

# Forord

Jeg har i forbindelse med udarbejdelsen af dette speciale været så heldig at møde en række mennesker, der har taget tid ud af deres kalender for at hjælpe mig med dette speciale. Jeg vil derfor benytte denne chance for at sige tak. Først og fremmest tak til alle dem, der har ladet sig interviewe til specialet og dermed givet mig noget virkelighed at analysere på. Specielt Nethe Bjerre for at stille hele sin afdeling til rådighed. Derudover vil jeg takke forskningsgruppen på projektet: ”*Konsekvenser af at have de laveste sociale ydelser som forsørgelsesgrundlag*” for at låne mig deres omfattende kvalitative interviewmateriale og i den forbindelse Maja Müller for hendes store arbejde med at sortere og sende data. Ydermere vil jeg takke Lars Uggerhøj for ekstern vejledning og et kritisk blik på et område, som han kender meget bedre end mig.

Slutteligt må jeg takke Per H Jensen for inspirerende og konstruktiv vejledning, hvor der ikke bliver lagt fingre imellem.

Med håb om, at læseren må få en fornøjelig læsning.

Aalborg Universitet, Juni 2011

Sara Bjørn Aaen

# Abstract

The scope of this thesis is to shed light on the welfare client's possibility to influence the decisions made in the interaction with their caseworker in the activation process. In Danish research on the subject, two approaches position themselves on opposite sides. The institutional approach claims that the possibility of influence is rather limited due to the fact that the distribution of power between caseworker and welfare client is asymmetrical. Therefore, the caseworker is prone to dominating the interaction thus limiting the influence of the welfare client. As opposed to this stance, the situational approach claims that the interaction is an arena for negotiation. Therefore, the welfare client's possibility of influence is bigger according to this approach. However, the extent of the influence depends on the welfare client's characteristics, that is: capabilities and resources, experience with the unemployment system and knowledge about the system.

The claim of this thesis is that these approaches should not be looked upon as contradictions. On the contrary, they should be considered as complementary - as two positions on a continuum. Consequently, every interaction is positioned somewhere on this continuum and is influenced by both an institutional order and a situational order. Therefore, the position of the interaction on the continuum is determined by both the welfare client's characteristics as well as the distribution of power between the welfare client and the caseworker.

This claim is examined by studying if and how the welfare client's influence on the interaction is affected by the distribution of power and the welfare client's capabilities, resources, experience and knowledge. To be able to investigate the matter thoroughly, three groups are subjected to a qualitative and a quantitative investigation: Caseworkers, disadvantaged welfare clients and advantaged welfare clients. However, in the quantitative investigation only the welfare clients are studied due to lack of empirical data.

The thesis finds evidence which indicates that the welfare client's capabilities, resources and knowledge seem to have a reinforcing effect on their influence. Contrary to this, their experience and the distribution of power seem to limit the welfare client's influence on the interaction. Because there is evidence which suggests that reinforcing factors are present in the interaction, and the welfare client actually has an opportunity to influence the activation process, one can make the careful assumption that a situational order is present in most interactions. Especially in interactions with welfare clients who possesses good capabilities, resources and knowledge. Consequently, the insti-

tutional order however powerful it is cannot alone explain the welfare client's influence in interactions. A situational order is also in play.

# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Kapitel 1: Problemfelt .....  | 7  |
| 1.1 Introduktion.....   | 7  |
| 1.2 Afgrænsning.....  | 10 |
| 1.3 Problemformulering .....  | 10 |
| 1.4 Specialets struktur .....   | 11 |
| Kapitel 2: Teori .....  | 15 |
| 2.1 Det situationelle perspektiv: Den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori..... | 15 |
| 2.2 Det institutionelle perspektiv: Foucaults magtteori .....                           | 19 |
| 2.3 Opsamling .....   | 22 |
| Kapitel 3: Specialets design .....  | 24 |
| 3.1 Konkretisering af problemformuleringen og underspørgsmål.....                       | 24 |
| 3.2 Specialets design .....   | 25 |
| Kapitel 4: Den kvantitative analyse .....   | 28 |
| 4.1 Empiri.....   | 28 |
| 4.2 Kvantitativ analysemetode.....  | 28 |
| 4.3 Operationalisering af egenskaber.....   | 29 |
| 4.4 Den umiddelbare sammenhæng mellem egenskaber og indflydelse .....                   | 31 |
| 4.5 Sammenhængen mellem egenskaber og indflydelse .....                                 | 35 |
| 4.6 Delkonklusion på den kvantitative analyse.....                                      | 36 |
| Kapitel 5: Om den kvalitative analyse .....   | 38 |
| 5.1 Operationalisering af underspørgsmål .....  | 38 |
| Kapitel 6: Kvalitativ analyse af de resourcesvage kontanthjælpsmodtagere .....          | 41 |
| 6.1 Empiri.....   | 41 |
| 6.2 Indsamlingsmetode .....   | 41 |
| 6.3 Informantgruppens sammensætning .....   | 42 |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 6.4   | Analyselstrategi.....  | 43        |
| 6.5   | Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer .....          | 43        |
| 6.6   | Erfaringens betydning for indflydelse.....                                       | 46        |
| 6.7   | Betydningen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtageres viden om systemet ..... | 47        |
| 6.8   | Betydning af magtrelationen.....   | 49        |
| 6.9   | Den gode sagsbehandler.....  | 50        |
| 6.10  | Delkonklusion på analyse af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere.....        | 51        |
| <b>Kapitel 7: Kvalitativ analyse af de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere .....</b> |  | <b>54</b> |
| 7.1   | Empiri.....  | 54        |
| 7.2   | Indsamlingsmetode .....  | 54        |
| 7.3   | Informantgruppens sammensætning .....  | 55        |
| 7.4   | Analyselstrategi.....  | 55        |
| 7.5   | Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer .....          | 55        |
| 7.6   | Erfaringens betydning for indflydelse.....                                       | 58        |
| 7.7   | Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes viden om systemet .....                  | 59        |
| 7.8   | Betydning af magtrelationen.....   | 60        |
| 7.9   | Den gode sagsbehandler.....  | 62        |
| 7.10  | Delkonklusion på analyse af ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere .....         | 63        |
| <b>Kapitel 8: Kvalitativ analyse af sagsbehandlerne .....</b>                           |  | <b>67</b> |
| 8.1   | Empiri.....  | 67        |
| 8.2   | Indsamlingsmetode .....  | 67        |
| 8.3   | Informantgruppens sammensætning .....  | 68        |
| 8.4   | Analyselstrategi.....  | 68        |
| 8.5   | Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes ressourcer og kompetencer .....          | 68        |
| 8.6   | Erfaringens betydning for indflydelse.....                                       | 71        |
| 8.7   | Betydningen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtageres viden om systemet ..... | 72        |
| 8.8   | Betydning af magtrelationen.....   | 73        |
| 8.9   | Den gode sagsbehandler.....  | 75        |

|  |    |
|--|----|
| 8.10 Delkonklusion på analyse af sagsbehandlere..... | 77 |
| Kapitel 9: Konklusion .....                          | 80 |
| Kapitel 10: Litteraturliste .....                    | 84 |
| Bilagsoversigt.....                                  | 90 |
| Tabeloversigt.....                                   | 92 |

# Kapitel 1: Problemfelt

## 1.1 Introduktion

Interaktion mellem staten og dens borgere sker hele tiden og i mange forskellige regi og sammenhæng. Borgeren og staten indtager kontinuerligt forskellige roller i interaktionerne. Det være sig eksempelvis skatteyder, patient, vælger, klient og mange andre. Disse roller er i konstant udvikling og i takt med at velfærdsstaten har udviklet sig, indtager borgeren i flere og flere sammenhænge rollen som klient i et velfærdssystem. (Andersen 1998:6) En af disse sammenhænge er beskæftigelsessystemet. Også i beskæftigelsessystemet interagerer ledige borgere kontinuerligt med systemet igennem sagsbehandlerne. Disse sidder som administratorer af en række regler, der i vid udstrækning bestemmer over den lediges forsørgelsesgrundlag. Sagsbehandlerne, der er ansvarlige for at administrere disse regler, får som følger deraf en magtfuld position. (Lipsky 2010) Sagsbehandleren er dog ikke alene i interaktionen. Udover sagsbehandleren udgør også klienten en væsentlig del af den og problemstillingen i dette speciale er, hvilken indflydelse klienten kan have på interaktionen.

I den danske litteratur står to konkurrerende teoretiske paradigmer over for hinanden på dette spørgsmål: Det institutionelle og det situationelle. Disse to paradigmer peger på to forskellige logikker, der er styrende for interaktionen mellem sagsbehandler og klient og har derfor to forskellige svar på, hvilken indflydelse klienten kan have på interaktionen.

Det institutionelle perspektiv peger på, at magtrelationen imellem sagsbehandler og ledig er præget af *asymmetri*. (Carstens 2002:29, Ebsen og Guldager 2002 og Berg Sørensen 1995) Dette bunder som nævnt i sagsbehandlerens magtfulde position som street-level bureaukrat (Lipsky 2010), hvor denne har beføjelser til at tage beslutninger med stor betydning for borgeren eksempelvis ved rådighedsvurderinger, som er afgørende for tildeling af kontanthjælp. Sagsbehandleren repræsenterer den legale magt, og er ekspert i systemets muligheder, hvorimod den ledige kun repræsenterer sig selv og udelukkende er ekspert i sin egen livsverden, ønsker og forudsætninger. (Uggerhøj 1995) Interaktionen imellem dem er derfor præget af magtasymmetri. (Winter 1994, Guldager og Ebsen 2001, Mik-Meyer 2002) I denne institutionelle tilgang til mødet mellem system og klient, har frontlinje medarbejderen således en institutionelt baseret magt i forhold til klienten, og interaktionen er derfor

ikke én mellem ligeværdige parter. Derfor er klientens indflydelse på interaktionen også meget begrænset. (Tarber 2003)

Det situationelle perspektiv argumenterer ud fra den empiriske forudsætning, at der reelt ses store variationer i interaktionen mellem sagsbehandlere og ledige, som institutionelle logikker alene kan have vanskeligt ved at forklare. (Olesen 2003, Eskelinen og Caswell 2003, Caswell 2005) Ifølge dette perspektiv bør man derfor anerkende, at interaktionen ikke alene styres af institutionelle logikker, men at den også påvirkes af en *situationel orden*, der konstrueres i selve interaktionen. Hverken sagsbehandler eller klient er således totalt bundet af institutionelle logikker, men besidder en vis autonomi i interaktionen. (Eskelinen, Olesen og Caswell 2008) Der er således et vist wiggle-room, der kan påvirkes. (Erickson 2001) Følgelig får klienten via indflydelse på den situationelle orden således også mulighed for indflydelse på interaktionen. (Børner Stax 2005) Interaktionen mellem system og klient får derfor ifølge dette perspektiv mere karakter af en forhandlingssituation, hvor både definitionen og løsningen på problemer er til forhandling. (Born og Jensen 2010:327)

I dette speciale vil tilgangen til problemstillingen være et forsøg på at slå bro imellem disse to teoretiske paradigmer. Det formodes, at det ikke enten er den institutionelle orden eller den situationelle orden, der er styrende for interaktionen og dermed klientens mulighed for indflydelse, men at interaktionen påvirkes af begge ordener. Forholdet imellem de to ordener betragtes som et kontinuum, hvor en specifik interaktion imellem en sagsbehandler og en klient aldrig er fuldt ud styret af den institutionelle orden, således at klienten ingen mulighed for indflydelse har. Ej heller er den fuldt ud styret af den situationelle orden, således at alt fastlægges i den specifikke interaktion imellem sagsbehandler og klient og klienten således har mulighed for en meget stor indflydelse. Alle interaktioner formodes derfor at være styret af en kombination af den institutionelle orden og den situationelle orden.

Derudover anses det ikke som muligt på forhånd at determinere, hvordan forholdet imellem de to ordener vil være i den enkelte interaktion. Dvs. hvor på kontinuummet interaktionen befinder sig. Dette bestemmes i selve interaktionen. Interaktionens placering på kontinuummet formodes imidlertid at være påvirket af to faktorer: Magtrelationen mellem sagsbehandler og klient samt individets egenskaber.

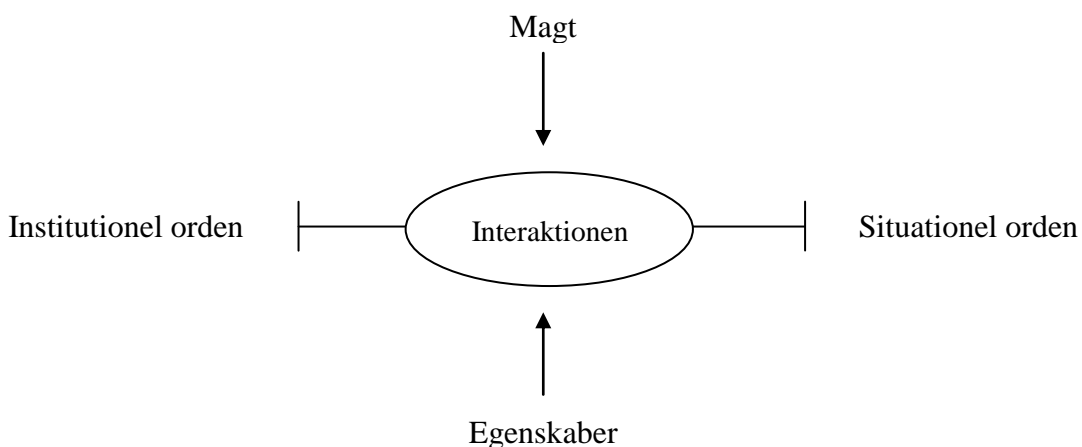
At magtrelationen har en effekt på hvilken orden, der bliver den dominerende i interaktionen, udspringer af det institutionelle perspektiv. Ifølge dette perspektiv er interaktionen som bekendt styret



af en institutionelt funderet magtasymmetri. En meget asymmetrisk magtrelation vil skabe en interaktion, hvor klienten har en meget lille mulighed for indflydelse og hvor den institutionelle orden er dominerende. Der kan dog ske svækkelser af denne magtasymmetri, hvor magtrelationen derfor er mere lige og hvor klienten derfor vil have større mulighed for indflydelse (Caswell 2005, Olesen 2003) I tilfælde hvor magtasymmetrien er stor, vil magtrelationen således trække i retning af den institutionelle orden, men svækkes asymmetrien, åbner det derimod op for, at den situationelle orden komme til at dominere interaktionen.

Formodningen om at egenskaber ved individet skulle have en effekt på hvilken orden, der er dominerende i interaktionen, stammer fra det situationelle perspektiv. Ifølge dette perspektiv kan interaktionen ses som en forhandlingssituation, hvor begge parter således har en mulighed for at påvirke interaktionen. (Born og Jensen 2010) Hvilken indflydelse de får på interaktionen afhænger imidlertid af, hvor godt de klarer sig i forhandlingen og dette påvirkes af deres egenskaber (Olesen 2003:47) Har klienten således gode egenskaber, vil det trække i retningen af den situationelle orden, hvor klienten har gode muligheder for indflydelse. Er egenskaberne dårlige, stiger sandsynligheden derimod for, at den institutionelle orden bliver dominerende i interaktionen og at klientens mulighed for indflydelse mindskes. Kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og magtrelationen bliver således afgørende for, hvor interaktionen befinder sig på kontinuummet imellem den institutionelle orden og den situationelle orden.

**Figur 1.1:** Den institutionelle orden og den situationelle ordens indflydelse på interaktionen



## 1.2 Afgrænsning

For at undersøge hvorvidt disse formodninger har noget på sig, tages der i specialet udgangspunkt i den svageste del af ledighedsgruppen, nemlig kontanthjælpsmodtagerne. Dette gøres netop, fordi de er de svageste. Ses der i denne gruppe en tendens til, at den situationelle orden har indflydelse på interaktionen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager, selvom dette er den svageste ledighedsgruppe med de dårligste egenskaber, kan det skabe en begrundet mistanke om, at tendensen kan genfindes i stærkere ledighedsgrupper, der har bedre egenskaber. Gruppen kan derfor i denne sammenhæng betragtes som en ekstrem case.

Fordi kontanthjælpsmodtagerne udgør specialets case, vil interaktionen, der danner grundlag for analysen, følgelig være de aktiveringssamtaler, der finder sted imellem sagsbehandlere og kontanthjælpsmodtagere i aktiveringsprocessen.

## 1.3 Problemformulering

Specialets problemstilling ligger sig i spændingsfeltet mellem det institutionelle perspektiv og det situationelle perspektiv. Det må selvfølgelig anerkendes, at det institutionelle perspektiv er dominerende i den danske litteratur på området og har været det siden, det blev introduceret midt i 90'erne af Berg Sørensen (1995) og Uggerhøj (1995). Specialets ærinde er derfor heller ikke et storstilet opgør med det institutionelle perspektiv, som til fulde har sin berettigelse. Det er nærmere en undren over det meget begrænsede fokus, den situationelle orden har fået i litteraturen og det er denne undren og en tro på, at kontanthjælpsmodtagere på trods af deres begrænsede ressourcer ikke er sat fuldstændig uden for indflydelse, der ligger til grund for dette speciale.

En måde at undersøge, hvorvidt den situationelle orden yder nogen form for indvirkning på interaktionen og dermed kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen er ved at undersøge, hvad der begrænser og forstærker kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på interaktionen. Er der således ingen eller meget få faktorer, der forstærker kontanthjælpsmodtagernes indflydelse og mange begrænsende faktorer, kan den institutionelle orden anses som dominerende. Er der derimod faktorer, der forstærker kontanthjælpsmodtagernes indflydelse, kan det indikere, at den situationelle orden spiller ind på interaktionen. Følgende problemformulering vil derfor blive undersøgt i specialet:

*Hvilke faktorer begrænser og forstærker kontanthjælpsmodtageres mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen? Og hvordan?*

## 1.4 Specialets struktur

Måden hvorpå denne problemformulering vil blive besvaret i specialet, vil blive gennemgået i det følgende afsnit.

### 1.4.1 Teori (kapitel 2)

Specialets teori består af to teorier, der repræsenterer hhv. det situationelle perspektiv og det institutionelle perspektiv.

Som perspektiv på den situationelle orden, benyttes den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori. Dette gøres, fordi interaktionen jf. det situationelle perspektiv ses som en forhandlingssituation, hvor individets evner til at indgå i denne forhandling har betydning for udfaldet. I teorien fokuseres der på individets evners betydning for forhandlingsoutcommet, i denne kontekst indflydelse på aktiveringsprocessen, hvilket gør teorien relevant.

