociale processer og skabes og bliver genskabt i social interaktion (Mik-Meyer, 2017). Skal man som individ forstås af andre, og som en integreret del indgå i samfundets fællesskaber og sociale liv, er man nødsaget til at præsentere sig selv i overensstemmelse med andres forståelser af en og i høj grad tilpasse egne meninger og handlinger til de sociale roller, som man forventes at indgå i og faktisk indgår i (Järvinen, 2017). Konteksten er væsentlig i analysen af menneskets handlinger, hvor retningens fokus er på både kropslige og sproglige handlinger. Dertil er der fokus på individers interaktion og individets opfattelse af de sociale sammenhænge, han eller hun indgår i (Mik-Meyer, 2017). Det ontologiske udgangspunkt i den symbolske interaktionisme er, at den sociale virkelighed fortrinsvist eksisterer og dannes i sociale sammenhænge, hvor mennesker interagerer. Tilmed en søgen efter, at forstå det sociale, og hvordan mennesker interagerer i samspil med hinanden. Epistemologien handler om, hvordan man kan erkende virkeligheden, og hvordan man vil producere viden om virkeligheden. (Engen, 2021) I indeværende projekt, som tager udgangspunkt i den symbolske interaktionisme, erkender vi virkeligheden gennem at undersøge den mikroorden, som former individers møde med hinanden i jobcentrets specifikke kontekst. Vi producerer herigennem viden om de krav og forventninger, der er på spil i mødet mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst. Til at undersøge projektets problemformulering anvender vi kvalitative interviews og observationsstudier, der udgør metoder, som mange forskere inspireret af den symbolske interaktionistiske anvender, idet observationsstudier kan understøtte den kreative analyse (Mik-Meyer, 2017). Projektet søger ikke at finde motiver for eller at *forklare* informanternes ytringer eller handlinger, men snarere at forstå hvordan praksis og handlinger mellem individer kan forstås som et resultat af forskellige ideer og normer i samfundet og den institutionelle og specifikke situationelle kontekst, de udspiller sig i.

## Vores forforståelser

“Vi ser selvfølgelig situationen, ‘som den *er*’, men samtidig ser vi den, ‘som den *tager sig ud* (for mig)’ [...] Med andre ord: Det menneske, jeg sidder over for, “er”, som *jeg* opfatter det” (Aadland, 2016, s. 119). Vores forforståelser påvirker vores tolkninger af andres personlighed, et givent problem og situationen. Ovenstående er et udtryk for, at vi i mødet med andre mennesker altid skal være bevidste om vores forforståelser og reflektere over, hvilken betydning forforståelserne kan have i den givne situation. Vi har derfor i forbindelse med valg af emne til bachelorprojektet drøftet, hvilke forforståelser vi hver især havde af projektets målgruppe: minoritetsetniske kvinder uden tilknytning til arbejdsmarkedet. Vi kommer med en forforståelse af, at det sociale arbejde med minoritetsetniske borgere tilføjer et yderligere lag af kompleksitet, hvilket blandt skyldes sproglige og kulturelle barrierer, herunder andre samfundsstrukturer, andre livsformer og livssyn samt en manglende forståelse af det danske samfunds normer og værdier. Ydermere kommer vi med en forforståelse af, at der i det sociale arbejde med minoritetsetniske kvinder er andre ting, som kræver en opmærksomhed sammenlignet med etnisk danske kvinder. Tilmed at vi kan have tendens til at generalisere og skære alle nationaliteter over en kam med en antagelse om, at kvinderne ikke er vant til at gå i skole eller gå på arbejde. I forlængelse heraf har vi en forforståelse af, at minoritetsetniske kvinder ikke har en mening, idet de ikke er vant til at ytre sig og tilkendegive sin mening, hvorfor de kan komme til at fremstå passive, men hvor det i stedet handler om, at de grundlæggende ikke har lært at give udtryk for deres holdninger, meninger og behov. Vi kommer med den overbevisning, at alle gør det bedste, de kan ud fra de forudsætninger, de har.

## Den abduktive tilgang

Projektet afspejler en abduktiv tilgang, som er placeret mellem den induktive, hvor empirien er styrende for projektet og den deduktive tilgang, hvor teorier er styrende for projektet og man med afsæt i en teori søger efter noget bestemt. Den abduktive tilgang anvendes i situationer, hvor man søger at begribe eller forklare noget uforudsigeligt - eksempelvis menneskers interaktion - herunder menneskets reaktioner på kommunikation og handlinger. Arbejdet med at begribe foregår ved en vekselvirkning mellem teori og empiri, hvorfor tilgangen er kendetegnet som værende dynamisk. (Lysen & Christensen, 2021)

Udgangspunktet var, at vi i projektet ville anvende en induktiv tilgang og lade os styre af den indsamlede empiri, hvorfor vi ville afvente valg af teorier til, vi havde afsluttet vores interviews og havde foretaget kodningen af vores indsamlede empiri. Vi oplevede dog, at det var vanskeligt at få greb om emnet, og det blev svært at træffe beslutninger om projektets retning, hvorfor vi i stedet anvendte en mere abduktiv tilgang. Vi oplevede ligeledes i forbindelse med udformningen af vores interviewguides, at det blev for u håndgribeligt, hvorfor vi drøftede mulige teori, metoder og begreber, som kunne være relevante, og vi udformede på baggrund heraf konkrete spørgsmål. I forbindelse med kodningen af vores indsamlede empiri fik vi øje på andre mønstre og sammenhænge end først forventet, hvorfor projektets analyse nu ses at inddrage andre teorier end først antaget.

## Metode

*I følgende afsnit redegøres der for projektets metodevalg, informanter og rekruttering heraf, udformning af interviewguide, informanternes forberedelse forud for interview og udformning af observationsguide.*

### **Kvalitativ metode**

I dette projekt har vi valgt at anvende kvalitativ metode, hvor vores indsamlede empiri består af fem kvalitative interviews. Vi har valgt at interviewe to socialrådgivere, der til dagligt arbejder i et jobcenter, og som har til opgave at støtte minoritetsetniske kvinder i vejen mod ordinær beskæftigelse. Derudover har vi interviewet tre minoritetsetniske kvinder, som står udenfor arbejdsmarkedet. De kvalitative interviews kan derfor være med til at give os en forståelse af henholdsvis socialrådgivernes og kvindernes egne oplevelser og erfaringer og dermed mulighed for at opnå en større og dybdegående viden om vores informanter. Dog er vi bevidste om, at når der er tale om få interviewpersoner, kan den viden, vi har tilegnet os om kvinderne og socialrådgiverne ikke medføre generaliseringer. (Guldager, 2015) Ved at anvende kvalitative interviews kan vi med den tilegnede viden have en påstand om, at der kan være nogle mønstre, som muligvis kan gøre sig gældende mellem vores egne interviewpersoner og tilsvarende kvinder og socialrådgivere. Et vigtigt element i kvalitativ metode er sprog og ytringer, som fremtræder i selve undersøgelsen. Det er typisk sagte ord, som bl.a. kommer til udtryk gennem et interview, som danner en samling af informationer, der skal

udgøre materialet. Materialet skal derefter bidrage til en analyse og fortolkning. (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018)

## **Informanterne og rekruttering heraf**

Indledningsvist gjorde vi os nogle overvejelser i forhold til, hvordan vi kunne skabe kontakt til minoritetsetniske kvinder, som står udenfor arbejdsmarkedet. Gruppens ene medlem har gennem sin praktik og sit nuværende studiejob i en børn- og familieafdelingens integrationsteam kontakt til kvinder, som er indenfor projektets målgruppe.

Det ville være en let tilgængelig måde at skabe kontakt, men det har for os ikke føltes ordentligt, og vi tænker, at hvis vi spurgte nogle af de kvinder, som gruppemedlemmet kender gennem sit arbejde, så vil vi måske sætte kvinderne i en situation, hvor de ikke føler, at de kan sige nej. Og samtidig hvis de sagde ja til at deltage, vil kendskab til hinanden i en eller anden grad gå ind og påvirke interviewet. Det kan være, at kvinderne svarer på en bestemt måde af frygt for, at deres udtalelser kan få indflydelse på deres sag i familiegruppen, eller der kan være risiko for, at de ville opleve en følelse af at have talt over sig, da der i højere grad er skabt en relation og tillid, end man ville kunne, hvis ikke man havde kendskab til hinanden forud for interviewet. Derudover synes vi ikke, at det er en ordentlig måde at skabe kontakt til kvinderne, som udover deres manglende tilknytning til arbejdsmarkedet af den ene eller anden årsag også har en sag i familiegruppen.

I forsøget på at finde informanter, som har ønsket at stille op til interview i forbindelse med vores bachelorprojekt, har vi derfor indledningsvist taget kontakt til jobcentre i forskellige kommuner. I vores henvendelse lagde vi op til, at der var tre måder at hjælpe os på. De tre måder var henholdsvis: ved at deltage i interview, ved at lade os observere et møde mellem en socialrådgiver og en minoritetsetnisk kvinde eller ved at skabe kontakt til én eller flere minoritetsetniske kvinder. Aalborg Kommune vendte hurtigt tilbage med beskeden om, at de havde en socialrådgiver, som gerne ville stille op til interview. Derudover at de desværre ikke kunne være behjælpelig med at skabe kontakt til kvinder, men at vi kunne kigge i retning af frivillige foreninger.

Vi fulgte rådet og kontaktede derfor Bydelsmødrene, som hører under Fonden for Socialt Ansvar (Fonden for Socialt Ansvar). Bydelsmødrene består primært af kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, som gør en frivillig indsats i lokalområderne for at støtte kvinder med etnisk

minoritetsbaggrund i svære livssituationer med en mission om at give dem håb og handlekraft til at skabe den forandring, de ønsker. (Bydelsmødre) Vi tog først telefonisk kontakt og aftalte, at vi efterfølgende sendt en mail, hvor vi kort præsenterede os, hvad vi ønsker at undersøge, at undersøgelsen er baseret på frivillighed, og deltagelsen forudsætter, at interviewet kan være på dansk, da vi ikke kan stille en tolk til rådighed.

Forkvinden for Bydelsmødrene vendte tilbage pr. mail og oplyste, at tre kvinder gerne ville stille op til interview og tilmed, at en fjerde kvinde ville være behjælpelig med at tolke under interviewene. Derudover oplyste forkvinden et telefonnummer til en koordinator, som kunne oplyse telefonnumrene til de tre kvinder, som tilkendegav, at de gerne ville deltage i interviews. Vi kontaktede koordinatoren pr. telefon, og hun sendte efterfølgende kvindernes telefonnumre. Vi aftalte med koordinatoren fra Bydelsmødrene, at vi kunne låne deres lokale til at afholde interviews, hvis nødvendigt. Vi kontaktede de tre kvinder pr. telefon, hvor vi aftalte tidspunkt, sted for interviewet og om kvinden ønskede at få tilsendt interviewspørgsmålene forud for interviewet. Her gjorde vi det ligeledes klart for kvinderne, at der ingen rigtige eller forkerte svar findes. Derudover var det vigtigt for os, at understrege overfor kvinderne, at vi med interviewene søgte deres subjektive oplevelse, og at deres personlige fortællinger af deres livsverden kan bidrage til unikke oplysninger (Ingemann, et al., 2018). Ydermere mener vi, at kvindernes fortællinger er værdifulde i sig selv, idet informanterne ser dem som væsentlige at fortælle.

Vi lagde op til, at det var kvinden, der måtte bestemme, hvor hun ønskede, at vi skulle afholde interviewet - enten i Bydelsmødregruppens lokaler eller hjemme hos kvinden selv. Alle tre kvinder ønskede at interviewene blev afholdt i deres eget hjem, og de ønskede ligeledes alle tre at modtage interviewspørgsmålene forud for interviewet. Hvorvidt spørgsmålene skulle sendes ud forinden interviewet er der knyttet nogle væsentligt overvejelser til, som udfoldes i afsnittet: Informanternes forberedelse forud for interviews.

Vi har valgt at udforme en kontrakt i form af en samtykkeerklæring, som udgør informanterne samtykke til indhentelse af følsomme personoplysninger. Det kan virke ret formelt, men vores argument er, at vi synes, at vi på den måde kan udvise respekt og ordentlighed. Samtidig forventer vi, at det kan give dem en sikkerhed og tryghed, da de på den måde deltager på et mere oplyst grundlag. Vi håber, at vores oplysninger omkring opbevaring af interviewet og det efterfølgende materiale, giver dem en oplevelse af, at vi har respekt for og anerkender deres fortællinger og anser dem som værdifulde. I praksis har vi erfaret, at nogle borgere med minoritetsetnisk baggrund i mødet

med myndighedsrådgivere ikke altid er klar over, hvilke rettigheder de har, og at de f.eks. kan sige nej eller skifte mening. Vi synes derfor, at det giver god mening at udarbejde en samtykkeerklæring. Se afsnittet: Juridiske overvejelser samt bilag 11 og 12 for en uddybning af samtykkeerklæringen.

## **Interviewform**

Som tidligere nævnt har vi i projektet valgt at tage udgangspunkt i kvalitativ metode i form af kvalitative interviews, som kan udformes på forskellig vis; henholdsvis enkeltinterview, gruppeinterview og fokusgruppeinterview. Projektet tager udgangspunkt i enkeltinterviews, hvilket giver os mulighed for at rettet vores fulde opmærksomhed mod informanten og dennes oplevelser. (Ingemann, et al., 2018)

Vi har i projektet valgt at gøre brug af både almindelige interviews og ekspertinterviews. Der er tale om almindelige interviews, når det er en almindelig borger, der interviewes og i nærværende projekts tilfælde de tre minoritetsetniske kvinder. Projektets interviews med to forskellige socialrådgiver udgør ekspertinterview, da informanterne i kraft af deres arbejde har en særlig viden. (Ingemann, et al., 2018)

Vi har i projektet taget udgangspunkt i en semistrukturerede interviewform, som er placeret i kontinuummet mellem et ustruktureret interview og struktureret interview, hvor man ved det ustrukturerede interview tager udgangspunkt i temaer og ved det strukturerede interview er samtlige spørgsmål forberedt og rækkefølgen bestemt. Derudover er der ved et struktureret interview ikke plads til opfølgende spørgsmål. Med udgangspunkt i en semistruktureret interviewform havde vi forud for interviewene forberedt, hvilke temaer vi ønskede at komme omkring, konkrete spørgsmål og planlagt en ideel rækkefølge. Samtidig gav en semistrukturerede interviewform os mulighed for under interviewene at fravige interviewguiden, formulere de konkrete spørgsmål anderledes, stille opfølgende spørgsmål samt ændre på spørgsmålenes rækkefølge. Det oplevede vi gav god mening i interviewsituationerne, da informanterne ved nogle spørgsmål berørte eller kom omkring flere spørgsmål, hvorfor interviewerens blot stillede opfølgende spørgsmål og på den måde sikrede, at de planlagte spørgsmål i tilstrækkelig grad var berørt. (Ingemann, et al., 2018)

Forud for afholdelse af interviewene havde vi drøftet rollefordelingen og aftalt, at det primært var én, som gennemfører interviewet, mens den anden observerede. Skulle der hos observatøren opstå et spørgsmål, var hun velkommen til at spørge. Informanten var inden interviewets begyndelse

orienteret om rollefordelingen. Vi valgte blot en af os som skulle interviewe for at sikre forudsigelighed og struktur i interviewet.

Alle interviewene blev afholdt fysisk for at opnå de bedste forudsætninger for dialog med mulighed for at tilpasse den verbale kommunikation. Derudover vil et fysisk møde give os bedre forudsætninger for at aflæse den nonverbal kommunikation og derved i højere grad mærke det menneske, vi sidder overfor. (Ingemann, et al., 2018)

Forud for interviewene og i forbindelse med udarbejdelsen af interviewguides gjorde vi os overvejelser om tidsperspektivet, hvor vi på baggrund af antallet af spørgsmål vurderede, at interviewene ville vare et sted mellem 1-1,5 time. Af hensyn til informanterne bestræbte vi os på, at interviewene varede omkring 1 time, således tidsrammen ikke forekom uoverskuelig. Inden første interview drøftede vi, hvilke spørgsmål vi eventuelt kunne undlade, hvis tiden skulle løbe fra os i den enkelte interviewsituation. (Ingemann, et al., 2018)

## **Interviewguide**

Forud for de afholdte interviews i forbindelse med projektet har vi udarbejdet to forskellige interviewguides, henholdsvis én til de interviewede kvinder og én til socialrådgiverne, som efter det første interview dog er tilpasset til socialrådgiveren ved andet interview.

Til kvinderne udarbejdede vi én interviewguide, som alle tre interviews er gennemført på baggrund af. Interviewguiden og spørgsmålene er udarbejdet med udgangspunkt i temaerne: familieliv, økonomi, identitet, erfaringer med jobcenteret, hverdagsliv og netværk. Følgende temaer er bl.a. udvalgt på baggrund af projektets problemfelt og vores praksiserfaringer. Til socialrådgiverne udarbejdede vi en interviewguide, hvorefter vi afholdt det første interview med socialrådgiveren fra Aalborg Kommune, som er ansat i et projekt, hvorfor nogle af spørgsmålene var målrettet det. Forud for interviewet med den anden socialrådgiver fra Hjørring Kommune ændrede vi derfor enkelte spørgsmål sådan, der ikke blev spurgt ind til et projekt.