Som perspektiv på den institutionelle orden benyttes Michel Foucaults magtteori. Teoriapparatet er for det første meget brugt i forbindelse med analyse af interaktion mellem system og individ, og har for det andet gode perspektiver på, hvordan magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager kan påvirke kontanthjælpsmodtagerens indflydelse. Foucaults magtteori beskriver bl.a. *governmentality*, som er et magtrationale, hvor magt udøves igennem blid socialisering og velmenende vejledning, hvilket gør det vanskeligt at opponere imod. (Donzelot 1997) Teorien lægger desuden vægt på effekten af individets viden. Ifølge teorien vil en ulige fordeling af viden i mellem systemrepræsentanterne og individet medføre en asymmetrisk magtrelation, fordi viden er en af de grundlæggende forudsætninger for magt. (Järvinen og Mortensen 2002:13)

### 1.4.2 Operationalisering af problemformulering (afsnit 3.1)

Med afsæt i de to teorier kan problemformuleringens meget brede begreb *faktorer* nu operationaliseres. Som det argumenteres for i indledningen, har det institutionelle og det situationelle perspektiv hver deres ontologi. Foucaults magtteori lægger vægt på magtens betydning for individets interaktion med systemet. Den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori fokuserer derimod på individets egenskaber betydning for deres indflydelse på interaktionen. I specialet vil problemformuleringen derfor blive operationaliseret til disse to faktorer: Magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager og kontanthjælpsmodtagerens egenskaber.

### 1.4.3 Design (afsnit 3.2)

I specialet analyseres på tre grupper: Sagsbehandlere, ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og ressource svage kontanthjælpsmodtagere.

Dette skyldes, at det i analysen af, hvad der begrænser og forstærker kontanthjælpsmodtagernes mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen, skal tages i betragtning, at der er to deltagende parter i interaktionen. Det situationelle perspektiv argumenterer for, at begge parter er medskabere af den situationelle orden, men at deres perception af interaktion alligevel kan være vidt forskellige (Bazerman og Carroll 1987) Begge parter er derfor nødvendige for at få en dækkende analyse af begrænsende og forstærkende faktorer. Også jf. det institutionelle perspektiv er begge parter udsagn relevante. Her har kontanthjælpsmodtageren ifølge teorien en meget begrænset mulighed for at påvirke interaktionen, men har dog forventeligt et andet syn på interaktionen, idet kontanthjælpsmodtagerne er de ledede og sagsbehandleren den ledende.

Ydermere er kontanthjælpsmodtagerne opdelt i en ressourcestærk og ressource svag gruppe. Dette skyldes det situationelle perspektivs fokus på egenskabers rolle i interaktionen. Ud fra den formodning at kontanthjælpsmodtagerens egenskaber har en betydning for, hvorvidt interaktionen påvirkes af den situationelle eller den institutionelle orden, forventes det derfor også, at kontanthjælpsmodtagernes oplevelse af forstærkende og begrænsende faktorer varierer i takt med deres egenskaber.

Analysen er derudover opbygget efter et mixed-methods design. Dvs. der benyttes både kvantitative og kvalitative metoder.

### 1.4.4 Kvantitativ analyse (kapitel 4)

Den kvantitative analyse bygger på empiri indsamlet til undersøgelsen ”Arbejde og tilbagetrækning” fra 2006, der er foranstaltet af Per H. Jensen og Jørgen Goul Andersen fra CCWS på Aalborg Universitet. Undersøgelsen er en suveyundersøgelse og består af omkring 13.500 respondenter, der er hhv. arbejdsløse, beskæftigede og tilbagetrukket fra arbejdsmarkedet. Den kvantitative analyse vil blive foretaget på baggrund af de 592 kontanthjælpsmodtagere, der har deltaget.

På baggrund af dette datamateriale er det kun muligt at analysere på betydningen af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber. Egenskaber er i denne analyse operationaliseret til at dække følgende fem variable: Uddannelse, sociale færdigheder, erfaringsbaseret instinkt, køn og alder. Disse fem uafhængige variable er indledningsvist analyseret vha. krydstabeller, for at undersøge deres sammen-

hæng med indflydelse. Derefter foretages en multiple classification analysis, for at se variablenes multivariate og bivariate sammenhæng. Dvs. den enkelte variabels effekt på indflydelse, når de resterende variable tages med og den enkelte variabels isolerede effekt på indflydelsen. På den måde kan der analyseres på hvilke egenskaber ved individet, der har betydning for kontanthjælpsmodtagerens indflydelse.

Desværre er det ikke muligt at foretage analysen på sagsbehandlergruppen og der er heller ikke mulighed for at opdele kontanthjælpsmodtagerne i en resourcesvag og en resourcestærk gruppe.

#### 1.4.5 Kvalitative analyser (kapitel 6, 7 og 8)

Den kvalitative analyse består af tre delanalyser. En analyse af resourcesvage kontanthjælpsmodtagere, af resourcestærke kontanthjælpsmodtagere og af sagsbehandlere.

Analysen af de resourcesvage kontanthjælpsmodtagere (kapitel 6) foretages på baggrund af interviewdata indsamlet til forskningsprojektet ”*Konsekvenser af at have de laveste sociale ydelser som forsørgelsesgrundlag*”, der er en undersøgelse foretaget af CASA, Roskilde Universitets Center og Københavns Universitet under ledelse af Jørgen Elm Larsen. Empirien består af 18 interview med 21 kontanthjælpsmodtagere, der alle er langtidsledige.

Disse data er genanalyseret og genfortolket ud fra en række tematikker, der er operationaliseret ud fra specialets to underspørgsmål. I analysen af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber, fokuseres på tematikkerne: Ressourcer og kompetencer, erfaringens betydning og viden om systemet. I analysen af magtrelationens betydning fokuseres på tematikkerne: Konflikt, initiativ og tillid. På baggrund af dette er det forsøgt at sige noget om, hvordan kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og magtrelationen påvirker kontanthjælpsmodtagernes indflydelse, for derigennem at kunne sige noget om forholdet imellem den situationelle og den institutionelle orden. Fremgangsmåden er den samme i de to andre kvalitative analyser med den undtagelse, at analysen er foretaget på empiri indsamlet direkte til specialet.

Analysen af de resourcestærke kontanthjælpsmodtagere (kapitel 7) bygger på empiri, der er indsamlet specifikt til dette speciale. På baggrund af de ovenfor nævnte operationaliserede tematikker, er der formuleret en række spørgsmål (se bilag 1), der er benyttet i interview med fire resourcestærke kontanthjælpsmodtagere.

Den sidste kvalitative analyse er af sagsbehandlere. (kapitel 8) og bygger også på empiri, der er indsamlet specifikt til specialet. Igen er der her foretaget interview med spørgsmål, der er operationaliseret ud fra de seks tematikker. Spørgsmålene er dog anderledes end dem, der er stillet til de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere (se bilag 1) Der er foretaget interview med 4 sagsbehandlere og 2 jobkonsulenter fra Frederikshavn og Syddjurs Kommune.

# Kapitel 2: Teori

Specialets tilgang til problemstillingen er et forsøg på at slå bro imellem det institutionelle perspektiv og det situationelle perspektiv, der generelt betragtes som konkurrerende i litteraturen (Olesen 2007:75) De to perspektiver dækker imidlertid over en række teorier og gribes der om dem alle, bliver det for u håndterbart. Derfor er der som perspektiv på, hvad der forstærker og begrænser kon-tanthjælpsmodtagerens indflydelse, udvalgt to teorier, som repræsentanter for de to perspektiver. Som repræsentant for det institutionelle perspektiv benyttes Michel Foucaults magtteori og som repræsentant for det situationelle perspektiv benyttes den social-psykologiske forhandlingsadfærds-teori. Disse to teorier vil der blive redegjort for i de følgende afsnit.

## 2.1 Det situationelle perspektiv: Den social-psykologiske forhandlingsadfærds-teori

### 2.1.1 Den interaktionistiske ontologi

Det situationelle perspektiv bygger grundlæggende på en interaktionistisk ontologi. Udgangspunktet er som en følge af dette, at den sociale virkelighed, i denne kontekst aktiveringsprocessen, opstår igennem interaktion mellem individer.

Baggrunden for denne betragtning er, at mening skabes af individet ved fortolkning af den sociale virkelighed igennem individets mentale fortolkningsskemaer. Disse skemaer er mere eller mindre stabile strukturer, der kontinuerligt må reproduceres for at bibeholde deres betydning. Fortolkningsskemaer eller mening der ikke reproduceres bliver glemt og erstattet af en anden mening, der danner grund for nye fortolkningsskemaer. Reproduktionen sker igennem interaktionen mellem individer eller mellem individer og institutioner. (Blumer 1969:4, Jørgensen 2008:230) Det interaktionistiske perspektiv er således grundlæggende konstruktivistisk. (Bo 2005:27)

Fortolkningsskemaerne og den deraf følgende fortolkning af den sociale virkelighed er styrende for individers handlinger og adfærd. Dette betyder, at fortolkningsskemaerne også bliver styrende for individernes adfærd i en interaktion samtidig med, at fortolkningsskemaerne kontinuerligt forhandles og forandres i interaktionen.(Bo 2005:9) Der er således et gensidigt påvirkningsforhold mellem individernes fortolkninger af virkeligheden og deres handlinger i interaktionen. Igennem interaktio-

nen medvirker individet således til at skabe sin egen virkelighed. En virkelighed der handles på baggrund af. Den mening der skabes og forhandles igennem interaktion, er det, der i dette speciale benævnes den situationelle orden eller samhandlingsordenen, som Goffman (1983) benævner det.

I relation til specialets problemstilling betyder dette, at sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager i aktiveringsprocessen indgår i en interaktion, hvor mening kontinuerligt forhandles imellem dem. Det er således ikke blot hvilke foranstaltninger, der skal tages for at lede kontanthjælpsmodtageren nærmere arbejdsmarkedet, der forhandles, men også hvem kontanthjælpsmodtageren er, selve situationen de befinder sig i samt hvilke problemer, der skal tages med i betragtning, og hvilke der ses som irrelevante. (Born og Jensen 2010:327) Denne forhandling tager form som en symbolsk interaktion, hvor sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager via fortolkningsskemaer tolker hinandens adfærd og ytringer og danner en mening på baggrund af denne, samtidig med at fortolkningsskemaerne revideres løbende. Den mening der fremkommer i interaktionen danner derefter baggrund for de beslutninger, der tages. Det er i denne situation, at kontanthjælpsmodtageren har mulighed for indflydelse på processen jf. det situationelle perspektiv.

### 2.1.2 Det situationelle perspektiv: Forhandlingsadfærdsteorien

Interaktionen mellem kontanthjælpsmodtager og sagsbehandler ses jf. det interaktionistiske udgangspunkt som en forhandlingssituation, hvor begge parter har mulighed for at påvirke hinandens fortolkningsskemaer og der igennem deres adfærd. Og det er igennem denne forhandlingssituation, at den situationelle orden fastlægges. Som perspektiv på den situationelle orden er det derfor valgt at benytte forhandlingsadfærdsteorien, hvor den grundlæggende antagelse er, at det outcome individer opnår i en forhandlingssituation afhænger af deres forhandlingsadfærd.

Teorien om forhandlingsadfærd er et bredt område, der er blevet behandlet af flere forskellige discipliner og det er ikke alle tilgange, der har et interaktionistisk afsæt. *Den økonomiske litteratur* søger at forklare, hvordan aktører handler i forhandlingssituationer på markedet, men her er tale om rationelle aktører og hovedfokus ligger oftest på outcomet af forhandlingen. (Raiffa 1982) *Den social-psykologiske litteratur* fokuserer derimod på selve forhandlingsprocessen. Her handler individet i forhandlingen på baggrund af sine perceptions af situationen, sig selv, sin modstander og dennes interesser. (Bazerman og Carroll 1987) Denne tilgang er mere i tråd med interaktionsteorien og det er derfor dette perspektiv, der vil blive benyttet som repræsentant for det situationelle perspektiv i specialet. Teorien vil blive uddybet yderligere i det følgende.



### 2.1.3 Den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori

Rubin og Brown (1975) definerer forhandling som: ”(...) *en proces, hvori individer forsøger at afgøre, hvad den enkelte skal give og tage eller gøre og modtage i en transaktion imellem dem.*” (Rubin og Brown 1975:359)

Forhandling rækker således ud over det økonomiske akkumuleringsperspektiv og optræder ifølge det social-psykologiske perspektiv også i sociale interaktioner mellem individer. (Thompson 1990:515) Det kan således argumenteres for, at den meningsforhandling der ifølge interaktionsteorien sker imellem individer kan have karakter af en sådan forhandling. Ud over at forklare hvordan individer optræder i forhandlinger, har teorien desuden et bud på, hvordan individuelle egenskaber påvirker forhandlingens outcome. Det er således muligt ud fra dette perspektiv at forklare, hvordan den lediges egenskaber og forhandlingskompetencer spiller ind på deres mulighed for at påvirke den situationelle orden i interaktionen og dermed deres mulighed for at påvirke aktiveringsprocessen.

Thompson (1990) argumenterer for, at der kan skelnes mellem to forskellige perspektiver i den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori: *Det individuelle forskels perspektiv og det kognitive perspektiv*. Disse to perspektiver beskriver fra hver deres vinkel, hvad der styrer individets adfærd i forhandlinger og hvad der er afgørende for et positivt outcome, men det er mere frugtbart for denne problemstilling, at betragte perspektiverne som komplementerende frem for modsætninger. Hvilket Thompson også gør. (Thompson 1990:527)

*Det individuelle forskels perspektiv* bygger grundlæggende på, at det er individuelle forskelle mellem forhandlerne, der er afgørende for deres forhandlingsadfærd og outcommet. Det kan enten være en direkte effekt eller en kontekstafhængig effekt. Den mest udbredte forskning inden for denne retning er effekten af køn på forhandlingsadfærd og outcome (Kimmel et. al. 1980), men der er også forsket i individets kognitive evner. Eksempelvis finder Neale og Bazerman (1983) en positiv sammenhæng mellem individers evne til at sætte ting i perspektiv og forhandlingsoutcome. Dette skyldes ifølge dem, at individer med gode perspektiveringsevner er i stand til at forme en mere nøjagtig perception af deres modstander og derigennem vælge bedre forhandlingsmetoder. (Neale og Bazerman 1983)

I specialets kontekst tilbyder denne tilgang en forklaring på, hvorfor kontanthjælpsmodtagere kan have vanskeligt ved at få indflydelse på aktiveringsprocessen. Deres forhandlingskompetencer er

ganske enkelt dårligere en sagsbehandlerens. Deres outcome af forhandlingerne vil derfor også ifølge teorien være dårligere end sagsbehandlerens. Vælger man imidlertid at vende denne påstand om, betyder det, at kontanthjælpsmodtagernes mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen vil forstærkes i takt med, at deres forhandlingskompetencer stiger. Det kan således forklare, hvorfor nogle kontanthjælpsmodtagere har større indflydelse på aktiveringsprocessen end andre.

Thompson (1990) finder generelt meget lidt empirisk opbakning til den direkte model, hvor individuelle egenskaber har en direkte effekt på forhandlingsadfærden og outcommet. Hun mener, at dette skyldes, at effekten ikke kan tages ud af dens kontekst. Adfærden og outcommet vil således ikke blot afhænge af individets egenskaber, men også den kontekst interaktionen finder sted i. (Thompson 1990:521) Dette stemmer godt overens med, at den institutionelle orden repræsenteret ved Foucaults magtperspektiv, der præsenteres i det følgende afsnit, må tages med i betragtning og det er således den kontekstafhængige effekt, der herefter vil arbejdes videre med.

*Det kognitive perspektiv* er ikke så forskelligt fra det individuelle forskels perspektiv. Her er det også forskelle ved individet, der er afgørende for forhandlingsadfærden og outcommet. Men hvor det individuelle forskels perspektiv tager mange forskellige faktorer med i betragtning, fokuserer det kognitive perspektiv på individets kognitive anlæg. Det er således individets individuelle kognitive anlæg og hvordan information behandles, der er afgørende for dets adfærd i forhandlingen og forhandlingens outcome. (Thompson 1990:524) Dette perspektiv kan således også underbygge en antagelse om, at jo bedre individers egenskaber og forhandlingskompetencer er, jo bedre vil forhandlingsoutcommet være.

Perspektivet fokuserer hovedsageligt på informationsbehandlingsprocessen og individers forskellige perceptions af en situation. Forhandlingsprocessen ansues som en heuristisk beslutningsproces, hvor individet på baggrund af en række informationer danner nogle perceptions af situationen, deres modstander og sig selv, som de efterfølgende vil tage beslutninger på baggrund af. Man tager således beslutninger på baggrund af de erfaringer, man har gjort sig. I den sammenhæng bliver de erfaringer, man gør og har gjort sig tidligere afgørende for den adfærd, man udviser i forhandlingen. (Thompson 1990:529) Ifølge Neale og Bazerman (1983) kan der i denne heuristiske proces opstå fejl i individets bedømmelser. Eksempelvis kan fejlbedømmelser af modstanderens interesser påvirke forhandlingsoutcommet negativt, fordi man benytter forkerte forhandlingsmetoder. (Neale og Bazerman 1983) Jo mere erfaring forhandleren har, jo bedre vil han derfor være til at danne korrekte perceptions. Dette fører til færre fejlbedømmelser og bedre forhandlingsoutcome. (Thompson

1990:528) I problemstillingens kontekst betyder dette, at individet vil have en bedre mulighed for at påvirke interaktionen og den situationelle orden jo mere erfaring, det har med forhandlinger. Følges dette teoretiske rationale betyder det, at kontanthjælpsmodtageres muligheder for indflydelse i interaktionen vil forbedres i takt med at deres erfaring med aktiveringssystemet og sagsbehandleren stiger, da de i takt med den forøgede erfaring har en mindre sandsynlighed for at begå bedømmelsesfejl, der vil påvirke forhandlingsoutcommet negativt.

Der er imidlertid nogle relevante kritikpunkter af interaktionismen og dermed den socialpsykologiske forhandlingsadfærdsteori, som bør nævnes. Hos den symbolske interaktionisme, som Blumer tilhører, findes der ingen reel virkelighed, men kun virkeligheden, som den fortolkes af individet. Alt er således kontingent og afhængig af den kontekst, det opleves i. Dette synspunkt møder imidlertid kritik blandt andet fra Gouldner (1970) og Kantor (1972), der kritiserer interaktionismen for at ignorere betydningen af etablerede strukturer. Ifølge dem kan individets mening og handlinger meget vel opstå på baggrund af interaktionen, men interaktionen kan ikke ske løsrevet fra omkringliggende strukturer. (Gouldner 1970, Kantor 1972) Der findes således strukturer, som er mere robuste end andre og derfor ikke umiddelbart kan opløses i interaktionen, mens andre redefineres i interaktionen og får ny betydning. (Olesen 2002, Jørgensen 2008:232) Disse robuste strukturer må der derfor tages hensyn til i analysen af sociale fænomener. Denne kritik går godt i spænd med det postulat, der fremstilles i specialet: At den situationelle orden og den institutionelle orden ikke kan ses som adskilte størrelser, men at interaktionen påvirkes af begge ordener.

## 2.2 Det institutionelle perspektiv: Foucaults magtteori

Interaktionen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager ses derfor ikke løsrevet fra de strukturer, der omgiver den. Da interaktionen finder sted mellem individet og staten, bliver en relevant struktur at tage hensyn til de magtstrukturer og rationaler, der styrer statens adfærd og dermed påvirker individets muligheder for indflydelse. Magtstrukturen kan betragtes som en del af den institutionelle orden, og Michel Foucaults magtteori er derfor valgt som repræsentant for det institutionelle perspektiv.

Foucaults teorier omkring magt er facetteret og omfattende. Det kan derfor være vanskeligt at lave en udtømmende redegørelse for Foucaults magtteori, hvilket dog heller ikke er målet med dette afsnit. Følgende afsnit vil derfor være en redegørelse for og kontekstualisering af udvalgte begreber i Foucaults magtteori, der er relevante for dette speciales problemstilling.

Grundlæggende har Foucault en positiv opfattelse af magt. Han anskuer magt som en positiv dynamik, hvor der igennem nænsom disciplinering tilskyndes en bestemt adfærd, der er produktiv for samfundet såvel som for det enkelte individ. (Foucault 1977) Magt er således ikke en negativ begrænsning, men en konstant positiv tilskyndelse til en bestemt ønskelig adfærd. Denne form for magt kalder Foucault for *governmentality*. Begrebet er et udtryk for den specifikke form for magt, der udøves ved en konstant social kontrol med befolkningen igennem social kontrol med det enkelte individ. Staten er i denne forståelse ikke en magt, der står udenfor og over samfundet, men er nærmere en del af den sociale sammenhæng, den leder. (Raffnsøe et. al. 2008:292) Derfor kan magten ifølge Foucault være vanskelig at identificere, fordi den i sine hårfine forgreninger konstant er til stede blandt andet i samfundets institutioner og deres procedurer, men også i interaktionen mellem mennesker (Foucault 2008) således i særdeleshed også i interaktionen mellem kontanthjælpsmodtageren og sagsbehandler i aktiveringsprocessen, hvilket gør teorien interessant i denne kontekst.

Målet med statens magtudøvelse er ifølge Foucault at drage omsorg for kollektivets og den enkelte borgers velbefindende. Dette sker ud fra hensyn til produktiviteten, men tager også afsæt i pastoralmagtens principper. *Pastoralmagten* har sit ophav i den traditionelle kristne opfattelse af præstens rolle som hyrde for sin menighed. Hyrden eller lederen har ansvaret for flokkens kollektive velbefindende, men i den kristne analogi for staten er det ikke alene kollektivets velbefindende, der er målet for ”hyrden” men også det enkelte individs frelse. (Foucault 1991) Denne frelse skal opnås igennem den enkeltes erkendelse og denne erkendelse kan kun opnås via vejledning – dvs. ved at tilføre individet viden om den rette adfærd. For at denne vejledning kan have effekt, må lederen kende individets indre anliggende. Det er således nødvendigt at kende individets personlige holdninger, motiver og tanker for at kunne vejlede til frelse eller uden for den kristne analogi - ønskelig adfærd. Denne viden opnås igennem individets bekendelser. (Raffnsøe et. al. 2008:297) Vejledningen er således baseret på viden om individet og med individets bedste som mål. Som Järvinen og Mortensen udtrykker det: ”*Pastoralmagten udøver en blid normaliserende disciplinering af den enkelte med henblik på mål, som synes at være til den enkeltes bedste.*” (Järvinen og Mortensen 2002:14)

Sættes pastoralmagten ind i specialets kontekst, kan der genfindes træk af pastoral magt i aktiveringsprocessen. Sagsbehandleren får en rolle som vejledende hyrde og kontanthjælpsmodtageren bliver den vildledte, der har behov for vejledning. Sagsbehandleren sidder inde med svaret på, hvordan kontanthjælpsmodtageren kommer videre i sin udvikling og fordi sagsbehandleren tilsyne-

ladende har individet bedste for øjet, kan det være vanskeligt at opponere imod. (Donzelot 1997) På den måde har sagsbehandleren muligheden for både at definere målet med aktiveringsprocessen samt hvordan dette opnås. Den eneste rigtige vej bliver derfor den, der fremlægges af sagsbehandleren.

Carstens (2002) viser desuden i sin undersøgelse, at det ikke er tilstrækkeligt, at individet følger de anvisninger, som sagsbehandleren fremlægger i aktiveringsprocessen. Vejledningen skal internaliseres. Den rette motivation skal med andre ord også være til stede. Ifølge Carstens er det en forandring, der skete i 90'erne, hvor massearbejdsløsheden nødvendiggjorde, at man adskilte de ledige med et reelt behov fra dem, der reelt ikke var til rådighed. (Carstens 2002:40) For at have et reelt behov er det således nødvendigt, at man ikke bare påviser en ydre rådighed, men også en indre: ”*Man skal ville og man skal gøre, hvad man kan. Man skal ikke gøre, hvis man ikke kan, men man skal stadig ville, hvis man kunne. Og man skal ville og gøre, hvad man kan, for at komme til at kunne bedre*” (Carstens 2002:41) I Foucaults terminologi er dette netop et eksempel på governmentality, hvor statens magt rækker helt ind i individets indre motivation og rådighed og på den måde former individets adfærd. Normer for adfærd skal ikke blot følges men internaliseres, så individet ser dem som sine egne. Pastoralmagten kommer ligeledes til syne i sagsbehandlerens rolle som vejleder i denne proces. Kontanthjælpsmodtagerens frelse er internaliseringen af de foreskrevne normer.

Internaliseringen sker ifølge Foucault igennem *self-technologies* dvs. selvledelse. Det er en teknologi, hvor individet; ”(...) *udarbejder etiske retningslinjer for sin egen eksistens idet det samtidig søger at skabe et rum herfor ved at forholde sig til sine omgivelser og sig selv*” (Raffnsøe et. al. 2008:39) Det er således en form for subjektiv stillingtagen til sig selv som objekt, hvormed individet leder sig selv i at opnå den rette adfærd. Herved ses sammenhængen med den pastorale magt, hvor individet ligeledes søger at opnå den rette adfærd igennem vejledning og bekendelse. Selvledelse er således en del af den pastorale magts virkemåde. I Foucaults terminologi er magt derfor nærmere ledelse af individets selvledelse end direkte ledelse af folks handlinger. (Foucault 1994:236)

Ledelsen af individets selvledelse afhænger af, at magten er i besiddelse af en viden eller sandhed, som kan videregives til individet i vejledningen. Foucault ser ikke sandheden som noget objektivt, men som noget der konstrueres og det er således på baggrund af denne konstruerede sandhed, at individet udarbejder de etiske retningslinjer for sig selv, der danner baggrund for selvledelsen. Selv-

ledelsen tager således udgangspunkt i den sandhed, individet erfarer. Derfor bliver det afgørende at definere denne sandhed, hvis staten vil lede individets selvledelse. For den der definerer sandheden har magten. (Järvinen og Mortensen 2002:13) Ekspertene i staten har en viden, der tillader dem at definere, hvad sandheden er. Derfor får de også magt til at vejlede individets selvledelse, fordi de kan definere den sandhed, individet bygger sin opfattelse af sig selv på. Sammenhængen mellem magt og viden er derfor afgørende i Foucaults magtopfattelse. Governmentality og pastoral-magten er mekanismerne, hvor igennem magten virker, men viden er grundlaget for magtudøvelsen.

Magt/viden forholdet kan forklare den asymmetriske magtfordeling, der omtales i indledningen. Sagsbehandlerne besidder en viden om systemets muligheder og de lovgivningsmæssige rammer for aktiveringsprocessen og har dermed en position, hvor de har mulighed for at vejlede kontanthjælpsmodtagerne i deres udvikling. Kontanthjælpsmodtageren derimod kender ikke systemet på samme måde og er kun ekspert i sin egen livsverden. (Winter 1994) I en situation hvor viden medfører magt, vil dette skabe en asymmetri i magtfordelingen mellem kontanthjælpsmodtager og sagsbehandler.

Det kontanthjælpsmodtageren oplever i sit møde med staten er derfor en velmenende, vejledende og ikke mindst skjult magtudøvelse. Hvilket gør den vanskelig at opponere imod. Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at kontanthjælpsmodtagere ikke har muligheden for modstand eller indflydelse på processen. Magtanalyser inspireret af Foucaults kan give en fejlagtig opfattelse af governmentality rationalet som determinerende for adfærd, men Foucaults magt apparat siger reelt mere om magtens mekanismer og rationaler end dens reelle indvirkning på individet. (Larsen et. al 2002:195) Derfor kan man ikke tage individets reaktion på magtudøvelsen i aktiveringsprocessen for givet. Ifølge Foucault kan man reelt ikke tale om magt uden modmagt. Kontanthjælpsmodtagere har derfor på trods af deres udsatte position muligheder for at udøve modmagt i interaktionen med sagsbehandleren og det er netop disse muligheder, der danne grundlag for en tro på tilstedeværelsen af en situationel orden. Foucaults magtanalyse vil således blive brugt til at belyse, hvordan den institutionelle orden påvirker kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen.

## 2.3 Opsamling

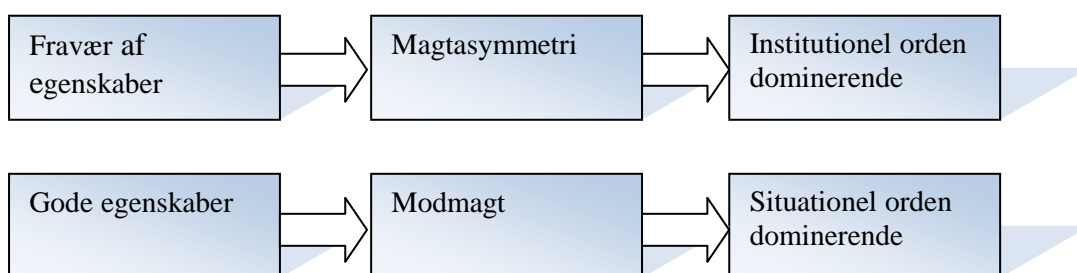
Specialets postulat kan nu specificeres nærmere vha. de to ovenfor beskrevne teorier. Den socialpsykologiske forhandlingsadfærdsteori anskuer med afsæt i interaktionismen sociale interaktioner imellem individer som en forhandling. Aktiveringsprocessen kan derfor også ses som en forhand-

lingssituation mellem kontanthjælpsmodtager og sagsbehandler. Denne forhandling er ifølge teorien påvirket af parternes individuelle egenskaber og fokuserer specielt på egenskaber som erfaring og kompetencer.

Foucaults magtteori derimod ser individets mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen som meget begrænset, fordi sagsbehandleren repræsenterer en række magtrelationer, som virker styrende for individets adfærd. Igennem velmenende, vejledende og skjult magtudøvelse bliver individet således styret i en bestemt retning. Teorien åbner dog op for muligheden for modmagt.

Teoriene beskriver hhv. den situationelle orden og den institutionelle ordens logikker og forventes begge at kunne bidrage til at forklare, hvad der begrænser og forstærker individets indflydelse. Der er grund til at formode, at der kan bygges en bro imellem de to teorier, fordi de i realiteten supplerer hinanden godt. Som udgangspunkt beskriver Foucaults magtteori, hvordan individets indflydelse begrænses, men magtasymmetrien kan svækkes, fordi kontanthjælpsmodtagernes egenskaber gør det muligt for dem at yde modmagt og der åbnes således op for, at den situationelle orden får betydning. Den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori tager udgangspunkt i, at den situationelle orden er dominerende, fordi kontanthjælpsmodtageren i kraft af sine egenskaber kan påvirke interaktionen, men et fravær af disse egenskaber vil modsat føre til en dominans af den institutionelle orden, fordi magtasymmetrien opstår. Begge teorier åbner således op for, at der kan slås bro imellem dem.

**Figur 2.1:** Sammenhæng mellem teorierne.



# Kapitel 3: Specialets design

## 3.1 Konkretisering af problemformuleringen og underspørgsmål

Specialets formål er at undersøge faktorer, der begrænser og forstærker kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen. Begrebet *faktorer* kan imidlertid dække mange ting og må derfor konkretiseres yderligere. Denne konkretisering sker i det følgende afsnit på baggrund af de to ovenfor præsenterede teorier.

Det social-psykologiske forhandlingsadfærdsperspektiv fokuserer på hvilken effekt, kontanthjælpsmodtagerens egenskaber kan have på dennes mulighed for at påvirke interaktionen. Egenskaber er enten som i *det kognitive perspektiv* forstået snævert som erfaring eller kognitive egenskaber eller som i *det individuelle forskels perspektiv*, forstået som generelle egenskaber ved individet. Jf. den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori er *egenskaber* derfor den relevante faktor at undersøge, når der undersøges hvilke faktorer, der påvirker kontanthjælpsmodtagerens indflydelse. Følgende spørgsmål kan derfor stilles til empirien.

1. Hvordan påvirker egenskaber ved kontanthjælpsmodtageren, dennes indflydelse på aktiveringsprocessen?

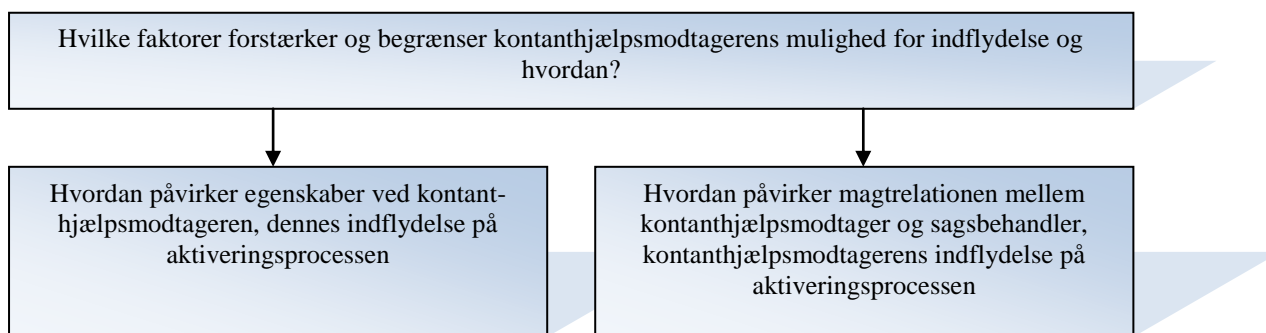
Det andet teoretiske perspektiv; Foucaults magtperspektiv, fokuserer på, hvordan institutionelt funderet magt påvirker individets interaktion med systemet. Ifølge dette perspektiv vil der grundet en ulige adgang til viden opstå en asymmetrisk fordeling af magt i mellem sagsbehandleren og kontanthjælpsmodtageren, hvilket får den virkning, at kontanthjælpsmodtageren kan have vanskeligt ved at gøre sin indflydelse gældende i aktiveringsprocessen. Ydermere kan magtens pastorale karakter have den effekt, at magtasymmetrien skjules for kontanthjælpsmodtageren, fordi magtudøvelsen er vejledende og tilsyneladende i kontanthjælpsmodtagerens interesse. Begge mekanismer er ifølge teorien medvirkende til at begrænse kontanthjælpsmodtagerens indflydelse. Dog ses der tilfælde af modmagt, der åbner op for, at kontanthjælpsmodtageren har en mulighed for indflydelse. Jf. denne teori er det derfor magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager, der bliver den relevante faktor at undersøge. Følgende spørgsmål kan derfor stilles til empirien.



2. Hvordan påvirker magtrelation mellem kontanthjælpsmodtager og sagsbehandler, kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen?

Disse to underspørgsmål vil være operationelle i besvarelsen af specialets problemformulering. For at give et overblik ser operationaliseringen af problemformuleringen ud som følger:

**Figur 3.1:** Operationalisering af problemformulering



### 3.2 Specialets design

Specialet er deduktivt og de to underspørgsmål, der udspringer af teorien, vil derfor være det analysemæssige udgangspunkt. Der vil foretages analyser af tre forskellige grupper: Ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere, ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere samt sagsbehandlere.

Dette skyldes, at det skal tages i betragtning, at der er to deltagende parter i aktiveringsprocessen. Sagsbehandleren og kontanthjælpsmodtageren. Ifølge det situationelle perspektiv er begge parter medskabere af den situationelle orden, men har ikke nødvendigvis den samme opfattelse af den interaktion, de er medskabere af. Deres perception af interaktionen kan derfor være vidt forskellig (Bazerman og Carroll 1987) og begge parter udsagn er derfor nødvendige for at få en dækkende beskrivelse af, hvilke begrænsende og forstærkende faktorer, der optræder i interaktionen. Også ifølge det institutionelle perspektiv bliver begge parter udsagn relevante. Her har kontanthjælpsmodtageren ifølge teorien ikke så stor en mulighed for at påvirke interaktionen, men har dog forventeligt et andet syn på interaktionen, idet kontanthjælpsmodtagerne er de ledede og sagsbehandleren den ledende. Deres oplevelse af begrænsende og forstærkende faktorer må derfor også forventes at være forskellige. Derfor analyseres der på begge grupper.

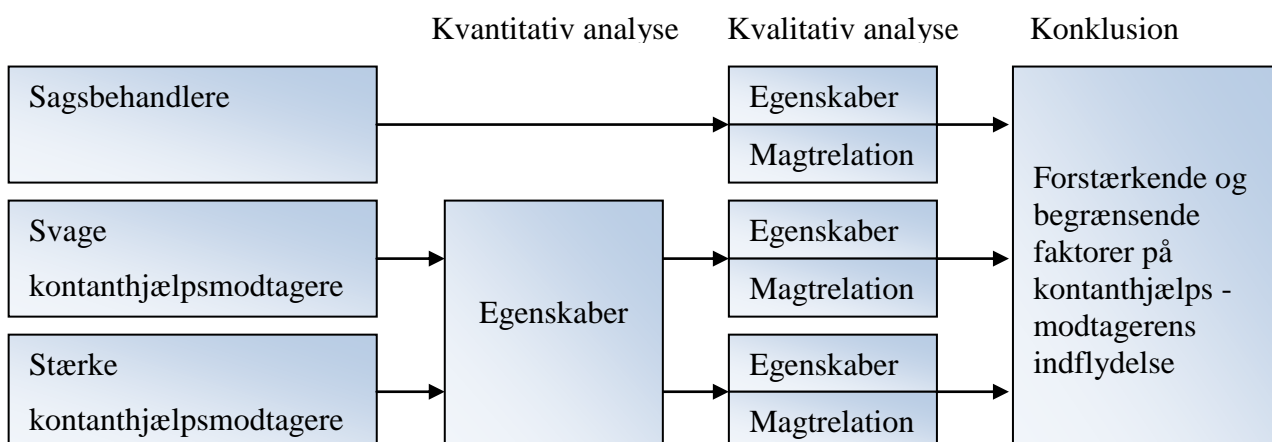
Ydermere vil kontanthjælpsmodtagerne blive opdelt i en ressourcestærk og en resourcesvag gruppe. Dette skyldes, det situationelle perspektivs fokus på egenskaber rolle i interaktionen. Ud fra den teoretiske formodning at kontanthjælpsmodtagerens egenskaber har en betydning for, hvorvidt interaktionen domineres af den situationelle eller den institutionelle orden, forventes det derfor og-

så, at kontanthjælpsmodtagernes oplevelse af forstærkende og begrænsende faktorer varierer i takt med deres egenskaber. Desuden kan sagsbehandlers adfærd over for de to grupper være meget forskellig, således at den interaktion, de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere oplever, er meget forskellig fra den, de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere oplever. Definitionen af ressourcesvage og ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere følger arbejdsmarkedsstyrelsens gamle definition af matchgrupper. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere er således individer i matchgruppe 1-3, der er umiddelbart arbejdsmarkedspare og de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere er individer i matchgruppe 4-5, der har problemer ud over ledigheden. (Lov om aktiv socialpolitik § 2 stk. 2-3)

Specialet er opbygget efter et mixed-method design. Det betyder, at der i specialet vil benyttes både kvalitative og kvantitative metoder til besvarelsen af problemformuleringen med det formål, at begge delanalyser kan være gensidigt oplysende. (Bryman 2007:8) De to analyser vil derfor ikke betragtes som to adskilte svar på problemformuleringen, men som dele af et samlet svar. Fordelen ved dette design er, at den kvalitative analyse kan finde svar omkring de ”black boxes”, som det kvantitative fokus på variationer mellem variable medfører (Maxwell 2004:249). Der kan med andre ord siges noget om mekanismerne, der driver sammenhængene. På baggrund af den kvantitative analyse kan man derimod foretage statistiske generaliseringer, som kvalitative metoder udelukker på grund af det begrænsede antal respondenter. En kombination af begge metoder synes således at give flere muligheder.