Interviewguiden og spørgsmålene er udarbejdet med et ønske om, at socialrådgiverne præciserede målgruppen, gav et billede af deres socialfaglige arbejde med målgruppen samt deres erfaringer med målgruppen. Ved udarbejdelsen af begge interviewguides har vi gjort os overvejelser om måden, hvorpå vi har formuleret spørgsmålene til informanterne. Derudover har vi gjort os overvejelser om ikke at anvende et for kompliceret sprog, da vi ikke vidste i hvilken grad kvinderne beherskede det danske sprog. Størstedelen af spørgsmålene udgør åbne spørgsmål med det formål at udforske og

give informanterne plads til at forklare og beskrive. Der er indledningsvist og i forbindelse med afrundingen stillet enkelte mere lukkede spørgsmål, som havde til formål at bidrage med konkret information og afslutte interviewet. I udformningen af interviewguiden er der forsøgt at undgå ledende, retoriske og sammensatte spørgsmål. (Eide & Eide, 2007) Af transskriberingen fremgår det dog, at vi i interviewsituationen har stillet både ledende spørgsmål: "Så hvad tænker du om jobcenteret ud fra dine erfaringer?" (Bilag 8, linje 105) og sammensatte spørgsmål: "Nu har jeg hørt dig nævne det her med værdi flere gange. Så har man ingen værdi hvis man ikke har et arbejde? Og har man værdi hvis ikke man har, eller har man også noget værdi selvom man ikke har et arbejde?" (Bilag 9, linje 108).

### **Informanternes forberedelse forud for interviews**

Vi har forud for vores interviews gjort os nogle overvejelser om, hvorvidt informanterne skulle have interviewspørgsmålene på forhånd.

Hvis informanterne ikke fik interviewspørgsmålene på forhånd, ville der være risiko for mere overfladiske svar, men som måske ville være mere autentiske forstået på den måde, at deres svar afspejler deres personlige overvejelser og holdninger. Derudover er der risiko for, at informanterne svarer ud fra, hvad de tror, vi som socialrådgiverstuderende ønsker at høre eller få svar på, som i relation til socialrådgiverne er i overensstemmelse med deres faglighed og dennes forståelsesramme. Hvis informanterne derimod fik interviewspørgsmålene på forhånd, ville informanterne have mulighed for at reflektere over spørgsmålene og ville muligvis kunne give os mere dybdegående svar. Derudover er det forventeligt, at det for informanterne vil opleves som en tryghed at vide, hvad de vil blive spurgt om og på den måde bedre kender præmisserne for interviewet.

Vi valgte i forbindelse med, at vi aftalte tidspunkter for de forskellige interviews at tilbyde både kvinderne og socialrådgiverne at sende interviewspørgsmålene forud for interviewet.



## Observationsstudie

Vi har i forbindelse med projektets udformning udarbejdet en observationsguide og foretaget ét observationsstudie. Der var oprindeligt planlagt to observationsstudier, men det ene blev desværre aflyst. Observationsstudiet udgør én observation af en jobsamtale af en varighed på ca. 45 minutter. Observationen fandt sted i et mødelokale på et kommunalt jobcenter og et uddrag heraf udgør projektets indledning. Ved observationen var en syrisk kvinde, som vi i projektet kalder Yasmin, hendes socialrådgiver, en telefontolk og projektets to gruppe-medlemmer som observatører tilstede. Ifølge Ingemann, et al. (2018, s. 231-239) er observationer som metode velegnet til at opfatte det, som der i sociale sammenhænge foregår i samspillet mellem mennesker f.eks. adfærd og interaktion. Ligeledes er metoden velegnet til at se bagom adfærd og kan derved åbne op for mere subjektive dimensioner. Uafhængig af hvor længe man befinder sig i feltet, kan det ikke undgås, at man som observatør forholder sig til det felt, man befinder sig i, og tilmed er det nødvendigt for at kunne forstå og fortolke, hvordan den givne kontekst skaber en ramme for den interaktion, som sker.

Vores tilknytning til feltet var kortvarigt, og vores grad af deltagelse var lav, hvorfor vi vil betegne vores rolle som: observatør som deltager. Når det er sagt, var vores rolle i mødet med felten ikke skjult. Det var kendt for både socialrådgiver, Yasmin og tolken, at vi var til stede for at observere socialrådgiver og Yasmins samspil og indsamle empiri til brug i vores afsluttende bachelorprojekt. Derudover har både socialrådgiver og Yasmin underskrevet vores samtykkeerklæring (se bilag 11 og 12).

Vi havde forud for observationsstudiet udarbejdet en ustruktureret observationsguide, men med nogen grad af struktur. Vi gik derfor nysgerrigt og åbent ind til observationen, og hvad der kom til at ske, men havde på forhånd bestemt nogle temaer, som vi særligt ville have fokus på. Dette havde vi gjort for at undgå, at vi kom tilbage med tilfældigt data, men samtidig med et ønske om at være åben overfor feltet og dets deltagere. Styrken ved en ustruktureret observationsguide er, at man som observatør kommer med en åbenhed overfor feltet og, at man i højere grad vil se det sociale liv gennem deltagernes forståelse af sig selv. Modsat er der fare for, at man bliver opslugt af felten og mister fokus på, hvad det egentlig var, man interesserede sig for, som kan ende ud i, at ens indsamlede empiri er for tilfældigt. En struktureret observationsguide er med til at sikre og fastholde fokus, men samtidig er der risiko for, at man bliver for fastlåst i sine på forhånd bestemte kategorier og derfor kan komme til at overse vigtige ting i feltet. (Ingemann, et al., 2018, s. 231-239)

Formålet med observationen var at observere interaktionen mellem socialrådgiveren og Yasmin, hvilket vi gjorde ud fra følgende temaer:

- Krav og forventninger
- Hvordan er dialogen og sproget
- Adfærd
- Hvad er målet og hvordan tales der om det
- Hvilke forståelser er der

Se eventuelt bilag 4.

## Databehandling

*I følgende afsnit redegøres der for, hvordan den indsamlede data efterfølgende er behandlet i form af transskribering og herunder, hvilken betydning brugen af tolk kan have samt det at informanterne havde kendskab til tolken. Afsnittet afsluttes med refleksioner over interviewenes gennemførelse samt en redegørelse for projektets valg af analysestrategi og kodning.*

## Transskribering

Som tidligere nævnt er projektets empiri indsamlet ved hjælp af kvalitative interviews, som informanterne har givet samtykket til må optages på diktafoner. Brugen af diktafoner gav os muligheden for at være fuldt ud til stede under interviewet, og samtidig gav det os mulighed for efterfølgende ordret at gengive informantens udtalelser. På den måde kommer projektet også til at tage udgangspunkt i korrekte udtalelser, som ikke blot er vores gengivelse af interviewet, hvilket ville være tilfældet, hvis ikke interviewene blev optaget.

Efter interviewene sad vi tilbage med en lydoptagelse, som vi efterfølgende har omdannet fra mundtlig til skriftlig form, som betegnes transskribering. (Ingemann, et al., 2018)

Forud for transskriberingsprocessen har vi gjort os nogle overvejelser om, hvordan vi mest hensigtsmæssigt transskriberer, således vi opnår et materiale, som er mest anvendeligt til analysering og samtidig for at sikre empirisk materiale af god kvalitet.

Vi har valgt at transskribere det hele af alle interviews og ikke blot dele af interviewene. Derudover har vi valgt at transskribere interviewene så ordret som muligt i forsøget på at komme så tæt på interviewet som muligt. (Ingemann, et al., 2018) Dette betyder at transskriberingen indeholder

samtlige ‘ehh’ og ligeledes fremgår ‘pauser’, eller hvis informanten ‘griner’ eller ‘fniser’. I situationer hvor der opstår en pause enten forud for besvarelse af et spørgsmål eller i en sætning, har vi i transskriberingen illustreret dette i form af tre punktummer (...). Vi har valgt at inddrage ‘pauser’ og ‘ehh’ for at illustrere eksempelvis refleksioner og tidspunkter, hvor spørgsmål kan have været vanskelig for informanten at besvare.

Projektet tager udgangspunkt i interviews med henholdsvis socialrådgivere og minoritetsetniske kvinder, hvor de kvinder som har deltaget, i forskellig grad behersker det danske sprog. Det første kvinde-interview foregår på dansk. Det andet kvinde-interview var med en kvinde, som i nogen grad beherskede det danske sprog, men ikke i sådan en grad, at hun følte sig tryk ved at deltage på dansk, hvorfor interviewet blevet gennemført med brug af fremmødetolk. Interviewet bærer derfor præg af, at kvinden i dele af interviewet besvarede spørgsmålene på dansk. Den øvrige del af interviewet gennemføres ved hjælp af tolkning. Det tredje kvinde-interview foregik udelukkende ved brug af tolk, men med enkelte undtagelser, da kvinden i meget begrænset omfang behersker det danske sprog. Interviewenes forskelligheder i forhold til, hvorvidt og i hvilket omfang der bruges tolk afspejles også i transskriberingen af de forskellige interviews. Det interview hvor der i dele af interviewet gøres brug af tolk, har vi forsøgt at tydeliggøre, hvornår kvinden behøver tolkning, og hvornår hun på egen hånd svarer på spørgsmålet på dansk. Ved tolkning vil dette ligeledes tydeligt fremgå af transskriberingen. Vi kommer i afsnittet: Tolkningens betydning ind på, hvilke styrker og svagheder der kan være ved brugen af tolk.

Som ovenfor beskrevet har vi valgt at transskribere interviewene så ordret som muligt, hvilket betyder, at vi har transskriberet, som informanten eller tolken udtaler ordene. Det kommer bl.a. til udtryk ved forkerte kendeord foran navneord eksempelvis “min barn” og ved forkerte bøjninger af uregelmæssige verber eksempelvis ved at udtale “bliv”, hvor det skulle have været “bliver”.

Dette har vi valgt at gøre for, at give det mest retvisende billede af interviewet og dialogen. Derudover for tydeligt at vise, hvad informanterne har sagt og for at skabe gennemsigtighed sådan, at det i analysen og når vi fortolker bliver tydeligt, hvordan vi har forstået det sagte og derved, forventer vi, at det samtidig bliver tydeligt for læseren, hvis vedkommende har forstået og derved fortolker udtalelsen anderledes.

Vi har for læsevenlighedens skyld omstruktureret de citater, som vi anvender i analysen. Omstruktureringen ændrer dog ikke på ordene i sætningen eller citatets indhold.

Det første interview delte vi op grundet omfanget, således vi hver især transskriberede halvdelen. Vi har efterfølgende delt interviewene imellem os, således den samme person har transskriberet et helt interview.

Det praktiske i forhold til, hvem der har transskriberet de forskellige interviews, er vi bevidste om at til trods for aftaler omkring, hvordan man skriftligt illustreret forskellige udtryk f.eks. pauser, grin og lignende, så er der risiko for, at vores personlige forskelligheder kommer til udtryk i transskriberingen. Det kan eksempelvis være forskellige måder at opfatte det, informanten gør. Det må antages, at vi opnår en større ensartethed og reliabilitet ved, at det er den samme person, som transskriberer hele interviewet - dog kan der være forskelligheder mellem transskriberingerne af interviewene, når der er tale om to forskellige personer, som har transskriberet. (Ingemann, et al., 2018)

## **Tolkningens betydning**

Som tidligere nævnt tager projektet udgangspunkt i interviews med minoritetsetniske kvinder, som i forskellig grad behersker det danske sprog. En fjerde kvinde tilbød at tolke for de kvinder, som behøvede det. Tolkning har til formål at sikre ligeværdighed mellem mennesker, som ikke taler samme sprog sådan, de bliver i stand til at kommunikere og udtrykke sig forståeligt for hinanden. Tolkning er en speciel måde at kommunikere på, som kræver en særlig opmærksomhed og stiller krav om, at man som socialrådgiver tilegner sig viden om og forståelse af, hvordan brugen af tolk kan påvirke kommunikationen. (Svendsen, 2013)

Brugen af tolk har sine fordele og skaber muligheder, men samtidig er vi bevidste, om de udfordringer der kan være. Brugen af tolk i relation til vores projekt har først og fremmest givet kvinderne en stemme og derved mulighed for at bidrage med deres subjektive oplevelser og perspektiver og samtidig unik viden ind i vores projekt. Derudover giver brugen af tolk os mulighed for at kommunikere med kvinder, som vi ellers ikke ville have mulighed for at indgå i dialog med grundet de sproglige barrierer. Da vi først havde skabt kontakten til kvinderne, gav brugen af tolk både kvinderne og os som interviewere muligheden for at udtrykke os mere nuanceret, hvilket var afgørende for den viden vi indsamlede, mængden af indsamlet viden, men også for kvaliteten heraf.

Brugen af tolk skaber muligheder, men der er samtidig nogle opmærksomhedspunkter i forhold til ens personlige forståelse og fortolkning samt interaktioner under interviewet.

Ens personlige forståelse har betydning for, hvordan man fortolker, og det kan være en udfordring ved brugen af tolk. Tolken kan have en anden forståelse af de ting, der spørges ind til i interviewet, hvilket kan have indflydelse på den måde, hvorpå tolken oversætter spørgsmålene til informanten. Overvejelser i forhold til interaktionen omhandler kropssprog og øjenkontakt. Vi var under interviewene opmærksomme på at rette vores opmærksomhed mod informanten herunder at signalere med vores kropssprog og øjenkontakt, at vi er til stede med dem og deres fortælling. Dette gjorde sig også gældende, selvom tolken var til stede og talte. (Svendsen, 2013)

På baggrund af vores erfaringer og viden om mulige udfordringer havde vi forud for interviewene og tolkningen forventningsafstemt med tolken. Ved forventningsafstemningen har vi lagt vægt på, at tolken så direkte som muligt tolker det intervieweren spørger efter, samt det informanten svarer. Hvis informanten er i tvivl om, hvad der menes med spørgsmålet, skal denne besked gives til interviewere, således interviewere kan give en uddybende forklaring af, hvad der menes. Hvis tolken forsøger at give informanten en uddybende forklaring tænker vi der kan være risiko for, at den forklaring ikke stemmer overens med vores overvejelser om spørgsmålet og derved vores forklaring. Ligeledes mener vi der kan være risiko for, at spørgsmålet får en helt anden betydning og informantens respons derfor vil være derefter. Til trods for egne kommunikative overvejelser forud for interviewet samt en forventningsafstemning må vi antage, at brugen af tolk stadig har indflydelse på interviewet og derved den indsamlede data i og med, at kommunikationen under interviewet er gået igennem en 3. mand.

### **Informanternes kendskab til tolken**

Kvinden som tilbød at tolke for projektets informanter varetager professionelle tolkeopgaver til dagligt, hvorfor der er tale om en kvinde, som er bevidst om, hvad opgaven indebærer. Situationen har dog været en anden, da der har været tale om mere uformelle tolkeopgaver samtidig med, at tolken kender informanten. Dette tænker vi kan have betydning for både tolken, men også for informantens rolle og deltagelse i interviewene.

Vi tænker at tolkens kendskab til informanterne kan have betydning for hendes forståelse og fortolkning af informantens svar i forbindelse med interviewet. Ligeledes tænker vi der kan være risiko for, at tolken kommer til at tilføje viden om den enkelte informant, som vi ikke ville have fået, hvis der var tale om en tolk, som ikke have kendskab til informanten forud for interviewet. I forhold til informanterne kan det for den enkelte være en tryghed, at hun kender tolken forud for interviewet,

det kan have haft indflydelse på hendes motivation for at deltage i interviewet, og det kan have indflydelse på informantens deltagelse herunder hendes besvarelser, og i hvor høj grad hun inviterer os som interviewere ind i, hvem hun er og hendes oplevelser.

## **Refleksioner over gennemførelse af ekspertinterviews**

Når der er tale om ekspertinterviews, kan der være risiko for, at socialrådgiveren (eksperten) kan tage styringen over både selve samtalen og interviewets gang. (Ingemann et. al., 2018, s. 192-193) Vores første ekspertinterview med socialrådgiveren fra Aalborg Kommune gik som vi havde forventet. Vi oplevede, at vi hele vejen igennem interviewet kunne fastholde vores interviewguide, samtidig med at socialrådgiveren havde muligheden for komme med uddybende svar, og at vi som interviewer kunne stille opfølgende spørgsmål. Vores semistruktureret interviewguide fandt vi derfor vellykket. På baggrund af et vellykket interview og en vellykket interviewguide til socialrådgiveren fra Aalborg Kommune valgte vi derfor ikke, at ændre på så mange spørgsmål i vores interviewguide til socialrådgiveren fra Hjørring Kommune. Vi valgte blot at omformulere enkelte spørgsmål, så de var tilpasset socialrådgiveren fra Hjørring Kommune. Under interviewet med socialrådgiveren fra Hjørring Kommune oplevede vi, at det var udfordrende at fastholde vores interviewguide som vi havde udarbejdet, da vi i starten af interviewet fornemmede, at socialrådgiveren gerne ville have indflydelse på vores interviewspørgsmål. Socialrådgiveren udtalte i starten af interviewet: “[...] det har jeg har kunne se lidt på jeres spørgsmål [...] at de hænger lidt sammen men jeg kunne godt tænke mig at rode lidt rundt i dem” (Bilag 6, linje 24) og fortsætter [...] nu starter jeg med noget der kommer til at overlape dem alle sammen - så i kan godt læne jer godt tilbage, det her tager 20 minutter” (Bilag 6, linje 26). Vi valgte at acceptere dette da vi tænkte, at socialrådgiveren kunne give os et godt indblik i hvad hun dagligt foretager sig i sit arbejde. Dog var vi bevidste om, at formålet med en semistruktureret interviewguide var, at der gerne måtte ske afvigelser fra spørgsmålene i interviewguiden, men vi oplevede at socialrådgiveren overtog styringen af interviewet, hvilket gjorde det svært for os at finde rundt i vores interviewguide i forhold til, hvilke spørgsmål vi allerede havde stillet, hvilke vi havde fået svar på, og hvilke vi ikke havde fået svar på. Dette forårsagede at socialrådgiveren svarede på de sammen spørgsmål under interviewet, og gentog sig selv op til flere gange under interviewet, og at selve interviewet havde en varighed på 2,5 time. Dette resulterede i, at de var svært for os at holde overblikket, og svært for os at bevare fokus og koncentrationen under interviewet.