Specialets design ser ud som følger:

**Figur 3.2:** Specialets design



Som det fremgår af ovenstående figur, vil de tre grupper gennemgå en kvalitativ og en kvantitativ analyse. Den kvalitative vil tage udgangspunkt i de to underspørgsmål og analyserer betydningen af kontanthjælpsmodtagernes egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager. Den kvantitative analyse tager ligeledes udgangspunkt i underspørgsmålene, men grundet begrænsninger i empirien, som jeg vil vende tilbage til, analyseres der i den kvantitative analyse kun på betydningen af egenskaber og kun for kontanthjælpsgruppen.

Tanken bag den kvantitative analyse er, at den med muligheden for statistisk generalisering kan udfylde de mangler, der er i den kvalitative analyse, hvilket som nævnt er meningen med et mixed-method design. Den kvantitative analyse er imidlertid i dette speciale noget amputeret, idet empirien ikke giver mulighed for at lave en tværsnitsanalyse, som ville være det optimale valg. Det er således ikke muligt at fremskaffe kvantitative data for sagsbehandlerne og kontanthjælpsmodtagergruppen kan ikke, som det gøres i den kvalitative analyse, opdeles i ressourcestærke og ressource-svage. Desuden har det heller ikke været muligt at finde empiri, der gør det muligt kvantitativt at undersøge betydningen af magtfordelingen i interaktionen. Det der derfor kan siges noget om, ud fra den kvantitative analyse, er effekten af kontanthjælpsmodtagernes egenskaber på indflydelsen. Den amputerede kvantitative analyse medfører selvfølgelig et validitetsproblem, men det kan argumenteres for, at den er relevant, fordi den bidrager med at undersøge hvert fald en del af problemstillingen i bredden.

Den kvalitative analyse er en undersøgelse af problemstillingen i dybden. Hovedformålet er derfor ikke kun at identificere kausalsammenhænge og undersøge hvilke faktorer, der forstærker og begrænser indflydelsen, men nærmere at identificere de mekanismer, der kan forklare, *hvordan* kausalsammenhænge virker. (Antoft et. al. 2007:11) Den kvalitative analyse vil således forsøge at forstå de mekanismer, der forklarer *hvordan* kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager påvirker kontanthjælpsmodtagerens indflydelse.

# Kapitel 4: Den kvantitative analyse

I følgende afsnit analyseres sammenhængen mellem kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og deres indflydelse på aktiveringsprocessen. Indledningsvist operationaliseres egenskabsvariablen til en række målbare uafhængige variable: Uddannelse, erfaring, uddannelse, sociale færdigheder samt køn. Dernæst opstilles en række krydstabeller for at kunne vurdere, hvorvidt der er grund til at tro, at der er en sammenhæng mellem disse variable og kontanthjælpsmodtagerens indflydelse. På baggrund af krydstabellerne udvælges de relevante variable, som udsættes for en MCA analyse, for på den måde at analysere hvilke egenskaber, der har en effekt på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen.

## 4.1 Empiri

Empirien der danner grundlag for den kvantitative analyse stammer som nævnt fra surveyundersøgelsen ”Arbejde og tilbagetrækning” fra 2006. Surveyundersøgelsen er foranlediget af Per H. Jensen og Jørgen Goul Andersen fra CCWS på Aalborg Universitet og består af 13.423 respondenter. I datasættet indgår arbejdsløse, tidligt tilbagetrukne fra arbejdsmarkedet samt beskæftigede. Yderligere kan der skelnes imellem kontanthjælpsmodtagere, dagpengemodtagere, starthjælpsmodtagere samt sygedagpengemodtagere. Hvilken indflydelse kontanthjælpsmodtageres egenskaber har på deres indflydelse vil blive undersøgt ved hjælp af de 592 kontanthjælpsmodtagere, der har deltaget i surveyundersøgelsen.

Det er ikke muligt i datasættet at isolere sagsbehandlere på kontanthjælpsområdet og kontanthjælpsmodtagergruppe kan heller ikke opdeles i en resourcesvag og en resourcestærk gruppe. Derfor vil den kvantitative analyse være begrænset til at undersøge betydningen af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og der kan udelukkende analyseres på kontanthjælpsmodtagergruppen som en samlet gruppe.

## 4.2 Kvantitativ analysemetode

I den kvantitative analyse vil det som bekendt undersøges, om der er en sammenhæng mellem kontanthjælpsmodtagernes egenskaber og deres indflydelse og desuden beskrives, hvordan denne sammenhæng ser ud. Som metode i den kvantitative analyse er der derfor valgt en regressions analyse. Nærmere betegnet vil der i denne analyse benyttes en *multiple classification analysis* (MCA). MCA

analysen har den fordel i forhold til en almindelig multiple regressions analyse, at det er mere simpelt at analysere på ordinale eller nominale skalerede uafhængige variable, da det i denne procedure ikke er nødvendigt at rekodde de afhængige variable om til dummy variable. Derudover inkluderer MCA metoden automatisk både en bivariat sammenhæng mellem uafhængig og afhængige variable og en kontrolleret. (Lolle 2007:8) Det er således enkelt at kontrollere for spuriøse eller indirekte sammenhænge. Ligesom den multiple regressions analyse produceres der i MCA også mål for den samlede models forklaringskraft (R Squared) samt signifikans et niveau for sammenhængen mellem den uafhængige variable og den afhængige. Dette benyttes til at konstatere, hvorvidt sammenhængen er til stede og hvor stærk den er. Som en yderligere fordel ved MCA genereres der for hver enkelt kategori i de uafhængige variable et gennemsnit, hvilket gør det muligt at se sammenhængens udformning (lineær, kurvelineær).

### 4.3 Operationalisering af egenskaber

For at kunne foretage en MCA analyse af egenskaber, må begrebet operationaliseres, så der på den måde findes variable, der kan underlægges MCA analyse. Fordi empirien ikke er indsamlet direkte til denne undersøgelse, er operationaliseringen begrænset af hvilke variable, der forefindes i "Arbejde og tilbagetrækning".

#### 4.3.1 Den afhængige variabel

Den afhængige variabel defineres af problemformuleringen. Det er således kontanthjælpsmodtageres mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen, der skal undersøges. Der er imidlertid ingen grund til at spørge til kontanthjælpsmodtagerens objektive vurdering af kontanthjælpsmodtageres generelle indflydelse, da denne vurdering alligevel vil blive påvirket af deres egen situation og perception af deres situation. Der må derfor spørges til deres personlige proces og deres individuelle perceptions af denne proces. Det gøres der i "Arbejde og tilbagetrækning" i formuleringen: "*Følte de på nogen måde, at handlingsplanen blev presset ned over hovedet på dem?*" Handlingsplaner er de planer for kontanthjælpsmodtagerens aktivering, der udformes i aktiveringsprocessen. Spørgsmålet synes derfor dækkende. Dette vil derfor blive benyttet som MCA analysens afhængige variable.

#### 4.3.2 De uafhængige variable

Begrebet *egenskaber*, som er den uafhængige variabel, må ligeledes yderligere operationaliseres. En meget brugt metode, som Kimmel et. al. (1980) og Rubin og Brown (1975) eksempelvis bruger, er

at måle egenskaber via demografiske egenskaber. Dvs. variable som køn, alder, uddannelse og indkomst. Da der i denne undersøgelse udelukkende undersøges kontanthjælpsmodtagere, som har nogenlunde den samme indkomst, vil indkomst imidlertid fravælges som relevant variabel.

Skal der tages hensyn til det teoretiske afsæt, er demografiske faktorer dog ikke dækkende. For at dække teoriens fokus på forhandlingskompetencernes betydning for forhandlingsoutcomet, må det mere brede begreb *kompetencer* og medtages i operationaliseringen af egenskaber. I Dalins (1993) nominelle definition af begrebet opdeles kompetencebegrebet i en række dimensioner:

1. Holdninger som styrer forståelsen af omverdenen, faglige valg, personlig væremåde osv.
2. Kundskaber af praktisk eller teoretisk art
3. Tekniske og sociale færdigheder
4. Erfaringsbaseret instinkt
5. Brug af andres kundskaber

Denne nominelle definition må imidlertid yderligere operationaliseres til dette speciale. Brug af andres kundskaber kan umiddelbart udelukkes i denne sammenhæng, da aktiveringssamtaler netop ikke er en samarbejdssituation, men en forhandlingssituation. (Olesen 2003) Derudover kan man, hvis man følger Nordhaugs (1998) definition, desuden udelukke individets holdninger, fordi der ifølge ham bør skelnes mellem kompetencer dvs. de færdigheder, der kan anvendes til at udføre et arbejde og de holdninger, motivation og indstillinger, der er nødvendig for at gøre det. (Nordhaug 1998:20) Som en tredje modifikation af definitionen kan der også ses bort fra tekniske færdigheder. Dette begreb dækker over en kropslig viden om, hvordan man udfører en fysisk handling (Dalin 1993) og er derfor ikke relevant i den sociale handling, som en aktiveringssamtale er. Slutteligt foretages den tilsnigelse at slå Dalins 2. dimension *kundskaber* ind under begrebet uddannelse. Knudsens (2003) definition af kvalifikationer kan også dække kundskaber og lyder som følger:

*”Det, som den enkelte person kan, og som kan demonstreres (og måles) uafhængigt af en specifik praksis kunne kaldes for kvalifikationer[eller kundskaber]. Det vil ofte være erhvervet gennem uddannelsesaktivitet – som almindeligvis netop retter sig mod en bestemt (og beskrevet) samfundsmæssig funktion eller opgave. Mange kvalifikationer er imidlertid erhvervet gennem forskellige former for praksis – i og udenfor det egentlige arbejdsliv.”* (Knudsen 2003:5)

Uddannelse virker derfor som en passende variabel. Det fremgår dog, at Knudsens definition også inkluderer kvalifikationer erhvervet uden for uddannelsessystemet. Det er imidlertid så vanskeligt at fange med den valgte surveydata, at denne dimension fravælges. Hvis vi kombinerer de tilbagevæ-

rende tre faktorer, der udgør kompetencebegrebet med udvalgte demografiske faktorer, står vi derfor tilbage med et egenskabsbegreb, der udgøres af:

1. Uddannelse
2. Sociale færdigheder
3. Erfaringsbaseret instinkt
4. Køn
5. Alder

Uddannelse, køn og alder er nu umiddelbart målbare. Tilbage står at operationalisere erfaring og sociale færdigheder.

Erfaringsbaseret instinkt defineres af Dalin som; *”Den type instinkt som kun kan opnås igennem praktisk erfaring”* (Dalin 1993:19) Man kan følgelig gøre den antagelse, at jo længere kontant-hjælpsmodtageren har været i systemet, jo mere praktisk erfaring med interaktionen har denne erhvervet sig igennem oplevelser og iagttagelser. Det kan derfor argumenteres for, at det erfaringsbaserede instinkt forbedres i takt med perioden kontanthjælpsmodtageren har været i systemet. Længden af perioden vil derfor blive brugt som den målbare variabel for erfaringsbaseret instinkt. I *”Arbejde og tilbagetrækning”* er dette formuleret ved spørgsmålet: *”Hvor lang tid er det siden, at du havde et lønnet arbejde på det ordinære arbejdsmarked?”*

Sociale færdigheder bliver ikke defineret nærmere af Dalin. Derfor må andre definitioner tages i brug for at gøre begrebet målbart. Metner og Storgård (2007) definerer sociale færdigheder som;

*”... det, der sætter os mennesker i stand til at forstå og regulere sociale samspil, udvikle og vedligeholde venskaber og opnå sociale emotionel gensidighed”* (Metner og Storgård 2007:3)

Sociale færdigheder er derfor færdigheder, der benyttes i interaktionen med andre. Gode sociale færdigheder sætter en i stand at interagere med andre folk uden problemer. Derfor kan sociale færdigheder måles på, hvor godt man føler, man har det i selskab med andre mennesker. Spørgsmålet: *”Jeg er ofte usikker på mig selv, når jeg er sammen med andre. Hvor enig er du i det?”* måler denne dimension af egenskabsbegrebet.

#### 4.4 Den umiddelbare sammenhæng mellem egenskaber og indflydelse

Indledningsvist er krydstabeller en god måde at synliggøre en sammenhæng mellem to variable på. Metoden er ikke specielt præcis i beskrivelsen af sammenhænge, men giver en god intuitiv forståelse

for sammenhængen og et overblik over, hvorvidt det er en grund til at tro, at der er en sammenhæng.

**Tabel 4.1:** Krydstabel over uddannelsesniveaue og følelse af indflydelse.

| Uddannelse                                | Følte de på nogen måde, at handlingsplanen blev presset ned over hovedet på dem? |                           |                     |                      |                           |               |
|---|--|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|---------------|
|   |  | <i>I høj grad</i>         | <i>I nogen grad</i> | <i>I mindre grad</i> | <i>Slet ikke</i>          | <i>Total</i>  |
| <i>Folkeskole</i>                         |  | 22<br>20,2%               | 17<br>15,6%         | 19<br>17,4%          | <b>51</b><br><b>46,8%</b> | 109<br>100,0% |
| <i>Ungdomsuddannelse</i>                  |  | 4<br>16,0%                | 6<br>24,0%          | 2<br>8,0%            | <b>13</b><br><b>52,0%</b> | 25<br>100,0%  |
| <i>Erhvervsuddannelse</i>                 |  | <b>13</b><br><b>52,0%</b> | 0<br>0,0%           | 3<br>12,0%           | 9<br>36,0%                | 25<br>100,0%  |
| <i>Kort videregående uddannelse</i>       |  | <b>5</b><br><b>33,3%</b>  | 2<br>13,3%          | 1<br>6,7%            | <b>7</b><br><b>46,7%</b>  | 15<br>100,0%  |
| <i>Mellemlang videregående uddannelse</i> |  | <b>5</b><br><b>33,3%</b>  | 2<br>13,3%          | 2<br>13,3%           | <b>6</b><br><b>40,0%</b>  | 15<br>100,0%  |
| <i>Lang videregående uddannelse</i>       |  | <b>3</b><br><b>50,5%</b>  | 1<br>16,7%          | 1<br>16,7%           | 1<br>16,7%                | 6<br>100,0%   |

Kilde: "Arbejdsløshed og tilbagetrækning 2006

Billedet der ses i ovenstående krydstabel er noget broget. Den største andel af de lavest uddannede dvs. folkeskole- og ungdomsuddannelsesgruppen synes slet ikke, at deres handleplaner bliver trukket ned over hovedet på dem. De føler således en høj grad af indflydelse. Det modsatte er tilfældet for de højest uddannede med en lang videregående uddannelse, hvor 50,5 % har en meget lav følelse af indflydelse, idet de svarer, at deres handleplaner i høj grad er blevet trukket ned over hovedet på dem. Resultatet er overraskende, idet det viser det diametralt modsatte af, hvad teorien postulerer. Grupperne imellem de to poler gør dog billedet lidt mudret. For grupperne med korte og mellemlange videregående uddannelser er der nemlig ingen væsentlig forskel mellem andelen af respondenter, der føler en lav grad indflydelse og andelen af respondenter, der føler en høj grad af indflydelse. Desuden er der meget få respondenter i de tre højeste uddannelses kategorier. Dette er ikke overraskende taget i betragtning, at det er kontanthjælpsmodtagere, der analyseres på og disse generelt har et lavt uddannelsesniveaue. Det bidrager dog til at gøre konklusionen på baggrund af



krydstabellen noget usikker. Umiddelbart ser der ikke ud til at være nogen klar sammenhæng mellem de to variable.

**Tabel 4.2:** Krydstabel over ledighedslængde og følelse af indflydelse.

| Ledighedslængde            | Følte de på nogen måde, at handlingsplanen blev presset ned over hovedet på dem? |                     |                      |                    |              |
|----------------------------|--|---------------------|----------------------|--------------------|--------------|
|                            | <i>I høj grad</i>  | <i>I nogen grad</i> | <i>I mindre grad</i> | <i>Slet ikke</i>   | <i>Total</i> |
| <i>Op til 1 år</i>         | <b>13</b><br>54,1%   | 1<br>4,2%           | 4<br>16,7%           | 6<br>25,0%         | 24<br>100%   |
| <i>1-3 år</i>              | 8<br>20,5%   | 6<br>15,4%          | 5<br>12,8%           | <b>20</b><br>51,3% | 39<br>100%   |
| <i>3-10 år</i>             | 19<br>29,7%  | 9<br>14,1%          | 8<br>12,5%           | <b>28</b><br>43,8% | 64<br>100%   |
| <i>10 år eller længere</i> | <b>8</b><br>29,6%  | 5<br>18,5%          | 5<br>18,5%           | <b>9</b><br>33,3%  | 27<br>100%   |

Kilde: "Arbejdsløshed og tilbagetrækning 2006"

Som det ses af ovenstående tabel, er der blandt dem, der har været ledige i den korteste periode også en majoritet på 54,1 %, der i høj grad føler, at deres handleplaner bliver trukket ned over hovedet på dem. Dvs. har en følelse af lav indflydelse. Omvendt føler den største gruppe blandt de, der har været ledig i 10 år eller længere slet ikke, at deres handleplaner bliver trukket ned over hovedet på dem. Dvs. de har en følelse af stor indflydelse. Det samme er gældende for grupperne, der har været ledige i 1-3 år og 3-10år. Dog er der en meget lille forskel på dem med mest indflydelse og dem med mindst i den gruppe, der har været ledig 10 år eller længere. Umiddelbart kan der derfor ikke konkluderes, at der er en klar sammenhæng mellem erfaring med systemet og følelse af indflydelse, men der ser dog ud til at være klar forskel på følelsen af indflydelse blandt de, der har været ledige under 1 år dvs. dem med mindst erfaring og de der har været ledige over 1 år, som har større erfaring.

**Tabel 4.3:** Krydstabel over alder og følelse af indflydelse

| Alder    | Følte de på nogen måde, at handlingsplanen blev presset ned over hovedet på dem? |                   |                     |                            |                  |
|----------|--|-------------------|---------------------|----------------------------|------------------|
|          |  | <i>I høj grad</i> | <i>I nogen grad</i> | <i>I mindre grad</i>       | <i>Slet ikke</i> |
| 16-25 år | 4<br>14,3 %  | 3<br>10,7 %       | 2<br>7,1 %          | <b>19</b><br><b>67,9 %</b> | 28<br>100,0 %    |
| 26-35 år | 13<br>20,0 %   | 11<br>16,9 %      | 11<br>16,9 %        | <b>30</b><br><b>46,2 %</b> | 65<br>100,0 %    |
| 36-45 år | <b>16</b><br><b>36,4 %</b>   | 8<br>14,3 %       | 10<br>17,9 %        | <b>22</b><br><b>39,3 %</b> | 56<br>100,0 %    |
| 46-55 år | <b>16</b><br><b>36,4 %</b>   | 7<br>15,9 %       | 7<br>15,9 %         | <b>14</b><br><b>31,8 %</b> | 44<br>100,0 %    |
| 56-65 år | <b>5</b><br><b>50,0 %</b>  | 1<br>10,0 %       | 1<br>10,0 %         | 3<br>30,0 %                | 10<br>100,0 %    |

Kilde: ”Arbejdsløshed og tilbagetrækning 2006”

Der synes ligeledes at kunne ses en tendens i sammenhængen mellem indflydelse og alder. Ovenstående tabel viser et billede af de yngste kontanthjælpsmodtagere som dem, der føler, at de har størst indflydelse på aktiveringsprocessen. Specielt de 16-25-årige synes at have en følelse af stor indflydelse på deres egen proces. Her mener 67,9 %, at handleplanen slet ikke er blevet trukket ned over hovedet på dem. I modsatte grøft befinder de 56-65-årige sig. Her mener halvdelen, at planen i høj grad er blevet trukket ned over hovedet på dem. Det kan ud fra krydstabellen derfor anes en tendens til, at kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på aktiveringsprocessen mindskes med alderen.

Krydstabellen over køn og indflydelse vil ikke blive gengivet her, men viser at de kvindelige kontanthjælpsmodtagere i højere grad end de mandlige føler, at de har indflydelse på deres aktiveringsproces. 48,9 % for kvinderne imod 31,8 % for mændene.

Slutteligt kan der umiddelbart ingen sammenhæng ses mellem sociale færdigheder og indflydelse, idet der for samtlige kategorier af sociale færdigheder er en majoritet, der har en oplevelse af stor indflydelse på aktiveringsprocessen.

## 4.5 Sammenhængen mellem egenskaber og indflydelse

Ud fra krydstabellerne kan der ses nogle tendenser, men en mere præcis forståelse af sammenhængen kræver dog en regressionsanalyse. MCA analysen gør det ved hjælp af regression muligt at se, hvor stærke sammenhænge er samt hvor generaliserbare resultaterne er.

MCA analysen medtager kun fire af de operationaliserede uafhængige variable: Uddannelse, erfaring, alder og køn. Sociale færdigheder undlades på grund af de indledende resultater i krydstabeller, hvor ingen indikation fandtes af en sammenhæng mellem sociale færdigheder og indflydelse. Der vil analyseres på variablenes bivariante og kontrollerede effekt på den afhængige variabel: Indflydelse på aktiveringsprocessen.

**Tabel 4.4:** Sammenhæng mellem kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og indflydelse

| Variable   | Bivariat sammenhæng (Eta) | Kontrolleret sammenhæng (Beta) |
|------------|---------------------------|--------------------------------|
| Uddannelse | ,203ns                    | ,184ns                         |
| Erfaring   | ,202ns                    | ,222ns                         |
| Køn        | ,172ns                    | ,114ns                         |
| Alder      | ,245ns                    | ,225ns                         |

Kilde: "Arbejdsløshed og tilbagetrækning 2006"

ns= Ikke signifikant

\*=Signifikant på 0,5 niveau

\*\*\*=Signifikant på 0,01 niveau

Resultatet viser en moderat positiv sammenhæng mellem uddannelse og følelse af indflydelse (,203) men noget af denne effekt er spuriøs og den kontrollerede sammenhæng mere begrænset (,184). Ledighedslængde ser derimod ud til at have en mere konstant positiv sammenhæng (,202), der ydermere forstærkes i den multivariate analyse (,222). Sammenhængen med køn er begrænset og desuden svindende i den multivariate analyse. Alder derimod har også, når der kontrolleres for de resterende variable, en moderat positiv sammenhæng med indflydelse. (,225) De mest indflydelsesrige variable er derfor erfaring og alder. Det kan dog ikke ignoreres, at sammenhænge for alle variable er insignifikante, hvilket måske kan forklares af det forholdsvist lave antal respondenter i undersøgelsen (592). Det kan således ikke med statistisk sikkerhed fastslås, at de fundne sammenhæng mellem de valgte variable og indflydelse kan generaliseres til populationen.

Analysens usikkerhed kan også ses ud fra modellens generelle forklaringskraft, som kun ligger på 0,151. Dvs. kun 15,1 % af variansen på indflydelsesvariablen forklares af de fire valgte uafhængige

variable. Noget kan derfor tyde på, at der findes andre forklarende variable, der langt bedre end de valgte variable kan forklare variansen i kontanthjælpsmodtagernes følelse af indflydelse.

Fordelen ved en MCA analyse er, at man meget detaljeret kan beskrive sammenhængen mellem de kategoriske uafhængige variable og den afhængige. Det er således muligt at beskrive sammenhængens udformning. Da der ikke ud fra analysens resultater med statistisk sikkerhed kan fastslås, at der reelt er en sammenhæng mellem nogen af de uafhængige egenskabsvariable og indflydelse, giver det imidlertid ikke mening at gøre dette.

#### 4.6 Delkonklusion på den kvantitative analyse

Den kvantitative analyse er et forsøg på at undersøge betydningen af kontanthjælpsmodtagernes egenskaber for deres indflydelse på aktiveringsprocessen. Egenskaber er i denne sammenhæng operationaliseret til at dække: Uddannelse, erfaring, alder, køn og sociale færdigheder.

Uddannelsens effekt på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse er vanskelig at sige noget endeligt om. Krydstabellen indikerer, at der er en negativ sammenhæng. Dvs. jo højere uddannelse jo mindre er følelsen af indflydelse. Dette modsiger specialets teoretiske apparat, der skaber en forventning om en positiv sammenhæng, fordi kontanthjælpsmodtagerens forhandlingskompetencer og derigennem indflydelse forbedres i takt med uddannelse. Krydstabellen kan imidlertid kun indikere en sammenhæng, da der ikke er kontrolleret for mellemkommende variable, der kan have effekt. Desuden er der meget få respondenter i de højeste uddannelseskategorier, hvilket gør konklusionen endnu mere usikker. Modsat krydstabellen viser MCA analysen en moderat positiv sammenhæng mellem uddannelse og indflydelse. Denne effekt synes dog til dels at forsvinde, når der kontrolleres for køn, alder og ledighedslængde. Og ikke uvæsentligt er sammenhængen insignifikant. Der er således stor sandsynlighed for, at lignende resultater ville kunne findes i en situation, hvor en sammenhæng mellem uddannelse og følelse af indflydelse ikke fandtes. Resultatet kan således ikke generaliseres til en bredere population.

Kontanthjælpsmodtagerens erfaring målt ved ledighedslængde synes at have en positiv sammenhæng med indflydelsen. I krydstabellen indikeres det, at jo længere man har været i ledighedssystemet, jo større er følelsen af indflydelse. Skellet ligger ved 1 år. Så de der har været ledige under 1 år føler hovedsageligt en lav grad af indflydelse, hvorimod de der har været ledige i 1 år og opefter hovedsageligt føler en høj grad af indflydelse. Dette underbygges af MCA analysens resultater. Der ses i den en moderat positiv sammenhæng, som også er til stede, når der kontrolleres for køn, alder

og uddannelse. De empiriske resultater stemmer således overens med de forventninger, der skabes af teorien. Nemlig at kontanthjælpsmodtagerens følelse af indflydelse stiger i takt med, at deres erfaring med at være i systemet forøges. Det må dog overvejes, om tendensen kan skyldes, at sagsbehandlerne er hårdere imod dem, der lige er kommet ind i kontanthjælpssystemet, og at det derfor er skræmmeeffekten, man kan aflæse i krydstabellen. (Beskæftigelsesministeriet 2005:156) At den situationelle orden derfor er forskellig for kontanthjælpsmodtagere med under 1 års erfaring og dem med erfaring over 1 år og derfor også deres indflydelse. Heller ikke for erfaring er sammenhængen imidlertid signifikant og resultaterne kan derfor ikke overføres til den brede population.

Analysen af alderens betydning er ligesom uddannelse noget mudret. Krydstabellen viser, at gruppen af helt unge mellem 16 og 25 år har en følelse af stor indflydelse på deres aktiveringsproces, hvorimod gruppen af helt gamle mellem 56 og 65 år overvejende føler sig sat uden for indflydelse. Billedet derimellem bliver dog en smule uklaret, men tendensen er negativ. MCA analysen viser derimod en moderat positiv sammenhæng mellem alder og indflydelse. Som det også argumenteres for mht. uddannelse, må MCA analysen have forrang på grund af manglende hensyntagen til mellemkommende variable i krydstabellen og konklusionen må derfor være, at der er en svag positiv sammenhæng mellem alder og indflydelse. Derudover er sammenhængen ligesom de andre variable ikke signifikant og kan derfor ikke generaliseres.

En sammenhæng mellem sociale færdigheder og indflydelse må på baggrund af krydstabellen helt udelukkes, da der ikke ses nogen variation i følelsen af indflydelse imellem de forskellige kategorier af social færdighed. Slutteligt ses der en tendens til, at kvinder i højere grad end mænd føler, de har indflydelse på deres aktiveringsproces. Dette er et resultat, der underbygges i begge analyser, men som heller ikke er signifikant.

Hvad kan der så konkluderes ud fra disse resultater? Umiddelbart ser alder, uddannelse og erfaring ud til at være de egenskaber, der har den største effekt på individets indflydelse og den er positiv. Jo ældre man er, jo bedre uddannelse og jo større erfaring, kontanthjælpsmodtagerne har med systemet, jo større er deres følelse af indflydelse. Derudover har kvinderne en større følelse af indflydelse end mændene. Det er dog ikke uvæsentligt, at samtlige resultater er insignifikante. Den mest sandsynlige forklaring er, at det lave antal respondenter gør resultaterne usikre. (De Vaus 2002:83) I undersøgelsen er der 592 respondenter, men ikke alle har svaret på alle spørgsmål. Derfor er kun 150 respondenter medtaget i MCA analysen, hvilket selvsagt giver et meget usikkert resultat. Resultaterne på baggrund af den kvantitative analyse kan derfor i bedste fald betragtes som tentative.

# Kapitel 5: Om den kvalitative analyse

I de følgende kapitler følger den kvalitative del af specialets analyse. Analysen vil bestå af tre del-analyser:

- Kapitel 6: Kvalitativ analyse af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere.
- Kapitel 7: Kvalitativ analyse af de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere.
- Kapitel 8: Kvalitativ analyse af sagsbehandlerne.

Hvert kapitel vil foruden analysen indeholde en redegørelse for den empiri, der benyttes i analysen, hvordan den er indsamlet og hvilken informantgruppe, der indgår i undersøgelsen. Dette er unikt for hver enkelt analyse. Analyserne bygger imidlertid på en samlet operationalisering af de to underspørgsmål. Denne operationalisering danner grundlag for interviewguiden til indsamlingen af empiri til analyserne af de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlerne, og analyserne er efterfølgende opbygget efter disse tematikker. Analysen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere bygger på empiri, der ikke er indsamlet direkte til specialet, så spørgsmålene tager ikke udgangspunkt i nedenstående operationalisering, men gen-analyseringen og genfortolkningen af empirien sker på baggrund af de operationaliserede tematikker. Fordi denne operationalisering benyttes i alle tre analyser, er den placeret i dette kapitel.

## 5.1 Operationalisering af underspørgsmål

Som beskrevet i afsnit 3.1: *Konkretisering af problemformuleringen og underspørgsmål*, vil hhv. sagsbehandlerne og de to kontanthjælpsmodtagergruppers oplevelse af interaktionen blive analyseret ved hjælp af de to underspørgsmål. Spørgsmålene vil i det følgende blive operationaliseret. I første omgang til en række tematikker, som efterfølgende i bilag 1 er operationaliseret til en række interviewspørgsmål.

Første skridt er derfor at udlede en række tematikker, der kan bidrage til at besvare underspørgsmålene.

Underspørgsmål 1 lyder: *Hvordan påvirker egenskaber ved kontanthjælpsmodtageren, dennes indflydelse på aktiveringsprocessen?*

Der skal således fokuseres på spørgsmål, der afklarer, hvorvidt kontanthjælpsmodtagernes egenskaber har betydning for deres mulighed for indflydelse. I operationaliseringen af egenskaber i den kvantitative analyse operationaliseres egenskaber til at dække over de målbare variable: Sociale færdigheder, køn, alder, erfaring og uddannelse. En så skarp operationalisering er ikke nødvendig eller formålstjenstlig i den kvalitative analyse, hvor der i højere grad søges efter mekanismer end lovmæssigheder. Derfor bredes *egenskabsbegrebet* igen ud til at dække forhandlingskompetencer, som udspringer af den social-psykologiske forhandlingsteori.

Der fokuseres derfor på tematikkerne:

- Kompetencer og ressourcer
- Erfaringen
- Viden om systemet

Disse tematikker bliver ikke operationaliseret ens for sagsbehandlere og kontanthjælpsmodtagere. Kontanthjælpsmodtagerne tager udgangspunkt i deres egen livsverden og sagsbehandlerne kan antageligvis have en mere analytisk tilgang til betydningen af kontanthjælpsmodtagernes ressourcer. Derfor er spørgsmålene, som disse tematikker operationaliseres, til heller ikke ens.

Spørgsmål 2 lyder: *Hvordan påvirker magtrelation mellem kontanthjælpsmodtager og sagsbehandler, kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen?*

Besvarelsen af dette spørgsmål skal for det første afklare, hvordan magtrelationen er imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager. Kan man eksempelvis genfinde de pastorale mekanismer, som beskrives af teorien. Dernæst skal det afklares, hvilken indflydelse denne magtrelation spiller for kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på aktiveringsprocessen. For at besvare dette, undersøges tematikkerne:

- Konflikt
- Initiativ
- Tillid

Derudover undersøges andre tematikker, der har til formål at skabe et billede af, hvilken indflydelse kontanthjælpsmodtageren har i sagsbehandlingen. Ud over det direkte spørgsmål: *Hvor stor indfly-*

*delse synes du, at du/de har?*, fokuseres der på andre oplevelser i samtaler og systemet generelt. Det er følgende tematikker:

- Selve samtalen
- Positive / negative oplevelser i systemet
- Forbedringer i systemet

Den videre operationalisering af disse tematikker dvs. interviewguiden er henlagt til bilagene (bilag 1).



# Kapitel 6: Kvalitativ analyse af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere

I det følgende kapitel vil den første del af undersøgelsens respondentgruppe – de ressourcesvage kontanthjælpsmodtageres oplevelse af interaktionen blive analyseret, for på den måde at kunne sige noget om, hvad de ser som begrænsende og forstærkende for deres indflydelse på aktiveringsprocessen. Der fokuseres på betydningen af kontanthjælpsmodtagernes egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager. Ud fra dette vil det forsøges at sige noget om forholdet mellem den situationelle og institutionelle orden i interaktionen. Indledningsvist er der redegjort for den empiri, analysen bygger på, hvordan den er indsamlet, informantgruppens sammensætning samt analysestrategien.

## 6.1 Empiri

Denne del af den kvalitative analyse er baseret på interview, der er indsamlet i forbindelse med Rådet for Socialt Udsattes undersøgelse af konsekvensen af at leve på nedsatte ydelser. (Se bilag 2-19 på vedlagte cd-rom) Undersøgelsen er foretaget i et samarbejde mellem CASA, Roskilde Universitets Center og Aalborg Universitet under ledelse af Jørgen Elm Larsen og deres resultater kan ses blandt andet i rapporten: ”*Livet på de laveste ydelser: En kvalitativ undersøgelse om livsbetingelser og copingstrategier*” (Müller et.al. 2010) I interviewene er der derfor hovedsageligt fokuseret på de sociale og materielle forhold, informanterne lever under og hvilke coping-mekanismer, de benytter for at begå sig i den situation, de befinder sig i. I interviewene fokuseres der dog også en del på informanternes forhold til systemet og deres sagsbehandlere. Den følgende analyse bygger derfor på de interview, der er indsamlet til ovennævnte undersøgelse, men interviewene er genanalyseret og genfortolket til dette speciale. Dataene er så gode, at det ikke har været nødvendigt at indsamle yderligere empiri for denne gruppe specifikt til dette speciale.

## 6.2 Indsamlingsmetode

Indsamlingsmetoden, der benyttes til indsamlingen af den ovenfor beskrevne empiri, er det kvalitative interview. Interviewene er typisk semistrukturerede enkeltmands interview og i få tilfælde husstandsinterview med flere deltagere (Müller et.al. 2010:94) Informanterne er udvalgt blandt de respondenter, der har deltaget i en tilhørende kvantitativ undersøgelse: ”*Konsekvenser af de laveste*

*sociale ydelser – Forsørgelsesgrundlag og afsavn*” (Hansen og Hussain 2009). Der har derfor været mulighed for at udvælge informanterne efter faktorer som: Den ydelsestype de modtager, etnicitet, familietype samt geografiske forhold. (Müller et.al. 2010:98) Generelt er informanterne udvalgt på baggrund af, at de enten er eller har været på nedsat kontanthjælp.

### 6.3 Informantgruppens sammensætning

Informantgruppen består af 21 kontanthjælpsmodtagere fordelt på 18 interview. Informanterne har typisk været væk fra arbejdsmarkedet i mange år, eller har i visse tilfælde aldrig rigtig etableret sig på arbejdsmarkedet. Hoveddelen af denne gruppe har typisk ingen uddannelse ud over en færdiggjort folkeskoleuddannelse. Enkelte har dog en længerevarende uddannelse, men det drejer sig hovedsageligt om nydanskere, der ikke har haft mulighed for at bruge deres uddannelse i Danmark. For de af informanterne der er af anden etnisk oprindelse, er der også tale om sprogproblemer, der hindrer deres adgang til arbejdsmarkedet. Respondenterne mangler således i nogle tilfælde både uddannelsesmæssige og sprogmæssige kompetencer. Derudover er der udbredte helbredsproblemer i gruppen typisk som følge af arbejdsskader eller psykiske problemer og enkelte har også misbrugsproblemer i form af alkoholmisbrug. Disse problemer er i de fleste tilfælde så store, at mange enten er i gang med processen at søge om førtidspension eller overvejer det.