Efter interviewet reflekterede vi over, hvordan vi kunne have undgået, at socialrådgiveren tog styringen. Vi blev enige om, at vi under interviewet skulle have været mere konsekvent over for socialrådgiveren, så vi kunne lede interviewet tilbage på sporet, og dermed følge vores interviewguide. (Ingemann et. al, 2018)

## **Analysestrategi og kodning**

Projektets videnskabsteoretiske tilgang afspejles ligeledes i analysen, da denne tager udgangspunkt i symbolsk interaktionisme som analysestrategi. Symbolsk interaktionisme som analysestrategi søger at identificere og begribe mønstre i sociale aktiviteter, som individer udviser i deres sociale verden. Gennem analysen forsøger vi at koble tilsyneladende enkeltstående tilfælde med øvrige aktiviteter og derved få øje på mønstre og sammenhænge. Gennem studier af projektets empiriske materiale forsøger vi at indkredse processer - herunder, hvordan krav, forventninger og roller forhandles i en jobcenterkontekst, og hvordan konteksten kan føre til disse sammenhænge og mønstre. (Engen, 2021) Vi har valgt at tilgå vores analyse af den indsamlede empiri systematisk ved at benytte både en åben og lukket kodning. Indledningsvist valgte vi at benytte os af en åben kodning, hvor vi kodede de temaer og begreber, som vi i empirien fik øje på. Dernæst valgte vi at benytte en lukket kodning for at identificere sammenhænge og mønstre, som gik igen i empirien. Kodningen omfatter således både længere passagerer og enkelte ord. (Ingemann, et al., 2018, s. 112-114) Det blev i forbindelse med kodningen af det empiriske materiale tydeligt at følgende tematikker, ord og begreber var gennemgående:

- Temaer: samfundsstrukturer, normer, identitet, familieliv, krav/forventninger, og kommunikation.
- Begreber: arbejdsidentitet, kultur, roller, stempling, motivation, relationsarbejde, metoder/teknikker.
- Ord: Regler, sprog, svært, hårdt, frihed, baggrund, rammesætning.

På baggrund af de transskriberede interviews har vi foretaget kodninger, hvorefter vi har sammenlignet og udvalgt henholdsvis to temaer (normer og krav/forventninger), tre begreber (roller, stempling og motivation) og ét ord (rammesætning), som vi finder relevante til vores analyse med formålet om at besvare projektets problemformulering. Analysen tager udgangspunkt i

de udvalgte temaer og begreber, men er struktureret ud fra forskellige kontekster og den dertilhørende ramme.

## Juridiske- og etiske overvejelser

*Følgende afsnit tager udgangspunkt i vores juridiske- og etiske overvejelser i forbindelse med projektets udformning. De juridiske overvejelser går bl.a. på informanternes samtykke samt håndtering og opbevaring af personfølsomme data. De etiske overvejelser er med udgangspunkt i mikro- og makroetiske overvejelser.*

### Juridiske overvejelser

Da der i undersøgelsen tages udgangspunkt i minoritetsetniske kvinder, er der tale om oplysninger, som kategoriseres som personfølsomme data jf. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (herefter Databeskyttelsesforordningen) artikel 9, stk. 2, litra a.

Denne type oplysninger forudsætter en skærpet opmærksomhed omkring indsamling, behandling og opbevaring af disse. I undersøgelsen tages der også udgangspunkt i socialrådgivere, hvor der er tale om personoplysninger jf. Databeskyttelsesforordningen<sup>2</sup> artikel 6, stk. 1, litra a.

Da vi havde taget telefonisk kontakt til kvinderne for at aftale nærmere om deres deltagelse i interviewene, blev de kort præsenteret for en samtykkeerklæring og hertil formålet med projektet. Vi valgte at informere de tre kvinder om samtykkeerklæringen, da vi finder det væsentligt for kvinderne at vide, hvad de indgår i, og hvilke rettigheder de har. Vi aftalte derefter med kvinderne, at samtykkeerklæringen ville blive gennemgået mere detaljeret til selve interviewet.

---

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse)



Under selve interviewene blev både kvinderne og socialrådgiverne hver især præsenteret for samtykkeerklæringen. Her gennemgik vi erklæringen slavisk, så kvinderne og socialrådgiverne forstod, hvad de egentligt gav samtykke til. De tre kvinder underskrev samtykkeerklæringen og gav dermed samtykke til behandling af deres personfølsomme oplysninger - se bilag 12. De to socialrådgivere underskrev også deres samtykkeerklæring og gav derfor samtykke til behandling af deres personoplysninger - se bilag 11.

Kvindernes og socialrådgivernes deltagelse bygger på frivillighed, og de er oplyst, at de til enhver tid kan trække deres samtykke tilbage jf. Lov nr. 429 af 31/05/2000 om behandling personoplysninger (Persondataloven) § 38.

Kvinderne og socialrådgiverne blev spurgt, om vi måtte optage interviewene med diktafoner, således vi efterfølgende kunne lytte til interviewene samt transskribere dem. Hertil blev alle informanterne oplyst om, at selve interviewene ville blive overført til vores computere. Interviewene blev slettet på diktafonerne, så snart interviewet var transskriberet. Interviewet og transskriberingen vil blive opbevaret på vores computere, indtil projektet er blevet bedømt. Alle vores informanter gav tilladelse til, at vi måtte optage og transskribere interviewene.

I forbindelse med behandlingen af de fem interviews har vi været opmærksomme på de grundlæggende principper, der indgår i databeskyttelsesreglerne jf. art. 5 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) Heriblandt at informanternes personoplysninger skulle indsamles til et gennemsigtigt faktisk formål, og at disse personoplysninger derfor ikke måtte benyttes til andet end vores faktuelle formål med de fem interviews jf. Databeskyttelsesforordningen<sup>3</sup> art. 5, litra b.

Vi har været opmærksomme på opbevaring af kvindernes og socialrådgivernes personoplysninger, idet vi har overført interviewene fra diktafonen over til vores computere. Her har vi særligt været opmærksomme på, at filerne ikke ender i den såkaldte ”sky”, hvor man kan gemme sine filer online

---

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse)

via. internettet. Vi har derfor gemt filerne som en krypteret fil på vores computere. Vi er bevidste om, at informanternes personoplysninger kun må opbevares i det nødvendige tidsrum for fuldførelse af selve projektet jf. Databeskyttelsesforordningen<sup>4</sup> art. 5, litra e. Når projektet er bedømt, sletter vi alle interviews i form af både lydfiler og transskriberinger.

## **Etiske overvejelser**

Da vi som en del af vores empiri har anvendt kvalitative interviews, som indeholder henholdsvis kvindernes og socialrådgivernes personlige erfaringer og livsverden, som er private ytringer, der vil komme til udtryk, er vi opmærksomme på, at der er nogle etiske overvejelser forbundet hertil. (Brinkmann & Tanggaard, 2020) Som en del af forskning, kan man dele de etiske overvejelser op i to: Mikro- og makroetiske overvejelser.

Mikroetisk omhandler hensyntagen til og varetagelse af de involverede interviewpersoner, som deltager i forskningen. Mikroetiske overvejelser drejer sig om at behandle sine deltagende interviewpersoner respektfuldt. Man forsøger derfor at hindre disse udfordringer ved bl.a. at sikre informanternes informerede samtykke, sikre anonymitet samt at sikre et tillidsfuldt og respektfuldt forhold. (Brinkmann & Tanggaard, 2020) Kvinderne er forud for interviewene blevet spurgt, om de har lyst til at deltage i projektet, hvor kvinderne mundtligt er blevet informeret om formålet med deltagelse. Desuden har vi forud for vores tre interviews med kvinderne også taget telefonisk kontakt til dem for netop at sikre os, at kvinderne forstår formålet med deres deltagelse samt at sikre, at de er indforstået med præmisserne for deltagelsen i interviewet. I forbindelse med selve interviewene har vi udarbejdet en samtykkeerklæring, hvori der står beskrevet projektets formål, og hvilke oplysninger vi behandler i forhold til projektet. På den måde forsøger vi endnu en gang at sikre, at kvinderne har forstået, hvad de giver deres skriftlige samtykke til, og at de til enhver tid kan trække deres samtykke tilbage. Kvinderne har forud for interviewene fået tilsendt en interviewguide, så de er bevidste om, hvilke spørgsmål vi stiller. Til selve interviewene har vi gjort kvinderne opmærksomme på, at hvis der er spørgsmål, de ikke ønsker at svare på, så er det helt okay, og vi stiller dem blot i stedet et nyt spørgsmål.

---

<sup>4</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse)

Makroetiske overvejelser omfatter projektets position i en større samfundsmæssig sammenhæng og projektets samfundsmæssige fordele og ulemper. Ligeledes bør man være opmærksom på, hvilke overordnede interesser tjener projektet, og om der potentielt er nogen, der vinder eller taber, når projektets undersøgelser og konklusion fremtræder. (Brinkmann & Tanggaard, 2020) Her er det væsentligt, at vi er opmærksomme på, hvad vores konklusion af projektet har af betydning for denne målgruppe, som ud fra projektets problemfelt kan tyde på er en stigmatiseret gruppe i samfundet.

Der kan opstå konflikter mellem de to etikker. Man kan sagtens have udført sit interview mikroetisk korrekt, hvor man har taget hensyn til den enkelte interviewperson, og hvor man har sikret informeret samtykke og anonymitet, men hvor man kan bryde de makroetiske værdier ved f.eks. at anvende informanternes udsagn til et andet formål, end hvad der var oplyst om. (Brinkmann & Tanggaard, 2020)

## Kvalitet og validitet

*I det følgende afsnit forholder vi os til projektet kvalitet og validitet med udgangspunkt i begreberne, troværdighed og bekræftbarhed og overførbarehed.*

### **Troværdighed, bekræftbarhed og overførbarehed**

Vi har løbende gennem projektets udformning gjort os overvejelser om projektets kvalitet og validitet. Begrebet *troværdighed* dækker over, hvorvidt undersøgelsen er udført på en troværdig måde (Thagaard, 2004, s. 176-177). For at højne indeværende projekts troværdighed har vi tidligere redegjort for, hvordan projektets data er indsamlet - herunder hvordan kontakten til projektet informanter er indledt, hvordan empirien er indsamlet, kritisk forholdet til brugen af tolk og informanterne kendskab til tolken.

Begrebet *bekræftbarhed* knytter sig til fortolkningen af projektets resultater (Thagaard, 2004, s. 187-192). For at styrke projektets bekræftbarhed fremgår det tydeligt i analysen, hvornår vi anvender informanternes udtalelser, og hvornår vi fortolker empirien.

Projektets *overførbarehed* vedrører vores tolkninger i analysen, og hvorvidt de også findes relevante i anden kontekst (Thagaard, 2004, s. 177). Projektet omfatter i alt fem informanter, hvoraf to af

informanterne er socialrådgivere, og de resterende tre er minoritetsetniske kvinder. Projektet omfatter et begrænset antal personer og projektets informanter udgør blot mindre dele af en større helhed, hvorfor det på baggrund af så lille en undersøgelse må anses som vanskeligt at generalisere på baggrund af projektet tolkninger og konklusioner. Det overordnede formålet med projektet har ikke været at finde et overførbart resultat, men snarere at forstå, hvordan krav, forventninger og roller forhandles i interaktionen mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst på baggrund af observationsstudiet og interviewene med projektets informanter. Ydermere hvordan stigmatisering kan opstå i interaktionen. Der ses dog i den indsamlede empiri at være udsagn og oplevelser, som går igen, hvorfor vi på baggrund heraf mener, at projektets analyse afspejler mønstre og forhandlinger, som kan gøre sig gældende for øvrige minoritetsetniske kvinder i en jobcenterkontekst. Ydermere mener vi, at de fremkomne mønstre og forhandlinger kan formodes at udspille sig på andre områder end beskæftigelsesområdet f.eks. på børn- og ungeområdet. (Thagaard, 2004, s. 194-195)

Vores tolkning af empirien har været fra et udefra-perspektiv, hvorfor vi er bevidste om, at vores fortolkning og forståelse af informanternes ytringer kan være forskellige fra informanternes egen forståelse. (Thagaard, 2004, s. 196)

## Teoriafsnit

*I følgende afsnit redegøres der for de teorier, som projektets analyse tager udgangspunkt i. Erving Goffmans rollebegreb anvendes med udgangspunkt i at besvare problemformulerings første del: hvordan forhandles krav, forventninger og roller i interaktionen mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst. Til besvarelsen af problemformuleringens anden del: hvordan kan der i interaktionen opstå stigmatisering anvendes Erving Goffmans stigmatteori.*

### **Erving Goffmans rollebegreb**

Vi har valgt at inddrage Erving Goffmans teori om rollebegrebet i analysen af vores empiriske materiale, da vi søger at undersøge, hvordan roller i interaktionen mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst forhandles. Derudover er vi nysgerrige på, hvordan jobcenterets fastlagte rammer kan være med til at definere og positionere forskellige roller, som henholdsvis socialrådgiveren og borgeren skal navigere i.

Rollebegrebet udgør et klassisk sociologisk begreb og ifølge Goffman består en rolle af “den aktivitet som indehaveren ville udføre hvis han udelukkende handlede ud fra de normative krav man stiller til én i hans position” (Goffman, 2020, s. 197). Rolle skal i relation hertil skelnes fra rolleudførelse, i og med rolleudførelsen udgør “individets faktiske adfærd når det er aktivt i sin position” (Goffman, 2020, s. 197). Der er altså tale om en position, som individet kan indtræde i, udfylde og udtræde af. Udledt heraf er der knyttet specifikke krav og forventninger til rollen afhængig af positionen. Med rollen følger værdier og handlinger, hvorfor man ifølge Goffman (2020, s. 199) må: “sørge for at det indtryk man giver i situationen, er foreneligt med de for rollen passende, personlige egenskaber der i praksis bliver påduttet én”. I relation til projektet kan der i en jobcenterkontekst forventes, at den enkelte kvinde er indstillet på og motiveret for at komme i beskæftigelse og derved villig til indgå kompromiser for at opnå dette.

En rolleanalyse udgør ikke en analyse af individet, men derimod en analyse af individet, mens det udfører obligatoriske aktiviteter knyttet til rollen. Rollen gør krav på dele af individet, men individets gøren og væren på andre tidspunkter og steder er ikke afgørende.

Ifølge Jacobsen & Kristiansen (2002) ses Goffman at have udvidet rollebegrebet, hvor han har tilføjet flere nuancer og varianter end tidligere set. Goffman skelner mellem fire typer af forhold, som

individet kan have til de roller, han eller hun enten tildeles eller spiller. De fire former udgør: *rolleforpligtelse*, *rolletilknytning*, *rolleomfavnelser* og *rolledistancering*.

*Rolletilknytning*: henviser til roller, som individet ønsker at spille, og som derved giver anledning til begejstring.

*Rolleforpligtelse*: henviser til roller, som individet er påtvunget at spille, idet rollen er tildelt individet eller roller, som spilles, fordi individet ser sig nødsaget hertil.

*Rolleomfavnelser*: henviser til roller, som individet lader sig opsluge af og frivilligt påtager sig, da rollen findes interessant.

*Rolledistancering*: henviser til, at individer kan skabe en distance imellem individet selv, og den rolle omgivelserne forventer, at individet spiller. Der refereres altså til roller, som individet er i, men ikke lever sig ind i. (Goffman, 2020, s. 197-213)

Goffman taler derudover om *rollekonflikter*, som henviser til de rolledilemmaer, der kan opstå, når en rolle har modstridende egenskaber (Goffman, 2020, s. 203). Et eksempel på en *rollekonflikt* kan være, hvis en kvinde i et møde på jobcenteret påtager sig en *rolleforpligtelse* alt imens, der opstår dilemmaer hos kvinden, da hun ønsker at påtage sig en anden rolle.

## **Erving Goffmans stigmatteori**

I vores problemfelt har vi beskrevet, at minoritetsetniske kvinder og mænd udsættes for diskrimination, og især kvinderne bliver i arbejdsmæssige sammenhæng valgt fra på baggrund af deres etnicitet og brugen af tørklæde. I forbindelse med kodning af vores indsamlede empiri, får vi øje på, at kvinderne beskriver situationer, hvor de diskrimineres og stigmatiseres. Vi har derfor i analysen valgt at anvende Erving Goffmans stigmatteori, som på mikro- og mesoniveau kan være med til at belyse, hvordan vores informanter, her kvinderne, i interaktionen med arbejdsgivere og kolleger kan udsættes for stigmatisering. Ligeledes kan stigmatteorien bidrage til, om der i vores interviews med socialrådgiverne forekommer stigmatisering i interaktionen mellem dem og kvinderne.

Erving Goffmans hovedformål med *stigma* er at udforske den sociale interaktion mellem stigmatiserede personer og såkaldte 'normale personer'. I den sociale interaktion kan der forekomme stigmatisering, hvor den stigmatiserede persons normale identitet ødelægges på grund af omgivelsernes bedømmelser, reaktioner og kategoriseringer.

Et *stigma* er ifølge Goffman: “en egenskab, der er dybt miskrediterende” (Goffman, 2018, s. 20), og forstås som en uoverensstemmelse mellem en persons *tilsyneladende sociale identitet* og *faktiske sociale identitet* (Goffman, 2018, s. 20). *Den tilsyneladende sociale identitet* udgør omgivelsernes kategorisering, som de ved første øjekast ville placere personen i, og dermed overse personens egenskaber. *Den faktiske sociale identitet* er den kategori, personen rent faktisk hører til, samt de egenskaber personen rent faktisk besidde. (Goffman, 2018, s. 20) Hvis personen stemples med et stigma, kan det have den konsekvens, at den stigmatiserede person i ‘normale personers’ bevidsthed reduceres fra en ‘normal person’ til en ‘nedværdigende person’. Stigmatisering af personer kan medføre, at den stigmatiserede kan have svært ved at opnå samfundets accept og respekt, samt ekskluderes fra de udfoldelsesmuligheder som ‘normale personer’ i samfundet har.

I stigmat teorien skelner Goffman mellem tre forskellige typer af *stigma*: *kropsligt stigma*, *karaktermæssigt stigma* og *stammemæssigt stigma*. Fælles for alle tre typer af *stigma* er, at de afviger fra ‘det normale’. Vi vil her uddybe *stammemæssigt stigma* og *karaktermæssigt stigma*, da det er disse typer af *stigma* vores kvindelige informanter påføres.

*Stammemæssigt stigma* udgør personens race, religion eller tilhørsforhold.

*Karaktermæssigt stigma* henviser til forskellige karakterbrist, eksempelvis manglende vilje, uhæderlighed eller unaturlige lidenskaber. (Goffman, 2018, s. 20)

## Præsentation af informanterne

### **Sarah**

Den første kvinde vi interviewede og som vi i projektet kalder Sarah er i starten af 50'erne. Hun kom til Danmark for ca. 20 år siden som flygtning og kommer oprindeligt fra Kurdistan, Irak. Sarah er uddannet tandklinikassistent, men har aldrig haft noget fast arbejde som tandklinikassistent. Sarahs længste ansættelse var i en 3-årig periode og har ellers udelukkende haft korte vikariater gennem vikarbureauer. Modtager dagpenge.

### **Mira**

Den anden kvinde vi interviewede og som vi i projektet kalder Mira er i starten af 30'erne. Hun kom til Danmark for næsten 5 år siden som familiesammenført og kommer oprindeligt fra Syrien. Mira har tidligere modtaget kontanthjælp og løn i forbindelse med praktik, men hun er startet på VUC for at afslutte sin 9. klasse, hvorfor hun nu modtager SU.

### **Nadeen**

Den tredje kvinde som vi interviewede og som vi i projektet kalder Nadeen er i starten af 50'erne. Nadeen kom til Danmark for ca. 7 år siden som flygtning og kommer oprindeligt fra Syrien. Nadeen er født halvblind. Nadeen har i Syrien bl.a. arbejdet som folkeskolelærer i 18 år. Hun går på nuværende tidspunkt i praktik og modtager kontanthjælp.

### **Lene**

Projektets informant fra Aalborg Kommune, som vi i projektet kalder Lene blev tilbage i 2016 uddannet administrationsbachelor. Hun fik hurtigt herefter sit første job i en nordjysk Kommune som socialrådgiver.

### **Pia**

Projektets informant fra Hjørring Kommune, som vi i projektet kalder Pia blev i 1999 uddannet socialrådgiver og, har ca. 10 års erfaring med målgruppen. Pia har også en pædagogisk diplomuddannelse og læst psykologi ved siden af.



## Analyse

*Projektets indledning illustrerede hvordan krav og forventninger blev forhandlet i interaktionen mellem en jobcenterrådgiver og en minoritetsetnisk kvinde i en jobcenterkontekst. Projektets delanalyse 1 vil med udgangspunkt i de kvalitative interviews samt observationsstudiet undersøge, hvordan krav og forventninger forhandles med fokus på de roller, som knytter sig hertil. Delanalyse 2 vil med udgangspunkt i de kvalitative interviews undersøge, hvordan kvinderne i samspillet med samfundet og jobcenteret kan blive stigmatiseret.*

### **Delanalyse 1 - Rollebegrebet i forskellige kontekster**

*Delanalyse 1 tager udgangspunkt i hvordan forskellige kontekster, og dets rammer kan have indflydelse på interaktionen mellem kvinderne og socialrådgiverne. I analysen inddrages elementer fra Erving Goffmans rollebegreb som kan være med til at give et billede af, hvilke roller henholdsvis socialrådgiveren og kvinderne besidder i en jobcenterkontekst.*

#### At skabe en jobcenterrådgiver i en jobcenterkontekst

Ifølge Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer (2012) er den enkelte institution med til at forme den professionelle, idet institutionen er med til at påvirke den professionelle arbejde i form af bl.a. gældende samfundsnormer, lovgivninger og standardiserede metoder. (Järvinen & Mik-Meyer, 2012) Järvinen & Mik-Meyer nævner i forbindelse med socialrådgiverprofessionen, at den professionelle (socialrådgiveren) i sit arbejde besidder en dobbeltrolle, som handler om at hjælpe, støtte, udvikle og kontrollere borgeren. Dobbeltrollen indebærer ligeledes en forventning om, at den professionelle har en vis ekspertise i forhold til den konkrete jobcenterkontekst, der arbejdes indenfor, og at det for socialrådgiveren handler om at få borgeren til at betragte sine egne problematikker og sit eget liv i overensstemmelse med socialrådgiverens opfattelse. (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 13-14) Socialrådgiverens rolle går også ud på at sætte borgeren i centrum, så borgeren bliver i stand til at selvudvikle og dermed selv kan løse sine egne problemer. Det handler om at styrke borgerens autonomi og ansvar, hvor socialrådgiveren skal have fokus på borgerens ressourcer fremfor problemer, og dermed bidrage til borgerens positive udvikling. Der er dog grænser for borgerens selvbestemmelse, og borgerens autonomi er uproblematisk, så længe vedkommende er samarbejdsvillig og ansvarfuld. Dobbeltrollen skaber ifølge Järvinen og Mik-Meyer en række modstridende vilkår for socialrådgiverens udførelse af sit arbejde med borgeren. (Järvinen & Mik-

Meyer, 2012) Det vil sige, at det tyder på, at socialrådgiveren fra organisationens side bliver stillet specifikke forventninger til, hvordan man i en jobcenterkontekst bør arbejde beskæftigelsesrettet med borgeren - i form af lovgivningen og bestemte metoder mv. På den måde forventes socialrådgiveren at arbejde ud fra bestemte rammer, og det bliver derfor socialrådgiverens opgave at leve op til de forventninger og bestemte rammer, der er sat.

Det er ifølge de lovgivningsmæssige rammer på beskæftigelsesområdet socialrådgiveren, der på baggrund af den enkelte borgers nuværende situation skal visiterer den enkelte borger til en bestemt målgruppe som enten jobparat eller aktivitetsparat. Jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, jf. lovbekendtgørelse nr. 2636 af 28/12/2021<sup>5</sup> § 4 stk. 1 er “en person jobparat efter § 1 nr. 1, hvis personen vurderes at være i stand til at påtage sig et ordinært job, som gør pågældende i stand til at forsørge sig selv inden for tre måneder” og jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 4 stk. 2 er “en person aktivitetsparat efter § 1, nr. 3, hvis personen ikke vurderes at være i stand til at påtage sig et ordinært job, som gør den pågældende i stand til at forsørge sig selv inden for tre måneder”. Aktivitetsparate borgere har komplekse problemer udover ledighed og har behov for en helhedsorienteret og tværfaglig indsats. (Klausen, 2020) Når socialrådgiveren visiterer en borger, er hun samtidigt med til at kategorisere den enkelte borger ud fra en bestemt forståelse af, hvad borgeren er i stand til og ikke er i stand til.

Begge socialrådgivere (Lene og Pia) lægger vægt på vigtigheden af, at rammesætte konteksten og det samarbejde som kvindernes relation til jobcenteret forudsætter. Nedenfor præsenteres et citat fra interviewsituationen med Lene, hvor hun beskriver, hvordan hun rammesætter konteksten. Citatet fra Lene illustrerer tydeligt, hvordan hun arbejder med de aktivitetsparate kvinder på en bestemt måde og, hvordan hun rammesætter mødet for kvinderne:

“[...] rammesætte det går jeg meget ind for, at jeg sådan er præcis og skarp på, hvad de ved om et jobcenter, og om de ved hvad det betyder at være på en ydelse og være tilknyttet et jobcenter [...] jeg har sådan en tegning jeg altid bruger [...] hvor jeg har sådan én vej, hvor jeg skriver ‘aktivitetsparat’ og så har jeg en anden vej, hvor jeg skriver ‘jobparat’, og vejen for de aktivitetsparate laver jeg sådan lidt kringlet og den anden laver jeg som en motorvej. Det er sådan for at vise dem, at du er jo aktivitetsparat og det vil sige at der lige er lidt flere hjørner, hårnålesving vi skal ud i før vi ender ud i job, hvor jobparate kører direkte ned i job

---

<sup>5</sup> Jf. lovbekendtgørelse nr. 2636 af 28/12/2021

[...] men bare for at skære det ud i pap for dem, at det betyder at uanset hvad så ender vi i det der hedder et job [...]“ (Bilag 5, linje 88).

Citatet giver et billede af, at Lene i mødet med kvinderne gør meget ud af at stille kvinderne de forventninger og krav, der er til dem, når de er en del af en jobcenterkontekst, og ligeledes pointerer at vejen mod job for dem, som aktivitetsparat er “kringlet”, men uanset hvad, er målet et job. Lene rammesætter konteksten på en bestemt måde, da kvinderne netop tilhører en bestemt kategori som aktivitetsparat, hvorfor Lene også møder kvinderne på en bestemt måde.

Lene følger på den måde, de forventninger og krav organisationen stiller hende, som udgør en bestemt ramme for, hvordan hun bør gøre i arbejdet med borgeren. Lene er derfor nødt til at følge disse, hvilket kan tyde på, hun i sit arbejde bliver *forpligtet* rollen som ‘jobcenterrådgiver’ (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 114). Det viser sig ved, at Lene igennem organisationen netop tildeles rollen som jobcenterrådgiver, hvilket vil sige, at hun forventes at arbejde målrettet med at hjælpe den enkelte borger i beskæftigelse. Lene fortæller i forbindelse hertil, at hun i arbejdet med kvinderne i projektet benytter bestemte teorier, metoder og samtaleteknikker, som hjælper hende i sit arbejde med at motivere kvinderne til opnå beskæftigelse. (Bilag 5, linje 10-12) De bestemte metoder er nogle Lene bruger i jobcenterkonteksten, som antages at være organisationens bud på, hvordan den enkelte socialrådgiver i sit arbejde med den enkelte borger bør anvende disse. Dette på baggrund af, at man har fundet ud af, at disse metoder er gode redskaber til netop aktivitetsparate borgere, idet de hjælper socialrådgiveren med at opnå det overordnet formål i organisation: ordinær beskæftigelse. Det kan derfor tyde på, at Lene gennem brugen af institutionelle redskaber kan bidrage til borgerens motivation for at komme i arbejde. Ligeledes fortæller Lene, at hun personligt anser kvinderne som ressourcestærke, selvstændige og ansvarlige for eget liv (Bilag 5, linje 32) og derudover som tidligere nævnt, gør hun meget ud af at motivere kvinderne til at komme i arbejde. Dette stemmer overens med dobbeltrollen, som er nævnt tidligere i afsnittet. Socialrådgiveren skal i den institutionelle jobcenterkontekst motivere kvinden til, for det første at komme i arbejde, og for det andet at have fokus på kvindens ressourcer som i processen kan bidrage til en positiv udvikling, som i denne kontekst er at opnå selvforsørgelse i form af arbejde. På den måde er Lene med til at styrke kvindens selvudvikling i en retning, som det danske samfund og organisationen finder passende.

Lene nævner, at hun personligt anser kvinderne som ressourcestærke, selvstændige og ansvarlige for eget liv, kan det tyde på, at hun *knytter* sig til rollen som ‘jobcenterrådgiver’ (Goffman, 2020, s. 201).

Lene ses at have internaliseret rollen som ‘jobcenterrådgiver’, idet hun taler om sin personlige tilgang og måde, hvorpå hun ønsker at møde kvinderne på.

Udover at Lene tildeles, påtager og knytter sig til rollen som ‘jobcenterrådgiver’, er hun samtidigt med til at tildele kvinderne en rolle. Citatet viser tydeligt, hvordan visiteringen i mødet med den enkelte kvinde medfører, at Lene kategoriserer kvinderne, og dermed tildeles kvinderne en *rolleforpligtelse* som aktivitetsparat borger (Goffman, 2020, s. 200-201), hvormed der følger nogle afledte forventninger til kvindernes livssituation, da aktivitetsparate borgere ifølge Klausen (2020) har komplekse problemer udover ledighed. Dette medfører, at kvinden er tvunget til at spille med, og samtidig bliver hun forpligtet til at efterleve de forventninger og krav, som jobcenteret og dets kontekst stiller. Forsøget på at efterleve forventninger og krav kan ligeledes medføre personlige ofre (Järvinen & Mik-Meyer, 2003), som i relation til projektets interviewpersoner f.eks. kan være familielivet og de traditioner, der for kvinderne er knyttet dertil.

I interviewsituationen med Lene ses der et eksempel på, hvad der kan tolkes som, at hun er i en *rollekonflikt*. Lene udtaler:

“ [...] jeg kan godt finde på lige at rulle stolen ud og så sidde sådan (hun illustrerer hvordan hun sidder afslappet og tilbagelænet på kontorstolen) her og snakke med hende som om det er min veninde jeg sidder og snakker med [...] jeg vil gerne have at de ik føler at de er på et jobcenter jeg vil gerne at de føler sig imødekommet og, at de er velkomne og det skal være rart at være her [...] så jeg prøver ikke at gøre det autoritært, men jeg er også nødt til nogle gange at trække det kort, hvis det er nødvendigt, men altså ellers prøver jeg sådan at holde det meget nede på jorden (griner kort)” (Bilag 5, linje 101).

Citatet kan ses som et udtryk for den konflikt Lene kan opleve i forsøget på at leve op til de *forpligtelser*, der følger med rollen som ‘jobcenterrådgiver’, og samtidig giver hun udtryk for at ville træde ud af den *forpligtede* rolle, idet hun ønsker, at den enkelte kvinde ikke skal føle, at hun befinder sig i et jobcenter. Tilmed kan der af Lenes udtalelse udledes, at hun forsøger at skabe en mere afslappet stemning, hvor gældende krav og forventninger i mindre grad er i fokus medmindre, det bliver nødvendigt. Afledt af citatet tegner Lene ydermere et billede af, at jobcentret ikke er et rart sted at være, og den enkelte borger ikke føler sig imødekommet. Denne tolkning stemmer overens med de kvindelige informanter vi i forbindelse med projektet har interviewet, som alle giver udtryk

for negative oplevelser med jobcenteret bl.a. i form af, at jobcenteret ikke er et rart sted at være, at kommunikationen kan være nedladende, og det er tydeligt, at relationen mellem dem og socialrådgiveren er asymmetrisk (Bilag 7, 8 & 9).

I interviewet med Pia inddrager hun i hendes besvarelse et eksempel på en 'villig borger', som hun begejstret og smilende fortæller om. Afledt heraf kan det tyde på, at interaktionen mellem Pia og kvinden har en betydning for samarbejdet. Der er tale om et forløb, hun har haft med en kvinde fra et afrikansk land, og eksemplet lyder som følgende:

“ [...] hun har på halvandet år simpelthen næsten bestået danskuddannelse fordi hun ville bare og hendes eneste formål her i livet er at blive pædagog, og hun kom i en sprogpraktik i en børnehave, og hun var bare så målrettet [...] jeg elsker hende simpelthen hun er virkelig fantastisk [...] og det endte faktisk med at efter hun havde været der i 13 uger i praktik, så gav jeg hende faktisk to gange løntilskud i den her børnehave” (Bilag 6, linje 74).

Citatet giver et billede af Pias tydelige begejstring for samarbejdet med kvinden fra et afrikansk land og viser endda, at kvinden bliver “belønnet” i form af to gange løntilskud i børnehaven. Tager vi et kig på et andet citat, hvor Pia beskriver samarbejdet mellem hende og minoritetsetniske kvinder:

“ [...] vi kan meget nemt komme hen og sige prøv lige og hør her, de muslimske kvinder de er simpelthen så svære at arbejde fordi de er opdraget til at passe mand og passe børn og passe hus og passe alt muligt andet [...] og så er der rigtigt mange med tørklæde der siger “jeg vil beholde mit tørklæde”. Jamen så ødelægger du (kvinden) rigtig mange jobmuligheder og så kan man godt blive irriteret fordi så vil du (kvinden) jo ikke dit eget bedste [...]” (Bilag 6, linje 126).