Problemerne har gjort, at mange i gruppen lever en marginaliseret tilværelse. Dette tydeliggøres, hvis man anskuer marginaliseringsbegrebet ud fra et økonomisk, kollektivt og kulturelt perspektiv (Johannessen 1997). Økonomisk marginaliseres gruppen på grund af den nedsatte ydelse, de modtager. Undersøgelsen ”*Livet på de laveste sociale ydelser*”, hvortil dataene er indsamlet, viser, at det for langt de fleste i gruppen ikke er muligt at opretholde en levestandard, der er på højde med det omkringliggende samfund. Der er således væsentlige materielle afsavn i gruppen, der gør, at de rent økonomisk bliver marginaliserede fra det omkringliggende samfund. (Müller et. al. 2010:12) Denne økonomiske marginalisering har en vis spill-over effekt på en kollektiv marginalisering. Fordi gruppens individer rent økonomisk ikke er i stand til at deltage i sociale aktiviteter, som fritidsaktiviteter eller blot at invitere gæster til middag, bevirker det, at de også i større og større grad isoleres socialt. (Müller et.al.2010:15) Den økonomiske marginalisering medfører således også en kollektiv marginalisering. Den kulturelle marginalisering vedrører, om individerne er i stand til at orientere sig i samfundets kulturelle normer (Born og Jensen 1998:23) Denne form gør sig hovedsageligt gældende for individerne i gruppen, der er af anden etnisk oprindelse. Specielt deres sprogproblemer bliver i denne forbindelse en faktor, der er med til at afholde dem fra at forstå og orientere sig i

forhold til samfundet kulturelle normer. Med visse undtagelser er informantgruppen derfor en gruppe, der økonomisk, socialt og kulturelt mangler ressourcer til at begå sig i det omkringliggende samfund.

## 6.4 Analysestrategi

Fremgangsmåden i analysen vil være en gennemlæsning af de ovenfor beskrevne interview med det formål at finde data, der er relevant i forhold til de seks operationaliserede tematikker. På baggrund af den relevante empiri vil betydningen af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer, erfaring og viden blive analyseret. Ud fra dette kan der findes et svar på, hvilken betydning, kontanthjælpsmodtagerens egenskaber har for deres indflydelse. Derefter følger en analyse af betydningen af magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager for kontanthjælpsmodtagerens indflydelse.

## 6.5 Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer

De svage kontanthjælpsmodtagere er som beskrevet generelt præget af manglende kompetencer og ressourcer. Uddannelsesmæssigt er der tale om en gruppe, der ligger under det gennemsnitlige niveau i samfundet. De fleste i informantgruppen har som nævnt kun en færdiggjort folkeskole og de manglende uddannelsesmæssige kompetencer synes at have en negativ effekt på deres indflydelse. Langt størstedelen af de interviewede er ikke tilfredse med deres aktiveringsproces og føler ikke, at de har nogen nævneværdig indflydelse på hvilke beslutninger, der bliver taget i processen. Følelsen af manglende indflydelse udspringer ofte af, at de ikke føler, der bliver lyttet til dem.

*”Jeg synes lidt, man får det der stempel at; ”du er bare en bum. Du skal bare gøre, hvad vi siger.” De glemmer at lytte til en” - Camilla*

Det er et generelt træk blandt de svage kontanthjælpsmodtagere, at de oplever deres sagsbehandler som en der, uden hensyntagen til hvilke argumenter de kommer med, tager beslutninger hen over hovederne på dem. Der synes ikke at være nogen sammenhæng mellem deres argumenter i interaktionen og de effekter, det afføder i form af beslutninger. De oplever ikke, at deres argumenter har indvirkning. Deres afmagt og forvirring synes at skyldes, at deres perception af forhandlingssituationen og deres modstander er mangelfuld. De er således ikke klar over, hvilken situationel orden interaktionen med sagsbehandleren udspiller sig inden for. Blandt de resourcesvage kontanthjælpsmodtagere ses der således en tendens til en manglende forståelse for hvilke rammer, man skal forholde sig til i interaktionen med sagsbehandleren og hvordan man kan påvirke disse rammer. De ved ganske enkelt ikke hvilke argumenter, der er acceptable i forhandlingen. De oplever, at deres

sygdomshistorier og personlige problemer preller af på sagsbehandleren. Med andre ord oplever de den samme semantiske lukning af samtalen, som beskrives af Carstens (2002).

Lars udtaler om sin sagsbehandler:

*”Det eneste hun går op i er at få folk i arbejde. Ikke hvad deres baggrund er, eller om de er syge. Det skider hun sådan set på”* - Lars

Der er således i interviewdataene en indikation af, at deres manglende uddannelsesmæssige kompetencer har en negativ indvirkning på deres evne til at gennemskue forhandlingssituationen, hvilket får en begrænsende indvirkning på deres indflydelse på aktiveringsprocessen.

I empirien ses der desuden en tendens til, at kontanthjælpsmodtagernes indflydelse begrænses af deres dårlige helbred. Som nævnt kæmper mange af informanterne for at opnå en førtidspension. Mange af dem har nedsat funktionsevne i større eller mindre grad eller psykiske problemer. Dette er problemer, der fylder rigtig meget i deres hverdag, hvilket gør, at de kan have svært ved at overskue deres situation. Selv hvis de kan gennemskue, hvilke situationel rammer der sættes op for interaktionen, har de ganske enkelt ikke det psykiske overskud til at udfordre den og dermed gøre deres indflydelse gældende. Udover at deres dårlige helbred fører til mindsket indflydelse, kan der ligeledes ses en anden effekt. Nemlig at deres følelse af manglende indflydelse påvirker deres helbred negativt. Kausalretningen går så at sige begge veje. Muhammed beskriver, hvordan interaktionen med kommunen direkte er medvirkende til at forværre hans helbred.

*”Man bliver faktisk straffet af systemet i stedet for, at de hjælper en op at stå. Tværtimod kommer man længere ned og det bliver man ikke rask af. Hvis alle kontanthjælpsmodtagere bliver behandlet sådan, hvordan skal de så komme ud på arbejdsmarkedet. For de bliver dårligere og dårligere. Bare det at få et brev ind af døren, så får jeg et chok. Hvad er det næste? Så får man det rigtig dårligt, for man ved ikke hvilken trussel, det nu er”* - Muhammed

Samtidig med at deres dårlige helbred bevirker, at deres indflydelse mindskes, bliver deres helbred således også forværret, fordi de ikke kan gennemskue interaktionens situationelle rammer, hvilke krav der stilles til dem og hvorfor. Frustrationen og bekymring over dette påvirker deres helbred negativt. Der kan derfor for kontanthjælpsmodtagere med dårligt helbred være tale om en selvforstærkende negativ spiral.

Ud over de uddannelsesmæssige kompetencer og helbredsmæssige ressourcer har kontanthjælpsmodtagernes sociale kompetencer også en effekt på deres indflydelse på aktiveringsprocessen. De fleste i informantgruppen har meget få sociale kompetencer og det er folk med et meget begrænset

socialt netværk. Dette skyldes, som tidligere nævnt blandt andet deres økonomiske situation, der ikke tillader dem at deltage i sociale aktiviteter, men kan også skyldes det dårlige helbred. I størstedelen af informantgruppen er der et sammenfald mellem begrænsede sociale kompetencer og en følelse af manglende indflydelse. Et af de mere ekstreme eksempler på dette er Anja. Anja lider af en grad af socialfobi og er derfor angst for at forlade lejligheden. Hun har derfor også svært ved at forholde sig til sin sagsbehandler, fordi det indebærer en stor overvindelse for hende at tale med mennesker, hun ikke føler sig tryk ved. Hendes manglende sociale kompetencer bliver derfor en stor hæmsko for hende i kommunikationen med hendes sagsbehandler og får på den måde også en begrænsende effekt på hendes indflydelse på aktiveringsprocessen. Omvendt ses det også, at de få kontanthjælpsmodtagere i informantgruppen, der føler, de har indflydelse på deres egen aktivering også besidder gode sociale kompetencer. Et eksempel er Sanne, der ikke har nogen videregående uddannelse og er hæmmet af sin overvægt, men som må beskrives som en af dem med forholdsvis gode sociale kompetencer. Hendes primære netværk består af en omfattende familie og hun er desuden aktiv i en partipolitisk organisation. Hun er således ikke, som det er tilfældet for mange i informantgruppen, socialt marginaliseret på trods af hendes andre barrierer.

Sanne adskiller sig fra den resterende informant gruppe ved at være tilfreds med sin aktiveringsproces.

*”Jeg er meget glad for mine rådgivere. Jeg ser dem også, modsat mange andre, som mennesker, der vil hjælpe og er til for at servicere mig og ikke omvendt. Jeg er ikke her for at gøre dem tilfredse. De er her for at hjælpe mig til, at mit liv kan blive bedre (...)”* - Sanne

Lignende eksempler findes blandt informantgruppen, hvor kontanthjælpsmodtageren, på trods af den eksklusion der følger med arbejdsløshed, har formået at bibeholde netværk andre steder og dermed har bibeholdt deres sociale kompetencer, hvilket får en positiv effekt på deres indflydelse på deres proces. Effekten synes at skyldes, at folk med sociale kompetencer og netværk generelt har bedre forudsætninger for at kommunikere med sagsbehandleren. De formår derfor bedre at indgå i interaktionen og gøre deres interesser gældende. Desuden synes informanterne med gode sociale kompetencer at besidde en større selvtillid, hvilket også kan have en væsentlig indflydelse på deres indflydelse på af interaktionens.

Generelt ses det billede, at de svage kontanthjælpsmodtagere i høj grad mangler både ressourcer og kompetencer. Deres helbredsmæssige ressourcer er små og de mangler både uddannelsesmæssige og sociale kompetencer. Dette har tilsyneladende en begrænsende effekt på deres indflydelse på

aktiveringsprocessen. Det kan dog endnu ikke siges noget om, hvorvidt den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori har ret i den antagelse, at gode kompetencer og ressourcer vil føre til større indflydelse. Dette spørgsmål vil der først kunne konkluderes på i den følgende analyse af de resourcestærke kontanthjælpsmodtagere.

## 6.6 Erfaringens betydning for indflydelse

Kontanthjælpsmodtagernes erfaring med forhandling kan ifølge Dalin (1993) ligeledes betragtes som en kompetence og også her ligger der i den social-psykologiske forhandlingsteori en antagelse om en positiv sammenhæng. Spørgsmålet er, hvad empirien siger. Alle informanterne er langtidsledige, og disse individer har således haft mange år til at danne sig praktiske erfaringer med systemet. Den teoretiske forventning er således, at deres heuristiske processer er meget nøjagtige, hvilket skaber gode vilkår for deres forhandling om indflydelse.

Dette er imidlertid ikke tilfældet. Der er enkelte tilfælde som eksempelvis Camilla, der beskriver, hvordan hun med tiden har lært af sine fejl og bruger denne erfaring til at undgå sanktioner fra kommunen.

*"(...)det har jeg helt klart lært af mine fejl. Hvis du overholder de der regler, så kan de ikke gøre noget"* - Camilla

Hendes erfaring bliver hendes bolværk imod uigennemskuelige beslutninger fra kommunen, som andre i informantgruppen oplever. Camilla er imidlertid langt fra et typisk tilfælde for de resource-svage kontanthjælpsmodtagere. Langt de fleste i informantgruppen drager ikke fordel af deres erfaring i forhandlingen.

Der kan være to mulige forklaringer på dette. For det første kan gruppens manglende ressourcer og kompetencer spille ind. I afsnit 6.3: *Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer* konstateres det, at gruppens manglende kompetencer og ressourcer har en negativ effekt på deres indflydelse. Dette kan også være en forklaring på, hvorfor gruppen ikke drager fordel af deres lange erfaring med forhandlingsprocessen i aktiveringsprocessen. De har ikke overskuddet, selvtiliden eller de sociale kompetencer til at udnytte deres erfaring i forhandlingen. En anden forklaring, der tilbydes af Alcabes og Jones (1993) samt Hoff og Stormgaard (1990), er, at kontanthjælpsmodtagerne i takt med at de opnår erfaring med forhandlingen også socialiseres til en bestemt adfærd. Samtidig med at kontanthjælpsmodtagerne med tiden lærer, hvordan man øger sit outcome i forhandlingen, lærer de således også, hvad der forventes af dem i forhandlingen. Nemlig at de ikke

brokker sig. (Alcabas og Jones 1993:56, Hoff og Stormgaard 1990:112) Der kan ses eksempler på begge forklaringer i empirien.

## 6.7 Betydningen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtageres viden om systemet

Taget i betragtning at kontanthjælpsmodtagerne i informantgruppen alle har været i systemet i en længere periode, kunne det forventes, at de ligesom erfaring med processen også besidder en betragtelig viden om systemet. Dette er imidlertid ikke tilfældet. Størstedelen af informantgruppen har ikke nok viden om systemet til, at de kan overskue deres muligheder i interaktionen.

Et generelt kendetegn ved informantgruppen er, at de ikke kender deres rettigheder. Et eksempel er Karim, der har søgt om førtidspension i et år på interviewtidspunktet. Han har gentagende gange været i arbejdsprøvning, men har endnu ikke fået noget afklarende svar på sin ansøgning. Flere gange har han oplevet, at lægeerklæringer er blevet forældede, fordi kommunen ikke har overholdt rettidigheden på 3 måneder i behandlingen af hans ansøgning. (Lov om social pension § 21 2010) Det interessante i denne sammenhæng er ikke fejlbehandlingen af hans sag, selvom den er kritisabel, men at han efter et år ikke har klaget over fejlbehandlingen. Han er tilsyneladende ikke blevet oplyst om retten til en behandling af førtidspensionsansøgninger inden for 3 måneder, eller har ikke forstået det og har ikke selv undersøgt reglerne på området. Han ved derfor ikke, hvilke handlemuligheder han har og er derfor sat uden for indflydelse. Denne afventende apatiske tilgang til deres sagsbehandling er et fænomen, der går igen for flere af informanterne i den ressourcesvage kontanthjælpsgruppe. De er ikke klar over, hvilke rettigheder de har i kontanthjælpssystemet, hvilket skaber denne asymmetrisk magtfordeling imellem dem og sagsbehandleren, som Foucaults magtteori beskriver, hvor de ikke ved, hvad de har ret til at kræve i interaktionen, og derfor ender med ikke at kræve noget overhovedet.

Det samme gør sig gældende for deres viden om deres pligter i kontanthjælpssystemet. På trods af at alle informanterne kan betragtes som langtidsledige, der har været i systemet i lang tid, ses der også en generel manglende viden om hvilke pligter, der skal opfyldes for at være berettiget til kontanthjælp. Kenneth udtaler i forbindelse med, at han er blevet sanktioneret for at tage på en uanmeldt ferie:

*”Så jeg kan ikke se, hvorfor de går ind og sanktionerer mig for at tage en uge for egen regning. Det var ikke engang for min kontanthjælp eller noget som helst.(...) Man skal jo næsten kunne bistands-*

*loven udenad selv for overhovedet at finde ud af, om man får eller ikke får, hvad man er berettiget til” - Kenneth*

Han er tydeligvis ikke klar over rådighedsforpligtigelserne (Lov om aktiv socialpolitik § 13 2009) og føler sig af den grund forkert behandlet. Følelsen af manglende indflydelse og uretfærdighed gør, at nogle som Kenneth bliver frustrerede og vrede, mens andre som Muhammed, der nævnes tidligere, bliver syge, fordi de ikke forstår de krav, der stilles til dem.

Generelt kan der således ses en tendens til, at de resourcesvage kontanthjælpsmodtageres indflydelse påvirkes negativt af deres manglende viden om systemets muligheder. De undlader at klage eller, som der også er eksempler på i empirien, at søge en førtidspension, fordi de ikke ved, hvordan man gør.

Der bør imidlertid knyttes en yderligere kommentar til analysen. Uggerhøj (2002) påviser i sin undersøgelse af udsatte familiers samarbejde med systemet, at der blandt klienterne ses et ”hjælpsøgersyndrom”, der gør, at klienterne på trods af, at de er utilfredse med deres behandling, undlader at gøre opmærksom på det over for sagsbehandleren, fordi de ikke ønsker at sætte deres gode forhold til deres sagsbehandler over styr ved at brokke sig. De er således bange for, at brokkeri vil føre til modvilje fra sagsbehandlerens side og undlader derfor at gøre deres indflydelse gældende. (Uggerhøj 2002:95) ”Hjælpsøgersyndromet” ligger sig således lidt op af Alcabes og Jones’ klientsocialisering, der omtales tidligere. (Alcabes og Jones 1993:56) Syndromet ser ud til at kunne findes hos nogle af de resourcesvage kontanthjælpsmodtagere. Lene beskriver eksempelvis, at hun er bange for at sige sin mening af frygt for hvilke konsekvenser, det får for hendes sag.

*”Hvor man går hen med det? Man kan ikke tillade sig at gå derop, for så bliver det misforstået og så føler man, at man får det sorte kryds i en eller anden bog” - Lene*

Hendes udtalelser er desuden et godt eksempel på Foucaults tidligere omtalte self-technologies, hvor individet tilpasser sin adfærd til de forventninger, det opfatter, at det omkringliggende samfund har til dem. Lene undlader således at sige sin ærlige mening. Ikke fordi sagsbehandleren direkte har sagt til hende, at hun ikke skal brokke sig, men fordi hun opfatter, at det ville gå ud over hendes forhold til sin sagsbehandler, som hun ser som afgørende for hendes sag. Ud over manglende viden om systemet, kan det derfor også spille ind, hvordan kontanthjælpsmodtagerne vælger at bruge den viden, de har. Noget kunne tyde på, at de i nogle tilfælde vælger at tilsidesætte egen indflydelse for at få et godt forhold til deres sagsbehandler. Dog er det ud fra denne undersøgelses empiri



umiddelbart den manglende viden, der synes at have den største negative effekt på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse.

## 6.8 Betydning af magtrelationen

Tilsyneladende bevirker kontanthjælpsmodtagernes manglende viden, at fordelingen af magten imellem sagsbehandleren og kontanthjælpsmodtageren bliver asymmetrisk. Sagsbehandlerne er magtfulde, fordi de kender systemets muligheder og forstår at benytte dem i modsætning til kontanthjælpsmodtagere, som ikke har tilstrækkelig viden om sine rettigheder eller pligter. Spørgsmålet er, i hvor høj grad kontanthjælpsmodtagerne er bevidste om den magtrelation, de indgår i og hvilke effekter den får på deres mulighed for indflydelse.