Citatet ovenfor viser tydeligt, at Pia ikke altid finder samarbejdet mellem hende og de minoritetsetniske kvinder nemt. Hun udtaler endda, at hun godt kan blive “irriteret” i sit arbejde med minoritetsetniske kvinder, da de vælger at beklæde sig med tørklæde, hvilket Pia ikke mener er for kvindens bedste.

Hvis man sætter ovenstående to citater fra interviewet med Pia op mod hinanden, viser det et tydeligt billede af, at Pia i interaktionen med kvinden fra det afrikanske land, får skabt et godt samarbejde i

form af, at kvinden ud fra Pias synspunkt lever op til de forventninger og krav, der stilles, når man befinder sig i en jobcenterkontekst. Kvinden fremstår som en 'villig borger', som yder noget og er samarbejdsvillig, hvorfor hun i interaktionen bliver belønnet og bekræftet i, at hendes adfærd er ønsket, og hun har efterlevet de krav og forventninger, som i konteksten gør sig gældende. Med citatet viser Pia tydeligt, hvordan hun ser og forventer, at en borger skal indgå i jobcenterkonteksten. Kvindens relation til jobcenteret forudsætter, at hun *forpligter* (Goffman, 2020, s. 200) sig til rollen som 'villig borger' og på baggrund af ovenstående citat kan det tyde på, at kvinden også har *knyttet* sig til rollen som 'villig borger'. Tilmed ses hun at *omfavne* (Goffman, 2020, s. 209) rollen, idet hun er *knyttet* til den, har demonstreret kvalifikationer tilhørende rollen og ligeledes evnerne til at udføre rollen samt at hun beskrives med et aktivt engagement.

Pia giver udtryk for, at hun i interaktionen med minoritetsetniske kvinder, finder samarbejdet besværligt, idet kvinderne ikke formår at leve op til de forventninger, Pia og jobcenterkonteksten stiller til den *forpligtede* rolle som 'villig borger'. Det vil sige, at kvinderne fra Pias perspektiv ses at *distancere* sig fra rollen (Goffman, 2020, s. 208-210), da kvinderne ikke opleves at *forpligte* sig til rollen, som er forventet af omgivelserne (socialrådgiveren). Det ses ved at kvinderne ifølge Pia ikke er villige til ikke at bære tørklæde, hvilket Pia mener vil øge kvindernes jobmuligheder. Pia omtaler minoritetsetniske kvinder som "besværlige" og oplever, at de "ødelægger deres chancer for jobmuligheder". Dette står i kontrast til Pias beskrivelse af kvinden fra det afrikanske land, som i høj grad levede op til kravene og forventningerne i form af, at hun både ses at være *knyttet* til og at *omfavne* rollen som 'villig borger'.

I interviewsituationen med Lene spørges hun ind til, hvorvidt hun oplever nogle fællestræk blandt de kvinder, hun møder i sit arbejde. Lene fortæller, at hun oplever, at der i minoritetsetniske familier ofte er flere børn end gennemsnittet sammenlignet med etnisk danske familier, hvilket hun oplever har en betydning for de kvinder, hun møder i form af deres traditioner, som de gerne vil videreføre. Kvindernes traditioner oplever Lene: "der clasher lidt med den forestilling vi (jobcenteret og det danske samfund) har om, at de skal være ude på arbejdet gerne til kl. fire om eftermiddagen, ik.[...]" (Bilag 5, linje 74) Kvindens rolle som 'familiemor' oplever Lene clasher med rollen som 'villig borger' hun i forbindelse med jobcenterkonteksten har fået tildelt og er *forpligtet* til. Lene beskriver, hvordan nogle kvinder har urimelige krav, hvilket kan være et udtryk for, at kvinderne *distancerer* sig fra deres *rolleforpligtelse*. Derudover giver Lene udtryk for, at de traditioner, som knytter sig til

kvindernes familielivet er noget af det, som også er vigtigt at have in mente i arbejdet mod beskæftigelse:

”Jamen jeg oplever faktisk at det er vigtigt at det bliver struktureret så det passer ind i deres familieliv [...] Og så er det igen det her med at prøve at imødekomme så godt vi kan, men jeg har også haft situationer, hvor jeg oplever det næsten decideret er urimelige krav og så er jeg nødt til at snakke ind i, hvorfor vil du hjem kl. 11 når du først møder kl. halv 10? [...] hvis det så bliver ved med at være noget hun holder på så er man jo nødt til at sige det dur ikke men ellers så prøver jeg virkelig at snakke dem til at vi kan blive enige om at det skal være lidt længere praktik [...] men jeg oplever tit så vil de gerne strukturere det så det passer bedst ind i familielivet, ja.” (Bilag 5, linje 114)

Lene oplever, at det er afgørende, at hun tager højde for kvindernes familieliv og forsøger i videst muligt udstrækning at imødekomme den enkelte kvindes ønsker. Hvis Lene mener, at der er tale om urimelige krav, som ikke fremmer det sociale arbejdes målsætninger i form af beskæftigelse og vanskeliggør det institutionelle arbejde, så er kompromiset, at kvinden må tilpasse sig velfærdsinstitutionen og dermed rollen som ‘villig borger’, der er forpligtet hertil. Lene fortæller, at hvis hun oplever modstand “forsøger hun at snakke med dem (kvinderne), så de kan blive enige om, at det skal være en længere praktik” - underforstået, at de sammen kan snakke sig frem til, at kvinden accepterer Lenes krav. Dette kan altså være et udtryk for et forsøg på at ansvarliggøre kvinden gennem kravet om, at hun tilpasser hendes livsstil, således den bliver i overensstemmelse med velfærdsinstitutionens målsætninger og forandringsmodeller. Kvindens høje prioritering af rollen som ‘familiemor’ ses ved at hun både ønsker at møde senere ind på arbejde og gå tidligere hjem, som fremhæves af Lene i citatet ovenfor. Det kan være et udtryk for, at kvinden *distancerer* sig fra den rolle, som hun er *forpligtet* til i en jobcenterkontekst, hvilket kommer til udtryk ved, at kvinden ikke fremstår samarbejdsvillig og udtrykker, at hun ikke kun besidder rollen som den ‘villige borger’ i en jobcenterkontekst, men at hun også har rollen som ‘familiemor’.

## Delkonklusion

På baggrund af delanalyse 1 ses Lene og Pia at gøre meget ud af at rammesætte interaktionen med minoritetsetniske kvinder - herunder de krav og forventninger, som er knyttet til jobcenterkonteksten. Lene og Pia ses her at *forpligte* sig til rollen som 'jobcenterrådgiver' og derved myndighedsperson, som de i forbindelse med deres virke har fået tildelt. Der tegner sig dog også et billede af, at visiteringen og derved rammesætningen medfører, at Lene tildeler de enkelte kvinder en forpligtelse, som aktivitetsparat borger, hvortil der er knyttet antagelser og forventninger. Analysen afspejler ligeledes, hvordan Lene kan komme i en *rollekonflikt* i forsøget på at varetage hendes *rolleforpligtelse* som 'jobcenterrådgiver' samtidig med, at hun i hendes beskrivelse af hendes adfærd tegner et billede af, at hun forsøger at træde ud af rollen som 'jobcenterrådgiver' i form af, at hun forsøger at skabe en mere afslappet stemning, hvor fokus i mindre grad er på krav og forventninger.

På baggrund af delanalyse 1 kan det også tyde på, at Pia belønner borgere, som ud fra hendes synspunkt lever op til de kontekstafhængige krav og forventninger, hvorimod hun i interaktionen med kvinderne, som hun ikke i samme grad oplever lever op til de krav og forventninger, der stilles til dem. Pia ser derfor at kvinderne *distancerer* sig fra rollen som 'villig borger'.

På baggrund af analysen tegner der sig ydermere et billede af, at de gældende krav og forventninger knyttet til jobcenterkonteksten ikke er til forhandling. Lene beskriver, hvordan hun gerne vil forsøge at imødekomme den enkelte kvindes ønsker, men hvis der er tale om urimelige krav, så er kompromiset, at kvinden tilpasser sig jobcenterets krav og forventninger og tvinges til at *forpligte* sig til rollen som 'villig borger'.



## Forhandling af krav og forventninger set fra et observationsstudie

Følgende afsnit tager udgangspunkt i projektets observationsstudie dog primært den del, som udgør projektets indledningen (se evt. også bilag 10). Udover at Lene i forbindelse med hendes rammesætning tildeler kvinderne en *rolleforpligtelse*, ses der på baggrund af vores observationsstudie af interaktionen mellem Yasmin og en jobcenterrådgiver, at Yasmin er bevidst om hendes *forpligtede* rolle i en jobcenterkontekst. Yasmin spiller dermed rollen efter bedste evne samt efterlever de forventninger og krav, der medfølger. Det bliver tydeligt at se, at Yasmin er bevidst om, at der i netop denne jobcenterkontekst er nogle forventninger og forpligtelser, som hun skal leve op til, hvortil hun med hendes adfærd forsøger at illustrere, at hun prøver at være en 'villig borger'.

Yasmin ses under jobsamtalen at demonstrere de forventninger og krav, der er til hende i form af, at hun fortæller, at hun søger jobs, laver CV og deltager i samtaler.

Yasmin ses derfor i denne kontekst og den givne situation at have en *rolletilknytning*. Det ses, at Yasmin søger at vise jobcenterrådgiveren, at hun er engageret og *knytter* sig derfor aktivt til rollen som 'villig borger'.

Da Yasmin er *forpligtede* til rollen som 'villig borger' og dermed *knytter* sig til denne, medfølger det, at Yasmin i samtalen er nødt til at acceptere de personlige ofre og forventninger, som følger med *rolleforpligtelsen*. Yasmin forsøger at byde ind med nogle ønsker i forhold til, hvordan hendes hverdag med job og familieliv bedst kan struktureres set i lyset af, at hun har tre små børn på henholdsvis 4, 2 og 1 år. Yasmins ønske bliver ikke imødekommet af jobcenterrådgiveren, og jobcenterrådgiveren understreger, at Yasmin skal søge arbejde, som ligger udover det geografiske område, hun på nuværende tidspunkt søger arbejde indenfor (Bilag 10). Det kan her tyde på, at Yasmin kommer i konflikt mellem den forpligtede rolle som 'villig borger' og rollen som 'familiemor', som hun også vægter højt. Hertil kan det tyde på, at Yasmin og jobcenterrådgiveren har forskellige forventninger til den rolle, som gør sig gældende for den 'villige borger' i en jobcenterkontekst, heriblandt at jobcenterrådgiveren forventer, at Yasmin geografisk udvider sin jobsøgning, men Yasmin forventer, at hendes ønske om rolle som 'familiemor' tages i betragtning. Det kan ligeledes tyde på, at Yasmin *distancerer* sig fra rollen som den 'villige borger' (Goffman, 2020, 208-210) og viser jobcenterrådgiveren, at hun ikke kun er *forpligtet* til rollen som 'villig borger' i en jobcenterkontekst, men at hun også ser sig selv have rollen som 'familiemor'. Det kan også være et udtryk for, at Yasmin ikke accepterer præmisserne for den forpligtede rolle som 'villig borger'.

## Delkonklusion

Ovenstående analyseafsnit tager udgangspunkt i vores observationsstudie, hvor det tydeligt ses, at Yasmin *knytter* sig til den *forpligtede* rollen som 'villig borger' da hun efterlever de krav og forventninger, der er knyttet til rollen som bl.a. at være jobsøgende og udarbejde CV. Yasmin kommer i løbet af samtalen i konflikt med den *forpligtede* rolle som den 'villige borger' og rollen som 'familiemor', da jobcenterrådgiveren forlanger, at Yasmin geografisk skal udvide sin jobsøgning. Yasmins forventninger til den forpligtede rolle som 'villig borger' er i uoverensstemmelse med jobcenterrådgiverens forventninger til den forpligtede rolle. Dette medfører, at Yasmin *distancerer* sig fra den rolle hun af jobcenterrådgiveren forventes at spille.

## At skabe en 'villig borger' i en jobcenterkontekst

Ifølge Järvinen & Mik-Meyer (2003) er der sket et skifte i, hvad man fokuserer på i det sociale arbejde, hvor man i 1980'erne diskuterede fattigdomsproblemer, levekår og social marginalisering, er det sociale arbejde i dag præget af et fokus på klientens motivation, udvikling, omstillingsparathed og individuelt ansvar. Der er tale om et individfokuseret udførelse af det sociale arbejde, hvilket dog forudsætter klienternes interesse i "personlig forandring" - en forandring som er i overensstemmelse med de målsætninger, der er for det sociale arbejde. Denne forandring forudsætter tilmed at klientens individuelle livssyn og selvforståelse tilpasses institutionen og de forandringsmodeller, de arbejder med. Institutionelle identiteter er altså en forudsætning for udførelsen af institutionelt arbejde.

I begge interviewsituationer med henholdsvis Lene og Pia tales der om klienternes motivation og tilsammen nævner de ordet motivation, motivere eller motivationsarbejde tilsammen 25 gange. Det nævnes i situationer, hvor der bl.a. tales om, formålet med deres arbejde, hvordan kvinderne adskiller sig fra hinanden og, hvilke socialfaglige værktøjer de som socialrådgivere tager i brug når de møder udfordringer. I interviewsituationerne med de forskellige kvinder giver de alle 3 adspurgte udtryk for at være motiveret for at komme i beskæftigelse, hvortil de ses at have *forpligtet* sig til rollen som 'villig borger'. Sarah udtalte bl.a., at hun aldrig har haft et fast arbejde, men at hun ønsker sig et fast arbejde (Bilag 7, linje 54). Adspurgte hvad der gør, at hun rigtig gerne vil have et arbejde, svarer hun således:

“... jeg er vant til at komme ud og arbejde og gå i skole og så ja altså når børnene som du ser der er tomt her i huset hvad skal jeg lave om dagen så jeg vil have et arbejde og så er livet selvfølgelig også bedre, ik? [...] jeg kan ikke ... være på dagpenge hele livet og selvom man kan så vil jeg have et arbejde fordi [...] alle folk har travlt og jeg har meget tid efter mine børn er blevet voksen, ja så jeg vil bare arbejde også jeg vil arbejde så det er fordi jeg skal have et arbejde, jeg ved ikke hvordan jeg skal beskrive det - der er masser af grunde - jeg vil bare arbejde ligesom de andre, ja” (Bilag 7, linje 154).

Sarah ses i ovenstående citat at have *forpligtet* sig til rollen som den ‘villige borger’ i form af, at hun giver udtryk for at hun ønsker sig et arbejde og er fuldstændig afklaret med, at hun ikke ønsker at modtage dagpenge resten af livet, om hun så kunne. Sarah ses at være *knyttet* til rollen som ‘villig borger’, der ønsker et arbejde, idet hun ønsker og giver udtryk for at kunne se sig selv i denne rolle.

Mira lagde i interviewet vægt på, at det at få et arbejde for hende, vil “give hendes status, og det vil bekræfte hendes personlighed - det at tjene sine egne penge [...]” (Bilag 8, linje 80). Adspurgt hvad det vil betyde for Nadeen at få et arbejde, udtrykker hun følgende: “Når man går på arbejde har man meget værdi. Altså man har værdi. Man føler at man gør noget godt for sig selv, men også for andre [...]” (Bilag 9, linje 105) Og i umiddelbar forlængelse heraf: “Hvis man har arbejde så har man en anden personlighed den her værdi vi snakker om, man føler sig som et menneske der har rettigheder. Flere rettigheder. [...]” (Bilag 9, linje 109)

Kvindernes ytringer peger på, at kvinderne har *forpligtet* sig til rollen som den ‘villige borger’ og har en klar opfattelse af, hvad der anses som et værdigt liv i en dansk kontekst. Derudover afspejler ovenstående citater fra de tre kvinder i den grad, at de har en forståelse for det danske samfunds værdier og normer samt, at de er bevidste om jobcenterets forventning om beskæftigelse.

Kvinderne har alle tre udtrykt et ønske om at få et arbejde og dertil har de forskellige begrundelser for hvorfor, og hvad det vil betyde for dem at komme i beskæftigelse. Som præsenteret tidligere har arbejde en stor betydning for det enkelte individ og i den danske kultur udgør arbejde en betydningsfuld del af meningen med tilværelsen. Kvindernes forskellige udtalelser om, at de ønsker at arbejde; “ligesom de andre”, “fordi det giver status” og “bekræfter ens personlighed” og, “fordi det at arbejde medfører at man har værdi og rettigheder” kan tolkes som udtryk for at deres situation, altså det er stå udenfor arbejdsmarkedet er en uønsket situation og anses som afvigende. Derudover kan der argumenteret for, at livssynet tilpasses “velfærds institutionens” - her jobcenterets måde at

arbejde på og samtidig et livssyn, som er i overensstemmelse med samfundets gældende normer, hvorfor kvindernes udtalelser kan være et udtryk for, at de i mødet med velfærdsinstitutionen tilpasser sig.

Som tidligere nævnt er det sociale arbejde i dag præget af et fokus på klientens motivation, udvikling, omstillingsparathed og individuelt ansvar. Ovenfor er motivationen belyst ind i personlig forandring og en institutionel identitet, hvorfor det kommende vil tage udgangspunkt i borgerens ansvar.

Det er altså nødvendigt af den enkelte kvinde tager ansvar for sit eget liv og samtidig påtager sig en institutionel identitet, hvori der indgår en *rolleforpligtelse* som 'villig borger', som er en forudsætning for at kunne passe ind i det institutionelle arbejde i velfærdsinstitutionen. Forandring forudsætter, at klientens individuelle livssyn og selvforståelse tilpasses (Järvinen & Mik-Meyer, 2003), hvor borgeren i en jobcenterkontekst hjælpes og støttes af socialrådgiveren, men at borgeren har det overordnede ansvar for eget liv og det at opnå beskæftigelse. Pia har ligeledes et stort fokus på, at borgeren har det overordnede ansvar og lægger vægt på, at hendes borgere i højere grad skal se hende som et arbejdsredskab, de kan anvende til at komme videre og understreger, at det ikke er hende, der skal gøre arbejdet. (Bilag 6, linje 78)

Hvis vi tager et kig på citatet fra interviewsituationen med Sarah, udtrykker hun følgende:

“I starten det er svært at indfinde sig, men efter - jeg tænker når man har lært sproget så det bliver meget nemmere, fordi i det mindste kan jeg forklare dig hvad jeg føler, hvilken følelse jeg har ik? det hjælper, men det er så ærgerligt at der er mange udlændinge [...] de gider ikke gå i skole, de gider ikke lære sproget, de vil beholde deres kultur, men det kan man ikke hvis jeg bor her (I Danmark) så skal jeg have en multikultur. (Bilag 7, linje 118)

Sarah forklarer, at multikultur for hende betyder, at hun tager noget af den danske kultur til sig og samtidig beholder noget af sin kurdiske kultur. Sarah har en klar overbevisning om og en forståelse af, at det at kunne tale det danske sprog og tage den danske kultur til sig er en nødvendighed for at føle sig en del af det danske samfund. Sarahs udsagn kan være et udtryk for, at hun har taget et individuelt ansvar for eget liv, og citatet kan tolkes som en indikation på, at hendes livssyn og selvforståelse i høj grad er tilpasset rollen som den 'villige' og 'ansvarlige' borger' og derved i overensstemmelse med velfærdsinstitutionens forandringsmodel.

I interviewsituationen med Mira spørger vi ind til hendes oplevelse af at komme til Danmark, hvor hun fortæller: “[...] Det har været rigtigt godt men jo længere tid der går jo svære bliver det, fordi jeg føler at jeg har et større ansvar i forhold til Danmarks regler fordi man skal være en del af Danmark, fællesskabet [...]” (Bilag 8, linje 20) Ved en uddybelse af, hvad det er, der kan være svært, fortæller hun:

“Det er forskellige elementer i det: kulturforskelle, altså det er en hel anden kultur, værdierne er anderledes... opdragelsesmetoderne er anderledes. Altså i vores hjemland er der ingen der blander sig i os og vores børn. Nu er der nogen der blander sig i os i forhold til vores børns opdragelse, hvordan vi skal opføre os og gøre tingene. Så vi gør tingene lidt efter os men mest efter andre, andres lovgivninger. I Danmark føler vi os presset, vi skal på arbejde hele tiden [...] jeg har affundet mig med at mit barn går i daginstitution og jeg vil gerne finde et arbejde. Hun (min datter) er startet (i daginstitution) og jeg kiggede hurtigt efter arbejde og har kigget i 18 måneder og ikke fundet noget. Hver gang jeg finder noget så passer det ikke til mit familieliv [...]” (Bilag 8, linje 26)

Ovenstående citater fra interviewet med Mira viser, at hun oplever en stor forskel på, hvilke forventninger der stilles til en, hvilket ansvar man har som kvinde og tilmed, hvilken stor kontrast der for hende er mellem livet i henholdsvis Syrien og Danmark. Mira bruger udtryk som: “man skal være en del af Danmark, fællesskabet”, “man skal gå på arbejde”, “vi gør tingene lidt efter os men mest efter andre” og “jeg har affundet mig med”, som alle kan opfattes negativt ladet og som udtryk for, at der er tale om ting eller en adfærd, som i høj grad efterleves udelukkende for at tilfredsstille andre mennesker i samfundet. Ovenfor viste citater kan derfor være udtryk for, at Mira i mindre grad er indstillet på den personlige forandring, som ellers er en forudsætning for det institutionelle arbejde. Mira ses i nogen grad at forsøge at leve op til *forpligtelserne* som den ‘villige borger’ i form af, at hun har søgt jobs og i højere grad gør, hvad jobcentret forventer end, hvad hun selv finder bedst. Det kan være et udtryk for, at Mira ikke anerkender præmisserne for de *forpligtelser*, der er knyttet til rollen som den ‘villige borger’ - herunder stort ansvar og i nogen grad give afkald på det familieliv, hun kender. Afledt af citaterne ses Mira at *distancere* sig fra forpligtelserne, der for rollen er defineret. Derudover kan kvindens ytringer set fra jobcenterets perspektiv være et udtryk for, at Miras individuelle livssyn og selvforståelse ikke er tilpasset velfærdsinstitutionen forandringsmodeller, og som derfor forhindrer det institutionelle arbejde.

## Delkonklusion

Ovenstående analyseafsnit indikerer, at der er en række forudsætninger, som kvinderne er nødsaget til at tilpasse sig, hvis de skal passe ind i det institutionelle arbejde i velfærdsinstitutioner. Kvinderne er i en jobcenterkontekst nødsaget til at påtage sig en institutionel identitet, hvori der indgår en *rolleforpligtelse* som 'villig borger'. Hertil indgår det ligeledes, at kvinderne skal tage ansvar for eget liv og sørge for, at deres selvforståelse og livssyn er i overensstemmelse med institutionen.

I denne del af analysen kan vi se, at alle tre kvinder *forpligter* sig til rolle som den 'villige borger', da de alle har en fælles forståelse af det danske samfunds normer og værdier, hvor de giver udtryk for, at arbejde anses som et værdigt liv i en dansk kontekst. Kvinderne er ligeledes bevidste om jobcenterets forventning om at opnå beskæftigelse. Hertil ses forskellige eksempler på, at kvinderne formår at tilpasse sig rollen som 'villig borger', hvortil vi kan se, at Sarah tilpasser sig rollen, da hun tager ansvar for eget liv, hvorfor Sarahs selvforståelse og livssyn er i overensstemmelse med institutionens. Hvorimod Mira ikke ses at tilpasse sig de forpligtelser, der hører til rollen som 'villig borger' og dermed *distancerer* sig fra rollen, idet hun oplever, at forpligtelserne indebærer et stort ansvar. Ydermere at rollen som 'villig borger' ikke imødekommer hendes rolle som 'familiemor'. Derudover kan det anses som om, at Mira ikke accepterer præmissen for den *forpligtede* rolle.

## Kvalitativ interviewsituation som kontekst

Interviewsituationen med de tre forskellige kvinder udgør kontekster, hvor formålet er klart defineret forstået på den måde, at interviewet skal bidrage til indsamlingen af empiri til dette projekt. Alle tre kvinder har forud for interviewet haft interviewguiden og har derfor en ide om, hvad vi som interviewere kommer til at spørge dem om. Vi har som interviewere nogle formodninger om, hvordan interviewet kommer til at forløbe, hvordan og hvad vores informanter kommer til at svare på spørgsmålene, som udspringer af bl.a. vores erfaringsbaseret viden, forskningsbaseret viden og kontekstuel viden. Disse formodninger kan komme til udtryk og blive afspejlet i måden, hvorpå vi stiller spørgsmål til informanterne på. Samtidig har vi interviewet tre forskellige kvinder, som kommer med vidt forskellige erfaringer, som de formodentligt i mere eller mindre bevidst grad har trukket på i interviewsituationen. Deltagelsen i interviewet bygger som tidligere nævnt på frivillighed, kvinderne ses derfor alle at træde ind i rollen som 'informant'. Interviewene bærer alle præg af, at kvinderne var meget opmærksomme på, hvordan de besvarede spørgsmålene, hvilket allerede kom

til udtryk, da vi telefonisk tog kontakt til Sarah for at aftale tidspunktet for interviewet. Afslutningsvist i samtalen spurgte vi Sarah, om hun ønskede at modtage interviewguiden forud for interviewet, hvortil hun svarede: “det vil jeg gerne, så jeg kan svare rigtigt”. På baggrund af Sarahs respons fik vi som interviewere en oplevelse af, at hun havde nogle klare forventninger til interviewet og måske endda nogle forventninger til, hvad vi som interviewer specifikt søgte. Derudover tolker vi Sarahs respons som et udtryk for, at hun *omfavner* rollen som ‘informant’ og samtidig søger at leve op til de forventninger der implicit er indlejret i konteksten og den ramme, som vi har sat for interviewet.

Mira er frivilligt trådt ind i rollen som ‘informant’, og hun ses at *omfavne* den ved, at hun livligt fortæller og svarer på vores spørgsmål. Under interviewsituationen med Mira stiller vi hende et spørgsmål, som hun svarer på, men afslutningsvist spørger hun: “[...] hvad mere vil du gerne have ud af det her spørgsmål? (Mira griner)” (Bilag 8, linje 52). Miras respons kan være et udtryk for, at spørgsmålet er uklart, men det kan også være et udtryk for, at hun har nogle forventninger om, at vi som interviewere søger eller behøver nogle bestemte svar for, at interviewet opfylder vores succeskriterier. Miras respons kan derfor også forstås som om, at hun *knytter* sig til rollen som ‘informant’, og at hun gennem spørgsmålet forsøger at spille rollen: ‘den gode informant’.

I forbindelse med afrundingen af interviewet med Nadeen tilkendegiver vi, at vi ikke har flere spørgsmål, og vi spørger hende derfor afslutningsvist, om der er noget, hun mangler at få sagt. Nadeen responderer således: ”Jeg vil gerne spørge om noget. Altså de spørgsmål du har stillet mig... altså kunne du bruge mine svar til noget? I den opgave i skal lave” (Bilag 9, linje 176). Nadeen er ligeledes frivilligt trådt ind i rollen som ‘informant’ og ses at *omfavne* den. Nadeens spørgsmål præsenteret i citatet ovenfor giver et billede af, at der i konteksten og i den ramme vi for interviewsituationen har skabt, er indlejret forventninger til interaktionen og udbyttet af interviewsituationen. Forud for interviewsituationerne havde vi orienteret kvinderne om, at der til spørgsmålene ingen rigtige eller forkerte svar var, hvilket kan gøre det svært at finde ud af, hvorvidt man som informant har levet op til de forventninger, interviewpersonerne kommer med. Det at Nadeen spørger til, hvorvidt hendes svar var brugbare kan være et udtryk for, at hun har *omfavnet* rollen som ‘informant’, finder den interessant og er opslugt af den. Nadeens spørgsmål kan også opfattes som et forsøg på at afklare, hvorvidt hun har efterlevet forventningerne og på den måde har formået at være ‘en god informant’.

## Delkonklusion

På baggrund af ovenstående afsnit ses vores tre kvindelige informanter at træde ind i rollen som 'informant'. Ud fra vores tolkning af interaktionen med alle tre kvinder bærer interviewene præg af, at kvinderne var opmærksomme på, hvordan de besvarede spørgsmålene. Ud fra kvindernes respons ser vi, at de alle tre *omfavner* rollen som 'informant', hvor de søger at leve op til de implicite forventninger, der er i en interviewsituation. Der tegner sig et billede af, at kvinderne i interviewsituationerne forsøgte at afklare, hvorvidt de har levet op til rollen som 'en god informant'. Der tegner sig et billede af, at kvindernes forsøg på at leve op til de forventninger de oplever er knyttet til den givne kontekst og måden, hvorpå de positionerer sig i interviewkonteksten også gør sig gældende i en jobcenterkontekst. Analyseafsnittet vurderes derfor at være relevant i relation til projektet problemformulering.

## **Delanalyse 2 - Stigmatisering i forskellige kontekster**

*I denne del af analysen, ønsker vi at give et indblik i kvindernes oplevelse af mødet med henholdsvis arbejdsgivere, kolleger og jobcenteret. Vi vil analysere på et mikroniveau ved netop at tage et kig på interaktionen, der finder sted mellem disse og dermed give et indblik i, hvordan kvinderne i mødet med disse aktører kan opleve at blive fordømt på grund af deres etnicitet og kultur. Vi ønsker ligeledes at give et indblik i, hvordan de to socialrådgivere i en interviewsituation kan komme til at stigmatisere kvinderne.*

## Stigma

“Samfundet opstiller måder at inddele mennesker i kategorier på, og det beslutter, hvilke egenskaber der skal opfattes som sædvanlige og naturlige for medlemmer af hver af disse kategorier” (Goffman, 2018, s. 43). Som vi beskriver i opgavens problemfeltet, bevirker det, at det danske samfund anser etniske minoriteter som tilhørende forskellige grupper og kategorier. Ligeledes bevirker det, at det danske samfund stempler etniske minoriteter som afvigere, der giver udfordringer og skaber problemer. (Ejrnæs, 2004) Denne kategorisering og stempling indebærer ifølge Erving Goffman et *stigma*, som bliver påført individet. At et individ påføres et *stigma* kan i værste tilfælde føre til



diskrimination, hvilket kan have negative konsekvenser for individet i form af dens udfoldelsesmuligheder i samfundet. (Goffman, 2018) På baggrund af den kodning vi har foretaget af vores indsamlede empiri, kan vi antage, at ovenstående tendens til stigmatisering af de minoritetsetniske kvinder i det danske samfund, reelt finder sted.

Vores interviewpersoner er alle tre minoritetsetniske kvinder, som står uden for arbejdsmarkedet. De tre kvinder giver udtryk for at være motiveret for at komme i arbejde, men de oplever udfordringer i form af bl.a. sprog, kultur og etnicitet, når det kommer til jobsøgning og mødet med det danske arbejdsmarked. (Se bilag 7, 8, 9)

I interviewet med Sarah fortæller hun, at en af udfordringerne ved at finde et fast arbejde er på grund af hendes baggrund, og hun bærer tørklæde (Bilag 7, linje 70). Sarah fortæller, at hun i forbindelse med en jobsamtale blev spurgt ind til, om hun beklædte sig med tørklæde, når hun gik på arbejde, hvortil hun svarede, at det gjorde hun. Dette resulterede i, at Sarah blev afvist (Bilag 7, linje 74) Vi spurgte herefter Sarah om, hvordan det føltes at blive afvist på grund af, at hun bærer tørklæde, hvortil hun svarer:

“Åh det sådan ligesom at - jeg ved ikke det er sådan en mærkelig følelse man kan ikke beskrive det ... det er ligesom at jeg er menneske ligesom dig uanset hvilket tøj jeg har på, uanset hvordan jeg er dækket, hvorfor kigger de anderledes på mig. [...] for eksempel, hvis jeg kommer ud så er der nogen danskere når de kigger på et menneske med en anden baggrund så kigger de lige som om de kommer fra en anden planet [...]. Man føler sig ... udenfor” (Bilag 7, linje 82)

Citatet ovenfor kan være med til at give et billede af, hvordan Sarah føler, at hun i interaktionen med andre mennesker i samfundet oplever at bliver set anderledes på. Ligeledes udtrykker hun også, at hun i interaktionen med en arbejdsgiver bliver bedømt på baggrund af, at hun beklæder sig med et tørklæde. Sarah bliver altså på baggrund af hendes umiddelbare udseende kategoriseret som en person, der er anderledes, og dermed har arbejdsgiveren allerede dannet sig sit første indtryk af hende. Sarah bedømmes som afviger og lever ikke op til de normative forventninger, arbejdsgiveren har til sine ansatte. Det tyder på, at Sarah i interaktionen med både samfundet og arbejdsgiveren påføres et *stigma* som i Sarahs situation bliver betegnet som et *stammemæssigt stigma*, da hun på grund af sin etnicitet ikke accepteres som værende det, samfundet opfatter som “normalen”, og at hun bærer et tørklæde og dermed bliver afvist i jobsituationer. Sarah besidder altså nogle egenskaber, som ikke

kan undgås at tiltrække opmærksomhed, og hun bliver på den måde valgt fra, hvilket betyder, at Sarahs øvrige egenskaber bliver set bort fra. (Goffman, 2018) Det vil sige, at når Sarah i interaktionen med samfundet og arbejdsgiveren bliver bedømt og kategoriseret, får hun tildelt en *tilsyneladende social identitet*, som overskygger hendes *faktiske sociale identitet*, som henviser til de egenskaber, Sarah rent faktisk besidder. (Goffman, 2018, s. 44) Det er i de tilfælde, hvor der er uoverensstemmelse mellem den *tilsyneladende sociale identitet* og den *faktiske sociale identitet*, at stigmatisering opstår, og det kan føre til at Sarah, som stigmatiseres ikke er i stand til at opnå en social accept af samfundet, og hun kan derfor have svært ved at opnå beskæftigelse på arbejdsmarkedet. (Goffman, 2018)

Udover at Sarah har en oplevelse af, at hun bliver set anderledes på i interaktionen med arbejdsgiver og samfundet, kan vi i vores interview med Pia se, at hun som socialrådgiver i sit arbejde med minoritetsetniske kvinder kommer til at stigmatisere kvinderne. I interviewet spørger vi indtil, hvilke overvejelser hun har gjort sig i forhold til, hvordan hendes forforståelser af de enkelte kvinder bringes i spil i den måde, hvorpå hun møder og arbejder med kvinderne på (Bilag 6, linje 117). Hertil svarer Pia:

“[...] Det er en faldgrube, og det er noget af det vi skal være sindssygt meget opmærksomme på i vores arbejde, fordi vi kan meget nemt komme til og sige: “[...] at muslimske kvinder de går med tørklæde og de vil ikke arbejde og de vil ikke noget som helst, og de gør det kun svære for sig selv”. Og så er der rigtig mange med tørklæde der siger: “jeg vil beholde mit tørklæde”. Jamen så ødelægger du rigtig mange jobmuligheder, og så kan man godt blive irriteret fordi så vil du (kvinden) jo ikke dit eget bedste, men den er jeg bare nødt til at pakke sammen, og så er jeg nødt til at blive nysgerrig på hvorfor er det, at du bor i Danmark og vælger at have det her tørklæde på? For der er rigtig meget arbejde ud ikke kan få hvis du vælger at have tørklæde på. Så det er sindssygt nemt at falde i de der faldgruber og tænke “jamen de der fra Ukraine de er nemme og de der muslimske med tørklæde de er ikke nemme [...]” (Bilag 6, linje 126)

Citatet viser, at Pia har en forforståelse, altså en antagelse om, for det første at minoritetsetniske kvinder “ikke vil arbejde”, og for det andet at de “ikke vil noget som helst”. Pia mener, at fordi kvinderne beklæder sig med et tørklæde, gør de det svært for dem selv, og de ødelægger deres jobmuligheder samt, at de ikke ønsker det bedste for dem selv. Pia nævner, at det er en faldgrube, og at hun i sit arbejde er nødt til at pakke denne forforståelse væk, men forforståelsen kan være med til

at give et indblik i, hvordan Pia tænker om sit arbejde med kvinderne, og hvordan hun i sine udtalelser om kvinderne er med til at stigmatisere dem. Citatet fra Pia viser altså, at minoritetsetniske kvinder i en jobsituation i en jobcenterkontekst bliver påført et *stammemæssigt stigma* da Pia bedømmer kvinderne ud fra deres beklædning med et tørklæde. Pia nævner ligeledes i citatet, at de minoritetsetniske kvinder “ikke vil arbejde”, og at de “ikke vil noget som helst” og hun er dermed med til at påføre kvinderne et *karaktermæssigt stigma*, da hun omtaler kvinderne som en gruppe der mangler vilje til at opnå beskæftigelse. Kvinderne fremstår ud fra Pia synspunkt som afvigere, og de kan dermed ikke opfylde jobcenterets krav og forventninger om ordinært arbejde.