Teorien påstår, at kontanthjælpsmodtagerne, netop fordi de ikke er bevidste om magtrelationen, ikke finder det nødvendigt at yde modstand. Det er imidlertid ikke det billede, der fremgår af empirien. De svage kontanthjælpsmodtagere er derimod generelt meget bevidste om magtens tilstedeværelse og magten opfattes som et meget nærværende element i interaktionen. Sanne udtaler:

*”Det er det, som mange mennesker ser modsat på. De ser kommune og autoritære myndigheder, som en trussel mod deres eget liv. Og det er blandt andet, fordi vi hele tiden har fået at vide, at hvis du ikke møder her, hvis du ikke gør sådan, så tager vi dine penge fra dig. Og det er der værste, man kan byde mennesker, der ikke har noget i forvejen. Det er at tage deres penge fra dem. Så man har jo hele vejen igennem pisses os ned ad nakken, truet os, og det har givet dårlige nerver, det er, hvad det har givet. Det skulle de tage at holde op med.” - Sanne*

Sanne beskriver meget rammende den følelse, størstedelen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere har i forhold til kommunens magt. De føler sig jagtet, tvunget og presset til ting, de ikke synes, de kan overskue. Magten ses som en direkte og sanktionerende magt og ikke som en vejledende skjult magt. Det er således ikke magtens karakter, der begrænser deres indflydelse men i højere grad deres manglende kompetencer og viden.

Det er ydermere interessant, at størstedelen af kontanthjælpsmodtagerne i gruppen fører magtudøvelsen direkte tilbage til deres sagsbehandler. Et eksempel er Fatimas beskrivelse af sin sagsbehandler:

*”Og hun sendte mig alle mulige steder hen. Alle mulige steder. Jeg vågnede om morgenen. Klokker næsten 5 om morgenen. Hun siger, jeg skal. Hvis jeg siger nej, stopper hun pengene. Mine penge og min mands penge” - Fatima*

Enkelte ser om bag sagsbehandlerens umiddelbare magt og ser de regler, som sagsbehandlerne administrerer som afgørende for deres aktiveringsproces, men størstedelen føler som Fatima at beslut-

ningskompetencen udelukkende ligger hos sagsbehandleren. Det understreger, hvor vigtig den direkte interaktion med sagsbehandleren er for de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere og kan måske bidrage til at forklare, hvorfor nogle lige som Lene plejer deres forhold til deres sagsbehandler frem for at stå på deres ret til indflydelse.

## 6.9 Den gode sagsbehandler

I ovenstående analyse betragtes sagsbehandlerens udøvelse af magt over kontanthjælpsmodtageren hovedsagelig negativt, men denne magtudøvelse har i visse tilfælde også positive effekter på kontanthjælpsmodtageren. Magten kan derfor også betragtes positivt og kan potentielt hjælpe kontanthjælpsmodtagerne til at realisere deres potentiale og komme væk fra kontanthjælp. Hvad der dog synes afgørende i denne sammenhæng, er kontanthjælpsmodtagerens tillid til, at det er det, sagsbehandleren har for øje. Størstedelen af de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere har ikke denne tillid. De ser som nævnt deres sagsbehandlere som en magtinstans, der ikke lytter til dem og som har til formål at tvinge dem til noget, de ikke har lyst til.

Der er imidlertid enkelte, der har et anderledes positivt forhold til deres sagsbehandler. De har, hvad kan betegnes som ”den gode sagsbehandler”. Det er en sagsbehandler der, i modsætning til hvad andre i gruppen beskriver, engagerer sig i deres liv. Disse kontanthjælpsmodtagere føler, der bliver lyttet til dem og føler af den grund en større indflydelse på de beslutninger, der bliver taget. Deres følelse af indflydelse opstår derfor, fordi de har tillid til deres sagsbehandler. For Anni har den rigtige sagsbehandler gjort en stor forskel:

*”Hold da op, hvis jeg var stødt ind i hende for 18 år siden, så havde meget måske set anderledes ud.” - Anni*

Præcis hvad der adskiller de tillidsfulde forhold fra de resterende kan være vanskeligt at se ud fra empirien. Uggerhøj (2002) peger på tre karaktertræk ved ”den gode sagsbehandler”, som klienter i systemet lægger vægt på: Engagement, medmenneskelighed og ærlighed (Uggerhøj 2002:84) og det stemmer godt overens med de træk, der efterlyses af de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere i forholdet til deres sagsbehandler.

I den forbindelse er det specielt et problem med de hyppige sagsbehandlerskift, som kontanthjælpsmodtagerne oplever. Mange oplever, at de ikke ved, hvem de skal henvende sig til og at de konstant skal starte forfra i aktiveringsprocessen, fordi en ny sagsbehandler ikke kender deres sag.

*”Det er det, der er problemet faktisk, fordi der ikke kun er én. Det skifter hele tiden, og når en sagsbehandleren skiftes ud, så starter sagen forfra, hvilket er sket masser af gange.” - Karim*

Dette hindrer, at et tillidsforhold til sagsbehandleren opstår og dermed også magtens positiv potentiale samt kontanthjælpsmodtagernes følelse af indflydelse i processen.

## 6.10 Delkonklusion på analyse af de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere

Ud fra ovenstående analyse kan der dannes et billede af, hvilke faktorer de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere finder begrænsende og forstærkende for deres indflydelse på aktiveringsprocessen. Der fokuseres specifikt på betydningen af kontanthjælpsmodtagernes egenskaber og magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager. Derudfra kan der dannes et billede af forholdet imellem den institutionelle og den situationelle orden i interaktionen.

I analysen af er begrebet egenskaber operationaliseret til at dække kontanthjælpsmodtagerens kompetencer og ressourcer, erfaring samt viden om systemet. Og det er betydningen af disse egenskaber, der kan siges noget om på baggrund af denne analyse.

Ud fra den noget begrænsede empiri er mulighederne for generaliseringer meget begrænsede, men der kan dog alligevel ses nogle mekanismer og sammenhænge i empirien. De ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere har, som det fremgår af navnet, generelt dårlige kompetencer og ressourcer og manglen på kompetencer synes at have en begrænsende effekt på deres indflydelse. Således ses det, at en kombination af dårlige uddannelseskompetencer, manglende helbredsmæssige ressourcer, dårlige sociale kompetencer og dårlig selvtillid kommer til at virke begrænsende på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse, fordi det fører til et manglende overskud til at involvere sig, en manglende tro på, at de reelt kan påvirke interaktionen og en manglende forståelse for den situationelle orden.

Kontanthjælpsmodtagerens erfaring har i modsætning til den teoretiske udlægning ingen positiv effekt på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse. På trods af at samtlige informanter har omfattende erfaring med systemet, har de vanskeligt ved at gennemskue processen og deres muligheder for indflydelse. Den forventede effekt overskygges tilsyneladende af, at de ikke har ressourcerne til at gøre brug af deres erfaring, og at de igennem den lange periode i systemet er blevet socialiseret til ikke at opponere imod de beslutninger, der tages.

For viden ses der det samme mønster som ved uddannelse, helbred og sociale kompetencer. Jo mindre viden om systemet kontanthjælpsmodtageren har, jo mindre indflydelse på aktiveringsprocessen. Dette skyldes, at den manglende viden medfører manglende overblik over, deres muligheder i

systemet. Dette gælder såvel deres pligter som rettigheder. Manglende viden må derfor i høj grad ses som en begrænsende faktor i interaktionen.

Som en opsummerende bemærkning kan det derfor siges, at der i empirien er en indikation af en mangel på egenskaber som uddannelse, helbredsmæssige ressourcer, sociale kompetencer, selvtillid og viden har en negativ effekt på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på aktiveringssystemet. Det samme gælder erfaring, der i modsætning til, hvad der forventes ud fra teorien, påvirker kontanthjælpsmodtagernes indflydelse negativt.

Hvad angår betydningen af magtrelationen mellem kontanthjælpsmodtager og sagsbehandler, er det på baggrund af det begrænsede datamateriale ligeledes kun muligt at sige noget indikerende.

I overensstemmelse med den teoretiske forventning synes magtrelationen for de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere hovedsageligt at være ulige. Der ses således den tendens til, at en ulige fordeling af viden skaber et asymmetrisk magtforhold mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager, der synes at begrænse kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på aktiveringsprocessen. I empirien er der dog også en indikation af, at det ikke kun er den ulige fordeling af viden, der har en begrænsende effekt. Kontanthjælpsmodtagernes dårlige egenskaber ser ligeledes ud til at bidrage til, at magtbalancen er forskudt til sagsbehandlerens fordel og kontanthjælpsmodtagernes indflydelse derfor begrænses. Ydermere ses der en tendens til, at magten for de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere er meget nærværende og direkte i form af påbud om aktivering og trussel om standsning af kontanthjælpen og den manglende indflydelse skyldes derfor tilsyneladende ikke, at de ikke er klar over sagsbehandlerens magt.

Slutteligt synes et tillidsfuldt forhold til sagsbehandleren at være en forstærkende faktor for indflydelsen på interaktionen. De få informanter der føler, at de har indflydelse på interaktionen lægger også vægt på et tillidsfuldt forhold til deres sagsbehandler.

Kan man så ud fra disse konklusioner tale om tilstedeværelsen af en situationel orden i interaktionen mellem de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandleren? Hvilket er den problemstilling, specialet tager sit udgangspunkt i.

Der er generelt meget lidt i empirien, der indikerer, at en situationel orden skulle være styrende for interaktionen mellem ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere og deres sagsbehandler. Derimod peger analysen på en dominans af den institutionelle orden. Kontanthjælpsmodtagernes manglende

kompetencer begrænser deres indflydelse på interaktionen og har desuden tilsyneladende den effekt, at det asymmetriske magtforhold bliver dominerende i interaktionerne. Fordi deres dårlige egenskaber således ikke tillader dem at yde modmagt, bliver den institutionelle orden dominerende. Magt-udøvelsen synes desuden at være meget direkte for de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere. Det er derfor ikke en magt, der kan diskuteres og opponeres imod i en situationel orden. Analysen peger derfor på, at den interaktion de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere møder er en domineret af en institutionel orden, der efterlader forholdsvis lidt plads til indflydelse.

# Kapitel 7: Kvalitativ analyse af de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere

I dette afsnit følger analysen af den anden del af kontanthjælpsmodtagergruppen - De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere. Igen vil det igennem en analyse af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager undersøges, hvilke forstærkende og begrænsende faktorer, der er på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen. Derudfra vil det blive forsøgt at sige noget om forholdet imellem den situationelle orden og den institutionelle orden i interaktionen. Indledningsvist redegøres der for hvilken empiri, analysen bygger på, hvordan den er indsamlet, informantgruppens sammensætning samt analysestrategien.

## 7.1 Empiri

Empirien til denne del af analysen er indsamlet specifikt til specialet og består af interview med fire ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere. (Se bilag 20-23 på vedlagte cd-rom) Baggrunden for interviewene er de spørgsmål, der kan ses i bilag 1: Interviewguide.

## 7.2 Indsamlingsmetode

Informantgruppen har været svært tilgængelig og en strategisk udvælgelse har følgelig ikke været muligt. I stedet er udvælgelsen af informanter til denne del af analysen sket vha. snowball metoden. Den første informant, som blev fundet ved en tilfældighed, er således blevet bedt om at formidle kontakten til andre ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere på hendes aktiveringskursus. Denne metode giver ikke mulighed for en repræsentativ stikprøve, fordi udvælgelse afhænger af den første informants personlige relationer, (Bryman 2004:334) men som tidligere omtalt er målet med den kvalitative analyse også nærmere en undersøgelse i dybden frem for repræsentativitet.

Det er valgt at indsamle empirien ved hjælp af semistrukturerede kvalitative interviews. Det betyder, at spørgsmålsformuleringerne (bilag 1) er fulgt løst og samtalens dynamik og interviewpersonen har i nogen grad styret hvilke spørgsmål, der er blevet stillet. (Kvale 1996:129) Det er således ikke alle spørgsmål, der er blevet stillet til alle informanter og det er blevet prioriteret at tage emner op, som informanten selv har bagt på banen frem for at følge interviewguiden. Dette er gjort for at

give plads til kontanthjælpsmodtagerens narrative fortællinger om oplevelser i interaktionen med sagsbehandleren. Det vurderes, at informantens fortællinger om interaktioner er en god måde at få indsigt i den relation, der er imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager frem for blot at bede informanten definere forholdet. Det har dog været nødvendigt delvist at strukturere interviewet, fordi indsamlingen af empirien tager et deduktivt udgangspunkt i teorien. (Bryman 2004:323) Der er således temaer, der gerne skal spørges ind til. Strukturering er derfor hovedsageligt sket på baggrund af de operationaliserede tematikker.

### 7.3 Informantgruppens sammensætning

Informantgruppen er i forhold til den ressourcetsvage informantgruppe noget mere begrænset og består kun af 4 informanter. Alle fire informanter har en færdiggjort ungdomsuddannelse og en enkelt af dem tre forskellige uddannelser af kortere varighed. Da tre af informanterne er under 26 år begrænser deres erhvervs erfaring sig til studiejobs. Den fjerde respondent er 34 år gammel og har i mange år varetaget fuldtidsarbejde. Alle fire informanter har været på kontanthjælp i en kortere periode. Den længstvarende ledighedsperiode er knap et år. Ingen af de fire informanter har helbreds-, misbrugs- eller sprogproblemer, som det er tilfældet i den ressourcetsvage gruppe. Derudover har alle fire gode sociale kompetencer. De har en omfattende omgangskreds og har ikke, som det er tilfældet med den ressourcetsvage gruppe, tendens til at isolere sig fra omverdenen. Både fagligt og socialt må informantgruppen derfor betragtes som ressourcestærke og i besiddelse af væsentlige kompetencer.

### 7.4 Analysestrategi

Fremgangsmåde i analysen er den samme som for analysen af de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere med den undtagelse, at det er interview indsamlet direkte til specialet, der analyseres på. Interviewene gennemlæses med det formål at inddele dem i tematikker, hvorefter der analyseres på betydningen af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber, der er operationaliseret til at omfatte: kompetencer og ressourcer, erfaring og viden. Derefter analyseres på betydningen af magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager.

### 7.5 Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer

De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har derfor som beskrevet en del ressourcer og kompetencer, de kan benytte sig af i interaktionen med sagsbehandleren og på flere områder, får disse res-

sourcer og kompetencer en positiv indflydelse på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på aktiveringsprocessen.

En af de ting der adskiller denne gruppe fra den resourcesvage gruppe er, at de i mere eller mindre omfattende grad har lagt en plan for deres fremtid. Hvor de resourcesvage måske på grund af helbredsproblemer og manglende overskud har en tendens til at forholde sig apatisk deres fremtid, er denne gruppe mere proaktiv. De er bevidste om, hvad de vil og hvad de ikke vil. Katrine er eksempelvis ikke villig til at søge hvad som helst:

*”Sådan en person som mig, jeg er jo ikke egnet til at finde et eller andet ufaglært håndværkerarbejde. Jeg er mere. Jeg har lidt flere ressourcer, vil jeg sige, at byde på end bare at komme ud i noget rengøring.” – Katrine*

Deres stålsatte prioritering kan måske skyldes, at den forholdsvis korte ledighedsperiode endnu ikke har tvunget dem til indgå kompromisser, men bygger også på en bevidsthed om, at de kan noget. Flere af dem er ud over at være på kontanthjælp også tilmeldt et vikarbureau, hvor de fra tid til anden har noget arbejde. Dette engagement og initiativ får en positiv effekt på deres indflydelse i aktiveringsprocessen. Fordi de har en plan med, hvad de søger, bliver de ikke tvunget til at søge stillinger, de ikke ønsker, men kan i højere grad forme deres jobsøgning efter deres egne ønsker. Deres initiativ medfører desuden en følelse af medbestemmelse på aktiveringsprocessen, der ikke er til stede i den resourcesvage gruppe. Alle fire giver således udtryk for, at de selv har valgt det aktiveringstilbud, de er i. De har ganske givet valgt imellem et begrænset antal muligheder og den reelle indflydelse kan måske af den grund diskuteres, men det interessante er måske også nærmere den følelse af indflydelse, det giver.

Det er også kendetegnende ved de resourcestærke kontanthjælpsmodtagere, at de har gode argumenter for deres valg. Når adspurgt om, hvorfor de netop har valgt jobsøgningskurset som aktivering, er deres argumenter velovervejede. Generelt kommer evnen til at komme med velovervejede argumenter dem til gode i interaktionen. I højere grad end de resourcesvage formår de at vælge argumenter, der er tilpasset den situationelle orden. I forbindelse med at Signe ønsker at springe fra et praktikforløb, finder følgende ordveksling sted:

*”(...) først der var han sådan lidt: ”Jamen skal vi ikke lige prøve at se tiden lidt an”. Men så sagde jeg til ham: ”Prøv at høre. Jeg har prøvet at se tiden lidt an, men jeg kan bare ikke være der for de børn lige nu. Jeg kan ikke tage det ansvar og hvis ikke jeg kan gå ind i det 100 %, så har jeg heller ikke lyst til at være her.” Så egentlig der, så var han egentlig bare meget forstående over for, at så skulle jeg heller ikke være der.” – Signe*



Signe argumenterer ud fra, at hendes ansvar over for virksomheden ikke kan opfyldes, fordi hun psykisk ikke har det godt. Hun gør desuden opmærksom på, at hun ønsker at engagere sig, men det er blot i situation ikke er mulig. Denne fokus på hendes villighed til at gøre en indsats er medvirkende til, at hendes beslutning om at forlade hendes praktikplads accepteres af hendes sagsbehandler. Ved at give udtryk for, at hun reelt gerne vil fortsætte, hvis hun kunne, giver hun også udtryk for, at hun har accepteret de normer, der er en del af den situationelle orden (Carstens 1998). Deres evne til at forstå den situationelle orden og argumentere derefter får således en positiv effekt på deres indflydelse.

En tredje egenskab som synes at have en effekt på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse er deres sociale kompetencer. I modsætning til de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere, har denne gruppe en bred omgangskreds af venner og familie, som de kan trække på. For Signe har dette gjort en forskel. Fordi hun er så ung, har hendes forældre spillet en stor rolle i hendes interaktion med systemet og for hende er de ressourcepersoner, som hun bruger til at diskutere beslutninger om hendes fremtid med. De hjælper hendes således med at få et overblik over hendes situation, hvilket kommer hende til gavn i interaktionen med systemet. Det samme gør sig gældende for de tre andre informanter, der bruger deres omgangskreds på samme måde.

Kontanthjælpsmodtagerne bruger dog ikke kun deres omgangskreds men også hinanden. De fire informanter kender hinanden, fordi de går på samme jobsøgningskursus. De giver alle udtryk for, at megen af den viden, de har om systemet, stammer fra ”de andre på holdet”. Det at de har mulighed for at diskutere deres situation med deres omgangskreds og andre kontanthjælpsmodtagere i samme situation som dem selv, forbedrer generelt deres overblik over deres situation, hvilket forbedrer deres perception af dem selv, deres situation og dermed indflydelsen på processen. Deres sociale kompetencer får således den betydning for dem, at de er i stand til at knytte relationer, der kan hjælpe dem til at opnå forståelse og derved indflydelse i systemet.