Vender vi igen tilbage til interviewet med Sarah fortæller hun, at det er meget nemmere for danskere at få sig et arbejde, end det er for “en udlænding eller en fremmede”. Sarah bruger sig selv som et eksempel, hvor hun i forbindelse med sin uddannelse skulle finde en elevplads, men at hun som den eneste i sin klasse ikke fik en elevplads, hvilket hun syntes var hårdt. (Bilag 7, linje 174) Sarah fortæller også, at hun har en masse erfaring, men at de ikke tages i betragtning, da arbejdsgiveren sorterer ansøgningen fra, fordi hun har et mellemøstligt navn, som udskiller sig fra danske navne. (Bilag 7, linje 191) Disse to eksempler, giver ligeledes et billede af, at Sarah bliver bedømt og set anderledes på, og hun bliver på baggrund af sit udseende og etnicitet valgt fra. Arbejdsgiverens bedømmelser, som her udgør *den tilsyneladende social identitet* overskygger derfor Sarahs *faktiske sociale identitet*, altså de egenskaber og erfaringer hun rent faktisk besidder. Dette er endnu et bevis på, at Sarah oplever at have svært ved at opnå social accept i samfundet og på det danske arbejdsmarked.

Endnu et eksempel på at Sarah oplever at blive bedømt og set anderledes på er, at hun i interviewet fortæller, at hun er stolt af sig selv, når hun kommer ud og arbejder på forskellige tandlægeklinikker, men hun beskriver, at når kollegaer kigger på hende som en fremmed person, der har en anden baggrund, så “dæmpes den stolte følelse”. Sarah kan ikke forstå, at hendes kollegaer kigger anderledes på hende, da hun mener, at hun besidder de samme erhvervs erfaringer som sine kollegaer, og hun har derfor en oplevelse af, at hun bliver langsommere til sit arbejde. (Bilag 7, linje 175-179) Sarah bliver i interaktionen med sine kollegaer, i en jobmæssig kontekst bedømt og set anderledes på. Hun bliver påført et *stammemæssigt stigma* og bliver derfor anset som en person, der er anderledes. I dette tilfælde bliver Sarahs *faktiske sociale identitet* igen overskygget af kollegers bedømmelse, og har i interaktionen med Sarah allerede på baggrund af hendes udseende bestemt, hvilke egenskaber hun besidder. Kollegerne tildeler altså Sarah *en tilsyneladende identitet* i den sociale interaktion.

Vi har i vores interviewguide til socialrådgiverne udformet et spørgsmål, som lægger op til, at de skal forholde sig til risikoen for stigmatisering i arbejdet med minoritetsetniske kvinder. Vi har derfor spurgt Lene og Pia, om de oplever nogle udfordringer i deres arbejde med kvinderne ved at se dem som én samlet gruppe. Både Lene og Pia ser udfordringer ved at se på kvinderne som én samlet gruppe, og i interviewet med Lene udtrykker hun:

“Ja altså vi kommer til at gøre dem til nogle stereotyper (nervøst grin) og stigmatisere dem en lille smule [...] ... så jeg tror da det er en udfordringer også fordi du maler et billede, og det billede planter sig [...] Så på den måde skal man nok plukke i, hvornår man snakker generelt og hvornår vi snakker individuelt” (Bilag 5, linje 50)

Citatet tyder på, at Lene er bevidst om, at hvis man taler om kvinderne som én samlet gruppe, så er man med til at stigmatisere dem. Hun mener derfor, at man bør “plukke” i, hvornår man omtaler kvinderne som én samlet gruppe og individuelt. Hun udtaler i forbindelse hermed, at hun sammen med sine kollegaer sammenligner kvindernes problemstillinger, og at de i forbindelse med deres teammøder og afdelingsmøder synes, det giver mening at tale om kvinderne som “i en større gruppe”, fordi de har de samme problemstillinger. (Bilag 5, linje 48) Det tyder altså på, at Lene i samspil med sine kollegaer, kategoriserer kvinderne som tilhørende den sammen gruppe med samme problemstillinger, hvilket tyder på, at der kan ske en form for fordømmelse af kvinderne i form af, at de anses som ens og dermed stigmatiserer dem som del af en samlet gruppe. Lene fortæller også om en intern joke, hun har med sin kollega omkring nogle af sine borgere. Hun fortæller, at der gik et år, før hun lærte at kende forskel på sine borgere, fordi hun mener, at kvinderne minder meget om hinanden. Hun pointerer også, at når man lærer de forskellige kvinder at kende, så er de egentligt meget individuelle. (Bilag 5, linje 48) Dette illustrerer, at Lene i mødet med sine borgere kan have en tendens til at lade den *tilsyneladende sociale identitet* overskygge kvindernes *faktiske sociale identitet*, idet at hendes kendskab til kvinderne i løbet af det første år, har givet hende et indtryk af, at disse kvinder besidder de samme egenskaber, men efter at hun lærer de enkelte kvinder at kende, finder hun ud af, at de rent faktisk besidder andre egenskaber, end dem hun først havde antaget.

I interviewet med Pia udtrykker hun, at man bør se på kvinderne som værende forskellige, da kvinderne kommer fra forskellige lande, men samtidig mener hun også, at man bør kigge på de forskellige kvinder som én samlet gruppe i forhold til deres nationaliteter og kulturer. Pia pointerer i forbindelse heraf, at det er en helt anderledes måde at skulle arbejde med kvinder fra Ukraine fremfor at arbejde med kvinder fra Eritrea og Syrien. (Bilag 6, linje 88) Pia forklarer, at grunden til dette er,

at kvinder fra Ukraine har en arbejdsidentitet, og en anden tilgang til arbejde frem for eksempelvis en minoritetsetnisk kvinde, som er født, opvokset og opdraget til at passe børn og hus. Pia fortæller, at de ukrainske borgere er ens, da de alle sammen har været ude og arbejde, har en uddannelse og netop ved, hvad arbejde handler om, hvorfor hun synes, det er nemmere at få de ukrainske borgere ud på arbejdsmarkedet (Bilag 6, linje 92) Pia pointerer endnu en gang, at det er anderledes at arbejde med ukrainerne: “[...] det er noget helt andet at prøve og arbejde med nogen der jo rent faktisk ligner os utrolig meget i forhold til at de jo har haft arbejde og har taget sig en uddannelse”. (Bilag 6, linje 92) Pia er derfor med til at kategorisere minoritetsetniske kvinder som værende svære at arbejde med da hun oplever, at kvinderne ikke har en arbejdsidentitet som etnisk danske borgere. Pia påfører derfor kvinderne et *stammemæssigt stigma* da hun bedømmer kvinderne ud fra deres kultur. Ud fra Pias synspunkt, lever kvinderne ikke op til den danske definition af arbejdsbegrebet, og lever derfor heller ikke op til jobcenterets krav om at opnå beskæftigelse. Pias synspunkt er derfor med til at stigmatisere kvinderne.

### Delkonklusion

Ud fra denne delanalyse om *stigma*, tyder det på, at Sarah oplever udfordringer i forhold til at finde et arbejde. Sarah har en oplevelse af, at hun i jobmæssige situationer bliver valgt fra på grund af hendes etnicitet og hendes beklædning med tørklæde. Kvindens *faktiske sociale identitet* bliver derfor overskygget af *den tilsyneladende sociale identitet*, som er arbejdsgiverens bedømmelse af kvinden. Kvinderne påføres et *stigma* og kan have svært ved at opnå social accept af både samfundet og arbejdsgiveren. Det tyder ligeledes på, at Lene og Pia begge to er bevidste om, at man bør adskille kvinderne fra hinanden, så man ser på den enkeltvis, og ikke som en samlet gruppe. Dog kan det konstateres, at begge socialrådgivere også vælger at kigge på kvinderne som én samlet gruppe og kommer til at stigmatisere dem, hvilket kan siges at påvirke interaktionen mellem socialrådgiveren og minoritetskvinder og de krav, forventninger og roller, der er knyttet til interaktionen hertil.

## Diskussion

*Ud fra vores to delanalyser kan det tyde på, at der i interaktionen mellem kvinderne og socialrådgiverne i en jobcenterkontekst forhandles forskellige krav og forventninger, som bl.a. medfører pålagte og påtagede roller. Tilmed ses der i interaktionen at opstå stigmatisering. I relation til ovenstående delanalyser vil vi i det følgende diskutere nogle af analysens pointer og nogle af de udfordringer, der kan opstå i forbindelse med socialrådgiverens dobbeltrolle.*

### **Dobbeltrøllens udfordringer**

På baggrund af den indsamlede empiri og ovenstående analyse ses der i jobcenterkonteksten og i mødet mellem socialrådgiveren og den enkelte kvinde at være forskellige ting på spil - herunder roller, krav og forventninger. Både socialrådgiverne og de enkelte kvinder indgår i en jobcenterkontekst, men på forskellige præmisser. Én af præmisserne for professionsudøvelsen er bl.a., at socialrådgiveren besidder en dobbeltrolle, som omfatter henholdsvis en myndighedsrolle og en bemyndigende rolle. Myndighedsrollen omfatter, at socialrådgiveren skal tage afsæt i lovgivningen og rammerne for praksis alt imens, hun besidder en magt, som medfører et asymmetrisk magtforhold. Derudover besidder socialrådgiveren en bemyndigende rolle, som indebærer, at socialrådgiveren skal inddrage og anerkende borgeren og give borgeren indsigt i feltet med afsæt i at fremme borgerens handlemuligheder. Dobbeltrøllen og det asymmetriske magtforhold kræver socialrådgiverens opmærksomhed, og det er afgørende, at socialrådgiveren formår at håndtere dobbelttrøllen. Et bud på, hvordan man som socialrådgiver kan håndtere dobbelttrøllen er ved at være eksplicit omkring den således det for borgeren er tydeligt, hvornår man som socialrådgiver positionerer sig som henholdsvis hjælper og myndighed. (Hansen, 2016, s. 369-370) Som socialrådgiver ansat i et kommunalt jobcenter består arbejdet altså på den ene side i, at socialrådgiveren skal understøtte borgerens vej mod beskæftigelse ('guide borgeren i en bestemt retning = beskæftigelse') i overensstemmelse med de organisatoriske rammer og politiske målsætninger. På den anden side består arbejdet også af at respektere borgeren og borgerens valg og ansvar for eget liv. Udledt af analysen ser vi på den ene side, at socialrådgiverne i sit arbejde følger de retningslinjer, der tilhører rollen som 'jobcenterrådgiver', hvor målet er, at borgeren skal opnå beskæftigelse. Hertil ses det, at socialrådgiverne i mødet med kvinderne forhandler forskellige roller, hvor hensigten er, at borgeren får tildelt rollen som den 'villige borger', som er i overensstemmelse med de politiske og organisatoriske målsætninger om, at arbejde er målet.

Vi ser på den anden side, at socialrådgiverne oplever en konflikt med de forhandlede roller mellem dem selv og kvinderne. Kvinderne ses, at *distancerer* sig fra den tildelte rolle som 'villig borger', hvilket kommer til udtryk, når kvinderne ikke accepterer rollens præmisser, eksempelvis når socialrådgiveren fortæller kvinden, at hun skal udvide sin jobsøgning geografisk, hvortil kvinden argumenterer for, hvorfor det for hende ikke giver mening.

Konflikten forårsager, at det for socialrådgiveren bliver udfordrende at leve op til de organisatoriske, politiske og lovgivningsmæssige målsætninger. Så hvordan navigerer man som socialrådgiver i det spænd, der handler om at hjælpe og vejlede borgere med udgangspunkt i deres ønsker og behov, men indenfor de rammer og præmisser, der på organisatorisk og politisk niveau er fastsat? I dette spænd følger der alt andet lige nogle etiske dilemmaer, som er vigtigt for socialrådgiveren at have in mente. Indlejret i socialrådgiverprofessionen er de 4 professionsetiske værdier, som har til formål at sætte fokus på centrale værdier knyttet til det sociale arbejde. Ydermere skal de understøtte den enkelte socialrådgivers muligheder for at diskutere det arbejde, som udføres. (Dansk Socialrådgiverforening, 2011) Eksempler herpå er: Individets værdighed - "Hvert enkelt menneske rummer værdi – uafhængigt af individuelle evner, bidrag til samfundslivet og adfærd. Og alle mennesker er lige værdifulde og værdige som individer". (Dansk Socialrådgiverforening, 2011, s. 6)

At anse hvert enkelt menneske som værdifuldt uafhængigt af bidrag til samfundslivet kan for socialrådgiveren i sit arbejde være svært at efterleve, da der i det danske samfund hersker en normative forståelse af, at mennesket har værdi, hvis de har et arbejde og dermed bidrager til samfundet. Denne normative forståelse er indlejret i beskæftigelsesindsatsen, hvorfor socialrådgiveren tvinges til at efterleve denne i arbejdet med borgeren. Det tyder altså på, at det for den enkelte socialrådgiver er udfordrende at skulle leve op til organisatoriske og politiske målsætninger, hjælpe og vejlede borgeren ud fra vedkommendes ønsker og behov og samtidig at kunne bringe de professionsetiske værdier for det sociale arbejde i spil.

## Konklusion

Formålet med projektet var at undersøge, hvordan krav, forventninger og roller i interaktionen mellem minoritetsetniske kvinder og socialrådgivere i en jobcenterkontekst forhandles, og hvordan der i interaktionen kan opstå stigmatisering af kvinderne.

På baggrund af undersøgelsen og anvendelse af Erving Goffmans rollebegreber kan vi konkludere, at socialrådgiveren i en jobcenterkontekst er pålagt rollen som 'jobcenterrådgiver', som indebærer forventninger om, at socialrådgiveren skal arbejde ud fra politiske-, organisatoriske- og lovgivningsmæssige rammer. Disse rammer udgør bl.a. et samfundssyn om, at mennesker anses som værdige, når de har et arbejde og kan bidrage til velfærdssamfundets opretholdelse. Socialrådgiverne ses i interaktionen med kvinderne at *knytte* sig til den pålagte rolle som 'jobcenterrådgiver' og opfylder derfor de organisatoriske krav og forventninger. Dog, kan det ses, at socialrådgiveren kommer i *konflikt* med rollen som 'jobcenterrådgiver', da hun i mødet med kvinderne forsøger at skabe en mere afslappet stemning, hvor hun ikke ønsker at fokusere på jobcenterets krav og forventninger.

I interaktionen mellem socialrådgiveren og kvinden fremgår det tydeligt, at der stilles forventninger og krav til kvinderne, som indgår i rollen som 'villig borger', hvorfor de er forpligtet til at efterleve disse. Kvinderne formår at *forpligte* sig til rollen som 'villig borger', og deres selvopfattelse stemmer overens med samfundets opfattelse af, at arbejde anses som værdifuldt. I de tilfælde hvor socialrådgiveren oplever, at kvinden lever op til rollen som 'villig borger', fremstår kvinderne som samarbejdsvillige og nemme at arbejde med. Hvorimod når kvinderne ses at *distancere* sig fra rollen som 'villig borger' opfatter socialrådgiveren det som om, at kvinderne ikke lever op til de forventninger og krav, der medfølger rollen som 'villig borger' og kvinderne anses derfor ikke som samarbejdsvillige.

Kvinderne har ligeledes nogle forventninger og krav, som de ønsker, at jobcenteret tilgodeser, hvilket socialrådgiverne i nogle tilfælde forsøger at imødekomme, men jobcenterets krav og forventninger er i sidste ende ikke til forhandling, og kvinderne må derfor acceptere personlige ofre.

Kvinderne formår ligeledes i en interviewsituation at træde ind i rollen som 'informant'. Ud fra kvindernes respons ser vi, at de alle tre *omfavner* rollen som 'informant', hvor de søger at leve op til de implicite forventninger, der er i interviewsituation. Der tegner sig et billede af, at kvinderne i interviewsituationerne forsøgte at afklare, hvorvidt de har levet op til rollen som 'en god informant'.



Vi kan ligeledes konkludere, at der i interaktionen mellem kvinderne og socialrådgiverne samt kvinderne og arbejdsgivere opstår stigmatisering. Kvinderne bliver i interaktionen påført et *stammemæssigt stigma*, da de på baggrund af deres etnicitet bliver bedømt som afvigere. Det vil sige, at kvindens *faktiske sociale identitet* i interaktionen bliver overskygget af kvindens *tilsyneladende sociale identitet*. Når kvinden påføres et *stigma*, kan det have den konsekvens, at hun kan have svært ved at opnå social accept af samfundet.

På baggrund af analysen og diskussionen tyder det ydermere på, at socialrådgiveren i en jobcenterkontekst oplever udfordringer knyttet til hendes rolle som 'jobcenterrådgiver' og herunder den dobbeltrolle, som hun besidder som følge af professionen. Udfordringer udspringer bl.a. af de krav og forventninger, der fra politisk, organisatorisk og lovgivningsmæssigt side er alt imens socialrådgiverens rolle også indebærer at hjælpe og vejlede borgeren ud fra dennes autonomi. Der er tilmed risiko for, at socialrådgiveren kommer i klemme i forhold til de professionsetiske værdier, som er knyttet til det sociale arbejde. Der er altså risiko for, at udfordringerne begrænser den enkelte socialrådgivers oplevelse af muligheder for at handle samt evnen til at reflektere og håndtere udfordringerne.

## Handlemuligheder

*På baggrund af projektets analyse, diskussion og konklusion vil vi i det følgende komme med forslag til forandring, som vi anser kan være behjælpelig i socialrådgiverens arbejde med minoritetsetniske kvinder.*

Et forslag til forandring udspringer af de dilemmaer, der i diskussion er fremtrædende som socialrådgiveren i en jobcenterkontekst kan stå overfor. Dilemmaerne opstår i socialrådgiverens forsøg på at varetage flere interesser i form af lovgivningen, de organisatoriske rammer, politiske målsætninger, borgerens ønsker og behov samt de professionsetiske værdier. Dilemmaerne udfordrer både socialrådgiverens evne til at reflektere og hendes håndtering af dilemmaerne.

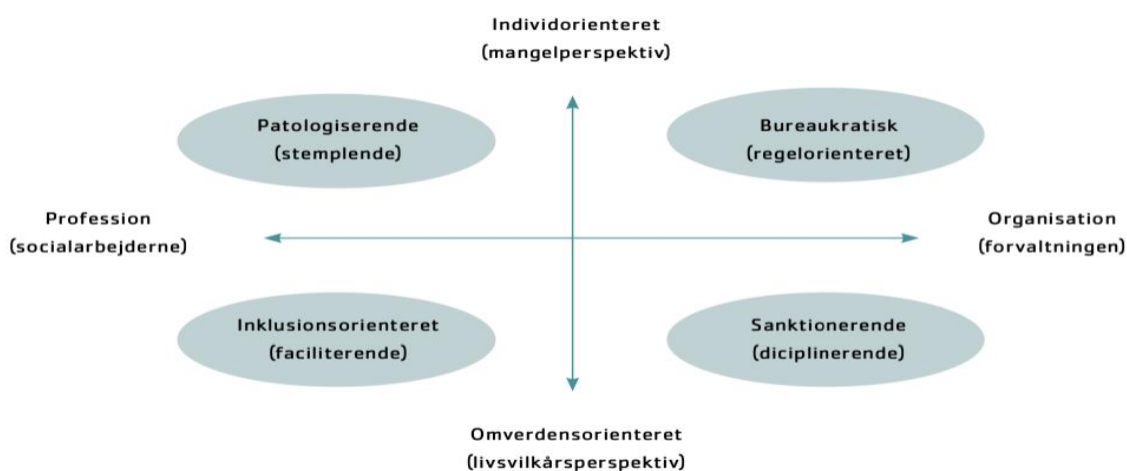
De dilemmaer der kan udspringe heraf mener vi, at man på arbejdspladsen bør diskutere og reflektere over både på kollegialt og ledelsesmæssigt plan, så socialrådgiveren opnår større kendskab til hvordan dilemmaerne kan håndteres. De nedenfor fremsatte forslag til forandring er primært henvendt til socialrådgivere i en jobcenterkontekst, idet jobcenteret udgør rammen for interaktionen.

Handleforslagene tager udgangspunkt i Dorte Caswells' reflektionsredskab om handlingskompasset og de indplacerede praksislogikker. Socialrådgiveren kan anvende redskabet som et reflektionsværktøj til at få indblik i, hvilke barrierer og mulige alternativer der er i arbejdet med borgeren. Redskabet skal altså ses som forskellige måder, man kan se og udføre beskæftigelsesindsatsen overfor borgeren. Ved at anvende handlingskompasset kan det gøre det muligt for socialrådgiveren at se, hvordan forskellige tilbøjeligheder i arbejdet kan prioritere bestemte praksislogikker frem for andre.

Kompasset kan anvendes af den enkelte socialrådgiver eller i teams, hvor man sammen kan tale om de forskellige perspektiver, der indgår i kompasset, så man på den måde sikre, at alle perspektiver kommer i spil. (Caswell, 2006, s. 36- 44)

## Figur 1

*Praksislogikker i et handlingskompas*



Ovenstående figur 1 illustrerer Dorte Caswells praksislogikker indplaceret i et handlingskompas. Handlingskompasset illustrerer, at den sociale indsats påvirkes af kompleksitet, forskellige dilemmaer samt udfordringer. (Caswell, 2006, s. 40)

Handlingskompasset er bygget op på to akser: den vertikale akse, som beskriver forståelsen af sociale problemer og går fra et 'individperspektiv' til et omverdensperspektiv'. Individperspektivet har fokus på individets patologier og svagheder. Omverdensperspektivet har fokus på ydre faktorer herunder strukturer og arbejdsmarkedsforhold, hvor sociale problemer opfattes som en kombination af forskellige faktorer, hvoraf en del ligger uden for individet. (Caswell, 2006, s. 40) Ud fra kompasset dannes der fire felter, hvori de fire praksislogikker indgår i:

- Den patologiserende praksislogik forstår sociale problemer ud fra borgerens individuelle patologier og svagheder. I det sociale arbejde i en jobcenterkontekst vil fokuset være på borgerens motivation og vilje.
- Den bureaukratiske praksislogik har fokus på administrative logikker og regler og indsatsen handler i høj grad om at håndtere sager så problemløst og korrekt som muligt.
- Den inklusionsorienterede praksislogik søger at koble et arbejdsmarkedsperspektiv med et borgerperspektiv, og de anses som hinandens forudsætninger. Det ene perspektiv udelukker derfor ikke det andet. Arbejdsmarkedsintegration ses inden for denne logik som noget, der kan udgøre et langsigtet perspektiv, og det handler derfor ikke om at gøre borgere hurtigst muligt selvforsørgende, men derimod om at finde den bedste, mest holdbare og varige placering på arbejdsmarkedet. Fokus er på borgerinddragelse, som gennem grundlæggende principper og værdier er knyttet til det sociale arbejde som sigter efter at imødekomme borgerens behov.
- Den sanktionerende praksislogik fokuserer på den modydelse, som borgeren forventes at levere for modtagelse af en given overførselsindkomst. Målet for denne praksislogik er at gøre borgeren selvforsørgende hurtigst muligt, hvor sanktioner anses som midlet til at opnå målet. (Caswell, 2006, s. 41-42)

Praksislogikker fungerer som positioner på feltet, som her skal forstås som forskellige måder at betragte, udføre og organisere det sociale arbejde i en jobcenterkontekst på. Socialrådgiveren handler derfor indenfor én eller flere af disse praksislogikker i sit arbejde med borgeren. Socialrådgiveren kan ikke frit selv vælge, hvilken af praksislogikkerne hun gerne vil arbejde indenfor, da disse logikker

er knyttet til forskellige kontekstuelle faktorer, bl.a. politiske, organisatoriske, økonomiske, og faglige. (Caswell, 2006, s. 39-41)

Med udgangspunkt i handlingskompasset og de fire praksislogikker mener vi, at de kan understøtte den enkelte socialrådgivers oplevelse af kunne handle og agere anderledes i sit arbejde som jobcenterrådgiver. Ligeledes kan det, som tidligere nævnt, hjælpe socialrådgiveren med at reflekterer over sin udførsel af det sociale arbejde.

Derudover kan drøftelsen med udgangspunkt i praksislogikkerne bidrage til klarhed omkring, hvornår man i den konkrete sag placerer sig i et bestemt felt og, hvordan det kan have indflydelse på forhandlingen af de krav og forventninger, som i jobcenterkonteksten gør sig gældende. Ydermere hvordan interaktionen påvirker både socialrådgiverens og borgerens positionering, og hvilke roller der anvendes i forhandlingen med målet om i højere grad at kunne sætte sig ind i hinandens perspektiver og derved understøtte forandring.

## Litteraturliste

Aadland, E. (2016). *Etik - dilemma og valg*. Dansk Psykologisk Forlag.

Aalborg Kommune (A), Sprogcenter Aalborg (2. januar 2023). *Danskkurser*.  
<https://sprogcenter.aalborg.dk/danskkurser>

Aalborg Kommune (B). (2022). UDKAST- Beskæftigelsesplan for 2022.  
<https://referater.aalborg.dk/usercontrols/AalborgKommune/Referater/Pdf.aspx?pdfnavn=23113654-26040115-1.pdf&type=bilag&pdfid=131290>

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.). (2020). *Kvalitative metoder – en grundbog* (3. udg.).  
Hans Reitzels Forlag.

Bydelsmødre (27. september 2022). *Mission, formål og værdier*.  
<https://bydelsmor.dk/Om-os/Mission-formaal-og-vaerdier>

Caswell, D. (2006). Socialt arbejde som slagmark. *Uden for nummer*, 7(12), 36-47.

Danmarks Statistik (14. september 2022). *Beskæftigede*.  
<https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/arbejde-og-indkomst/beskaeftigede>

Dansk Socialrådgiverforening. (2011). *Professionsetik*. Dansk Socialrådgiverforening.

Den Danske Ordbog (A). (22. december 2022). *Forhandling*.  
<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=forhandling>

Den Danske Ordbog (B). (22. december 2022). *Kontekst*.  
<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=kontekst>

Den Danske Ordbog (C) (22. december 2022). *Lønarbejde*.  
<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=lønarbejde>

Den Danske Ordbog (D) (5. december 2022). *Selvforsørgende*.  
<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=selvforsørgende>

Det Nationale Integrationsråd. (2021). *Anbefalinger om flere etniske minoritetskvinder i beskæftigelse*. (s. 2-3). (Tidligere navngivet Rådet For Etniske Minoriteter)

- Det Nationale Integrationsråd. (2018). *Rådets aktiviteter og anbefalinger for en vellykket integration i Danmark 2018-2022*. (s.16)  
<https://rem.dk/publikationer/radets-aktiviteter-og-anbefalinger-for-en-vellykket-integration-i-danmark-2018-2022>
- Eide, T. & Eide, H. (2007). *Kommunikation i praksis. Relationer, samspil og etik i socialfagligt arbejde*. Klim.
- Ejrnæs, M. (2004). Etniske minoriteters situation i Danmark. I M. Ejrnæs, J. Guldager, F. K.
- Hansen, H. Hansen, C. Jørgensen & F. Kruse, *Sociologi og socialt arbejde* (s. 229-257).  
Metropol Forlaget.
- Engen, M. (2021). Interaktionisme - hvordan undersøger man mening i interaktion mellem mennesker. I M. Christensen, R. E. Jørgensen, N. H. Lysen, & C. Rosenberg (Red.), *Videnskabsteori og socialt arbejde - en grundbog* (134-154). Samfundslitteratur.
- Fonden for Socialt Ansvar (27. september 2022). *Se alle vores indsatser*.  
<https://socialtansvar.dk/oversigt-over-indsatser/>
- Goffman, E. (red.). (2020). *Social samhandling og mikrosociologi* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Goffman, E. (2018). *Stigma - Om afvigerens sociale identitet*. (2. udg.). Samfundslitteratur.
- Guldager, J. (2015). *Videnskabsteori - en indføring for praktikere*. Akademisk Forlag.
- Hansen, L. (2016). Kommunikation og samtale. I M. Goli & L. Hansen (red.), *Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde - i teori og praksis* (s. 357-381) (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Hjørring Kommune. (2022). 2022 Beskæftigelsesplan.  
<https://hjoerring.dk/Media/637775799702964702/Beskæftigelsesplan%202022,%20Hjørring%20Kommune.pdf>
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2018). *Kvalitative undersøgelser i praksis: viden om mennesker og samfund*. Samfundslitteratur.
- Jacobsen, M. H., & Kristiansen, S. (2002). *Sociologien om det elementære livs sociale former*. Hans Reitzels Forlag.

- Järvinen, M & Mik-Meyer, N. (2003). Indledning: At skabe en klient. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (red.), *At skabe en klient* (s. 9-29). Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M & Mik-Meyer, N. (2012). Indledning: At skabe en professionel. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (red.), *At skabe en professionelt* (s. 13-27). Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M. (2017). Symbolsk interaktionisme som analysestrategi. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.), *Kvalitativ analyse – syv traditioner* (s. 29-55). Hans Reitzels Forlag.
- Klausen, J. (2020). Kontanthjælp, uddannelseshjælp og selvforsørgelses- og hjemrejseydelse og overgangsydelse. I J. Klausen, & T. Schultz, & N. V. Hiemcrone (red.), *Socialret - forsørgelse og beskæftigelse*. (sidetal). Djøf forlag.
- KVINFO. (2020). *Barrierer for kvinder med indvandrers- og flygtningebaggrund på det danske arbejdsmarked*. KVINFO.
- Lysen, N. H. & Christensen, M. (2021). Skabelse og anvendelse af videnskabelig viden. I N. H. Lysen & M. Christensen (Red.), *Videnskabsteori og socialt arbejde - en grundbog* (19-50). Samfundslitteratur.
- Mik-Meyer, N. (2017). Symbolsk interaktionisme, stigma og “othering”. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (red.), *Kvalitativ analyse - syv traditioner* (s. 57-78). Hans Reitzels Forlag.
- Morgen, M. (2019). Arbejdet som middel, mennesker om mål – eller omvendt? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(1), 72-81.
- Paludan- Müller, L. (2016). Arbejdets betydning og identitet. I M. Goli & L. Hansen (Red.), *Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde - i teori og praksis* (2. udg.) (s. 464-502). Hans Reitzels Forlag.
- Statsministeriet. (22. september 2022). *Statsminister Mette Frederiksens tale på konference om fremtidens Danmark*.  
<https://www.stm.dk/statsministeren/taler/statsminister-mette-frederiksens-tale-paa-konference-om-fremtidens-danmark/>
- Svendsen, G. (2013). *Traumatiserede flygtninge og socialt arbejde*. (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Thagaard, T. (2004). *Systematik og Indlevelse. En indføring i kvalitativ metode*. Akademisk Forlag.
- Thorsager, L. (2006). *Metodebegrebet i socialt arbejde*. Socialforskningsinstituttet.

VIVE. (2021). *Kortlægning af integration i kommunerne - Kommunernes indsatser for at bringe ikkevestlige indvandrere i beskæftigelse*. (s. 41- 45). VIVE – Viden til Velfærd, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.  
<https://www.vive.dk/media/pure/16147/5596718>

## Retskilder

### Love

Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v., LBK nr. 1294 af 20/09/2022

Lov om behandling af personoplysninger (Persondataloven), LBK nr. 429 af 31/05/2000

### Bekendtgørelse

Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats, BEK nr. 2636 af 28/12/2021

### Forordninger

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse)



## Bilagsoversigt

Bilag 1: Interviewguide informant fra Aalborg Kommune

Bilag 2: Interviewguide informant fra Hjørring Kommune

Bilag 3: Interviewguide kvinder

Bilag 4: Observationsguide

Bilag 5: Transskribering af interview med socialrådgiver Lene fra Aalborg Kommune

Bilag 6: Transskribering af interview med socialrådgiver Pia fra Hjørring Kommune

Bilag 7: Transskribering af interview med Sarah

Bilag 8: Transskribering af interview med Mira

Bilag 9: Transskribering af interview med Nadeen

Bilag 10: Observationsnotater

Bilag 11: Skabelon til samtykkeerklæring fra socialrådgivere

Bilag 12: Skabelon til samtykkeerklæring fra kvinder