De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har desuden et overskud, der tillader dem, at involvere sig i interaktionen og dermed forøge deres mulighed for indflydelse. Og dette overskud er ifølge Michael nødvendigt.

*”Jeg har en rimelig god rygrad, men altså jeg kender jo folk, der har problemer og nogen, som ikke kan klare det der. De ville jo være gået hjem igen med det samme og sagt: Det her det kan jeg ikke”*  
- Michael

Ifølge ham selv er de kompetencer og ressourcer, der udgør hans ”rygrad”, det, der gør det muligt for ham at stå imod det pres, systemet lægger på kontanthjælpsmodtagerne.

Empirien peger således på, at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres indflydelse på deres aktiveringsproces bliver hjulpet godt på vej af de kompetencer og ressourcer de besidder. Egenskaber som initiativ, forståelse for den situationelle orden, sociale kompetencer og generelt overskud ser derfor ud til at have en positiv effekt på indflydelsen på aktiveringsprocessen.

## 7.6 Erfaringens betydning for indflydelse

Erfaring er en kompetence, som de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere ikke besidder i særlig stort omfang. Alle fire har været på kontanthjælp lige omkring et år eller derunder. Deres praktiske erfaring med at begå sig i systemet og forhandle med deres sagsbehandler er derfor begrænset. Jf. den social-psykologiske forhandlingsadfærdsteori vil dette betyde, at deres forhandlingsoutcome i form af indflydelse vil være dårligere end kontanthjælpsmodtagere med mere erfaring, som den ressourcesvage gruppe. Det viser sig imidlertid i analysen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere, at der tilsyneladende er mekanismer, der overskygger dem, der beskrives i teorien og som har den modsatte effekt.

En af de negative effekter af at have været i systemet i lang tid er som beskrevet, at selvtilliden forsvinder og de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere mister generelt troen på sig selv. Denne mekanisme har endnu ikke ramt de ressourcestærke som på trods af, at de har været i systemet omkring et år og har oplevet gentagende afslag på jobansøgninger, alle har selvtilliden i behold.

*”Jeg er en meget stærk person. Så jeg er kommet frem til, at der ikke er noget at skamme sig over, fordi det er fordi, man ikke kan få et arbejde. Så der er ikke noget i det der.” – Katrine*

På trods af at hun ikke har været i stand til at få et job, har Katrine ikke mistet troen på, at hun har noget at byde på. Det samme er tilfældet med for de tre andre i gruppen.

Heller ikke klientsocialisering, som synes at have en negativ effekt på de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagers indflydelse, har samme effekt på den ressourcestærke gruppe. Dette kan både skyldes deres ressourcer og kompetencer men også det faktum, at de ikke har været udsat for socialiseringen i så lang en periode. De accepterer ikke i samme grad de beslutninger, der bliver taget og yder i det hele taget større modmagt. Et eksempel er Michael, hvis sagsbehandler mener, at han bør tage i praktik efter hans jobsøgningskursus. Dette ønsker Michael ikke, da han ikke mener, det vil føre til de jobs, han ønsker. Han opponerer derfor kraftigt imod beslutningen. Dette sker på trods af

sagsbehandlerens klare vilje, autoritet og trusler om tvang. Han har selvtilliden og viljen til at stå fast på sin ret. Han er derfor endnu ikke socialiseret ind i et ønske om at komme overens med sagsbehandleren for enhver pris. Samme vilje til at stå på sin ret ses hos de andre i gruppen.

På trods af at de tilsyneladende har selvtilliden i behold og stadig viser en vilje til at yde modmagt, er de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere dog ikke upåvirket af perioden i kontanthjælpssystemet. Alle fire giver udtryk for, at de mange timer de bruger på at søge job uden resultat er demotiverende og de betragter tiden på kontanthjælp som en mellemstation. Carina udtaler:

*”Der er ikke så meget motivation i det. Forstået på den måde, at jeg går nærmest bare og venter.”*  
– Carina

At være kontanthjælpsmodtager er ikke en del af deres identitet. Men dette skyldes netop, at de ser deres tid på kontanthjælp som en afgrænset periode.

## 7.7 Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes viden om systemet

Ligesom de ressourcevage kontanthjælpsmodtagere giver den ressourcestærke gruppe udtryk for en generel forvirring over de love og regler, der danner den institutionelle ramme om interaktionen. Og ligesom for den ressourcevage gruppe er det kilde til stor frustration. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere oplever, at det kan være vanskeligt at få klare svar på deres spørgsmål, når de spørger deres sagsbehandlere om råd og at det i bred udstrækning er deres eget ansvar at orientere sig i de mange regler på området. Hvilket også er vanskeligt for dem.

Manglende viden og frustration er derfor et fælles træk for ressourcevage og ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere. Det der imidlertid adskiller de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere fra de ressourcevage er deres vidensdeling. Deres sociale kompetencer gør, at de i højere grad har mulighed for interagerer med de øvrige kontanthjælpsmodtagere på deres aktiveringskursus og herigennem dele den viden, de hver især har om systemet. De står således ikke så alene med deres undren og uafklarede spørgsmål, som de ressourcevage kontanthjælpsmodtagere, der for manges vedkommende har meget lidt kontakt med omverdenen.

*”Ja så det er sådan set på den måde, at man sådan får tingene at vide. Det er ved, at en eller anden har sagt et eller andet til den næste person. Mund til mund metode”* - Katrine

Det giver dem en, om en ikke en god men alligevel, bedre viden, end det er tilfældet for de ressourcevage kontanthjælpsmodtagere og får en positiv effekt på deres indflydelse på aktiveringsprocessen, fordi de kender nogle af de regler, der danner baggrunden for den institutionelle orden. De kan

derfor bedre formulere argumenter, der falder inden for rammen og derfor ses som relevante for sagsbehandleren.

Deres viden bærer imidlertid præg af, at den er baseret på et noget usikkert grundlag. Kontanthjælpsmodtagernes problem er, at det ikke er sikker viden, de får fra de andre kontanthjælpsmodtagere, men ofte kun rygter og formodninger. De argumenterer derfor heller ikke ud fra et sikkert grundlag i interaktionen og kan derfor forholdsvis nemt underkendes. Følgende er et eksempel på dette:

*”Jeg er ret sikker på, at der lige er kommet en ny lov om, at de ikke må, [kontrollere, at kontanthjælpsmodtagerne sender de ansøgninger ud, de påstår], men de gør det jo. Jeg har pointeret det over for dem, at de ikke må, men: ”Jojo det skal de jo. Det må de godt”. – Michael*

Michaels argument bliver underkendt og fordi han ikke er sikker i sin sag, kan hans argument forholdsvis nemt tilsidesættes. På trods af at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har en vis viden om systemet, ses der derfor alligevel en tendens til, at den ulige fordeling af viden skaber et asymmetrisk magtforhold mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager.

De ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres viden kan dog ydermere have den effekt, at deres forståelse for systemet forbedres. De har en større forståelse for de beslutninger, der bliver taget, fordi de ved, hvorfor de bliver taget. Den følelse af tilfældighed som præger den ressourcetsvage gruppe er derfor ikke til stede hos de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere. Så selvom den større viden, på grund af det asymmetriske magtforhold, måske ikke nødvendigvis kommer til udtryk som reel indflydelse på aktiveringsprocessen, skaber det er en større forståelse og dermed følelse af indflydelse.

## 7.8 Betydning af magtrelationen

I ovenstående afsnit argumenteres der for, at en asymmetrisk magtrelation også præger forholdet mellem de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og deres sagsbehandler. De ressourcestærke oplever derfor også, at deres argumenter underkendes med udgangspunkt i regler, de kun kender halvt. Deres viden og generelle kompetencer har dog tilsyneladende den effekt, at de ikke på samme måde ser systemet som en magtmastodont, der ikke kan påvirkes. Signe udtaler:

*”Jeg tror også, at hvis man bare kører nok på, så kan du også komme til det, du gerne vil (...)” -  
Signe*

De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har netop kompetencerne og ressourcerne til at ”køre på” Der er derfor tale om et asymmetrisk magtforhold, men rollerne er ikke lige så fastlåste, som for de resourcesvage kontanthjælpsmodtageres vedkommende, fordi de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere er bedre til at forstå og påvirke den situationelle orden. Begrænsningen på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse er derfor heller ikke så stor, som det er tilfældet for de resourcesvage.

Flere af kontanthjælpsmodtagerne oplever, at deres valg bliver taget i samarbejde med sagsbehandlerne og føler derfor ikke, at der er tale om direkte magt. De har selv medvirket til at vælge den aktivering de er i og den giver mening for dem. Derfor føler de også selv et stort ejerskab over for denne beslutning, hvilket giver en følelse af indflydelse på egen aktiveringsproces. Det skinner dog igennem, at sagsbehandleren har været en aktiv deltager i beslutningen. Et eksempel er Carinas svar på spørgsmålet, om hun er glad for sin aktivering:

*”Ja det synes jeg, fordi jeg har selv valgt det. De sagde jo selvfølgelig også, at det var det bedste”* – Carina

Sagsbehandlerens holdning til aktiveringsstedet er således en faktor, hun tager med i betragtning i sin beslutning. Dette kunne indikere, at der er pastoralmagt tilstede i interaktionen. Styling sker igennem forslag og opmuntring. Et andet eksempel er de to informanter, der er under 25 og derfor uddannelsesforpligtigede, som begge er glade for deres beslutning om at læse videre. Også Carina selvom det ikke var hendes oprindelige plan at læse videre. Der er således noget, der har ændret hendes oprindelige beslutning.

Dette ændres dog tilsyneladende i tilfælde af konflikt. Michael fortæller, hvordan hans sagsbehandler i en situation, hvor han siger nej til et forslag om et praktikophold, går fra et pastoralt udgangspunkt, hvor han foreslår opholdet, fordi Michael trænger til at komme ud og til en direkte magtbrug ved at true Michael med at sende ham af sted imod hans vilje. Michael beskriver situationen som:

*”Sådan rigtig du ved, kommer ned truende og står og presser.”* - Michael

Det er således ikke kun de pastorale magtprincipper, der er i spil, men også en mere direkte magt. Denne magtudøvelse får hovedsageligt den effekt, at Michael mister motivationen for at gøre en indsats. Den direkte magtudøvelse får således den modsatte effekt af det ønskede. Ud fra informantens udtalelser er det dog tilsyneladende den pastorale magt, der er mest dominerende. Den pasto-

rale magt virker dog ikke, som beskrevet i teorien, begrænsende på kontanthjælpsmodtagerne, men giver dem derimod en følelse af ejerskab over beslutningerne og derved en følelse af indflydelse.

Kontanthjælpsmodtagernes viden om systemet og brugen af pastoralmagt gør, at magtrelationen ifølge de ressourcestærke informanter umiddelbart ikke virker så begrænsende på deres indflydelse. Magtrelationen igangsætter dog også en anden mekanisme, der virker begrænsende. De fire informanter giver nemlig alle udtryk for vis en grad af klientsocialisering. De fire informanter mener alle, at man må være villig til at spille med, hvis man vil opnå noget i systemet.

*”(...) jeg tror, at det er lidt vigtigt, at man søger ind et eller andet sted. Det viser, at du gerne vil noget. Derfor får du også flere muligheder ud af det, hvis det er, at du selv beviser det” – Signe*

Det gælder for kontanthjælpsmodtagerne om at bevise, at de vil noget, for at få indflydelse på deres egen situation. Noget for noget er tanken. Alcabes og Jones (1993) beskriver dette som en mekanisme, der indtræder, når klienten har været i et system i et godt stykke tid. Jo længere periode, jo mere socialisering til specifikke normer. Det er derfor tankevækkende, at disse fire kontanthjælpsmodtagere, der har været i systemet i forholdsvis kort tid, alle giver udtryk for denne grad af klientsocialisering. Kontanthjælpsmodtagernes tilpasning til kravet om at demonstrere velvilje kan ses som et udtryk for deres brug af self-technologies. Systemet leder individet ved at lede deres selvledelse. På trods af at kontanthjælpsmodtagernes gode egenskaber kan have held til at modvirke magtens begrænsende effekt, er dette et tegn på, at det trods alt er et meget magtfuldt system, de er en del af.

## 7.9 Den gode sagsbehandler

Som det er tilfældet med de ressource svage kontanthjælpsmodtagere, betyder forholdet til deres sagsbehandler også meget for de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres indflydelse. De fire informanter deler sig i to lejre. Signe og Carina føler begge, at deres aktiveringssagsbehandler har en oprigtig interesse i at hjælpe dem og de føler sig lyttet til. Deres forhold til deres aktiveringssagsbehandler er derfor præget af tillid og dette påvirker deres følelse af indflydelse positivt.

Katrine og Michaels oplevelse er, på trods af at de deltager i det samme aktiveringstilbud, helt anderledes. De giver begge udtryk for, at de mangler kontakt til en sagsbehandler og Michael har et direkte dårligt forhold til sin aktiveringssagsbehandler. De føler ikke, at de får noget hjælp og har ikke nogen at rette deres spørgsmål til.

*”Der er ikke rigtig nogen, der kommer og hjælper en eller kigger til en sådan: ”Hvordan går det med dig, har du det godt nok?” Jeg forstår det simpelthen ikke. Jamen så mister man bare motivationen og så gider man bare ikke” – Katrine*

De mangler med andre ord et menneskeligt ansigt på systemet, som de kan øge indflydelse på. Følgelig er de begge meget utilfredse med deres aktivering og systemet i det hele taget. De føler ikke den samme form for indflydelse, som Signe og Carina gør. På trods af at de alle fire deltager i samme aktiveringskursus, er deres oplevelse af det vidt forskelligt. Forskellen i deres forhold til sagsbehandleren synes at være noget af forklaringen på det.

Med hensyn til forholdet til deres sagsbehandler synes der derfor ikke at være nogen væsensforskel mellem de ressourcesvage og ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere. Begge grupper oplever af muligheden for indflydelse synes at være påvirket af forholdet til deres sagsbehandler. De har behov for en indgang til systemet i form af en sagsbehandler, de har tillid til for at føle, at de kan påvirke deres egen situation.

## 7.10 Delkonklusion på analyse af ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere

På baggrund af denne analyse kan der siges noget om, hvilken indflydelse kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager har på kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen og derudfra dannes et billede af forholdet imellem den institutionelle og den situationelle orden i interaktionen.

Begrebet egenskaber er operationaliseret til at dække kontanthjælpsmodtagerens; kompetencer og ressourcer, erfaring samt viden om systemet. Og det er betydningen af disse egenskaber, der kan siges noget om på baggrund af denne analyse.

Den statistiske repræsentativitet er givet ikke eksisterende, i og med at analysen er foretaget på baggrund af kun fire interview, men der kan dog alligevel ses en forsigtig tendens til, at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres gode kompetencer og ressourcer har en forstærkende effekt på deres mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen. I analysen fokuseres der mere specifikt på egenskaber som; initiativ, forståelse for den situationelle orden, sociale kompetencer og generelt overskud, som alle synes at have en forstærkende effekt på deres indflydelse.

Derimod ses der ikke umiddelbart nogen indikation af, at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres erfaring med systemet har den store betydning for deres indflydelse på aktiveringsprocessen. Fraværet af en forstærkende effekt kan måske forklares af deres korte tid i systemet, men en be-

grænsende effekt kan dog umiddelbart heller ikke findes i empirien. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har ikke i samme grad som de resourcesvage et hjælpsøgersyndrom, der modvirker deres vilje til modmagt og har heller ikke på samme måde mistet selvtilliden til at gøre deres indflydelse gældende. De negative effekter af erfaring kan således ikke umiddelbart genfindes hos de ressourcestærke.

Som den sidste egenskab ved kontanthjælpsmodtageren, er deres viden om systemet analyseret. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere er ligesom de resourcesvage generelt forvirrede over systemets regler, men grundet deres sociale kompetencer har de mulighed for at dele denne forvirring med deres omgangskreds, hvilket har en forstærkende effekt på deres indflydelse, fordi det forbedrer deres perception af interaktionen. Deres viden er imidlertid meget usikker og der ses derfor stadig en tendens til, at deres viden underkendes af sagsbehandleren, hvilket skaber et asymmetrisk magtforhold, som virker begrænsende.

Opsummerende kan der siges, at der i empirien er en indikation af, at egenskaber som initiativrighed, forståelse for den situationelle orden, sociale kompetencer, generelt overskud og viden har en forstærkende effekt på de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres indflydelse på aktiveringsprocessen, hvorimod deres erfaring med systemet ikke synes at have nogen effekt, hverken begrænsende eller forstærkende.

Hvad angår betydningen af magtrelationen mellem ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og deres sagsbehandler for interaktionen, kan der på grund af empiriens meget begrænsede omfang, også for denne faktor kun være tale om et indikerende svar. Men der ses dog nogle tendenser.

De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere besidder en vis viden om systemet og står derfor stærkere end de resourcesvage i interaktionen og generelt indikerer empirien, at de føler et ejerskab over for de beslutninger, der tages i aktiveringsprocessen. De beskriver processen som et samarbejde og den pastorale magt synes at være den mest fremtrædende i interaktionen. De betragter derfor generelt ikke magtrelationen som begrænsende. Dette ændres dog i tilfælde af konflikt, hvor den direkte magt synes at dominere og magtrelationen får en mere begrænsende karakter. Her ses der således indikationer af, at fordelingen af magt på trods af kontanthjælpsmodtagernes kompetencer ikke er lige og at magtrelationen i visse tilfælde virker begrænsende på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse. Deres kompetencer bevirker dog, at der i visse tilfælde blødes op for den ulige forde-



ling af magt, så magtrelationen virker knap på begrænsende for indflydelsen, som det er tilfældet for ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere.

Slutteligt synes kontanthjælpsmodtagernes tillid til deres sagsbehandler også at have indvirkning på deres indflydelse i interaktionen. De har behov for en indgang til systemet i form af en sagsbehandler, de har tillid til for at føle, at de kan påvirke deres egen situation. Sagsbehandleren kan således være en af de største forstærkende effekter på deres indflydelse, men kan, som det ses, også være det modsatte, fordi magtforholdet trods alt er asymmetrisk.

Kan man så ud fra disse konklusioner tale om tilstedeværelsen af en situationel orden i interaktionen mellem de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandleren?

Som det fremgår af konklusionen, indikerer analysen, at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres egenskaber virker forstærkende på deres mulighed for indflydelse på aktiveringsprocessen. Som en effekt af dette, kan der ses en tendens til, at den asymmetriske fordeling af magt, der har sit udgangspunkt i kontanthjælpsmodtagernes manglende viden om systemet, i nogle situationer bliver svækket i interaktionen, netop fordi de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har egenskaber, der tillader dem at yde modmagt. Generelt betragter de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere derfor systemet som et, der kan påvirkes. Hvor beslutninger ikke på forhånd er fastlagt af den institutionelle orden, men udspringer af selve interaktionen. Det er således en indikation af, at den situationelle orden har indflydelse på interaktionen mellem ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og deres sagsbehandler, men en forudsætning for dette synes at være deres gode egenskaber.

Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at interaktionen udelukkende er styret af den situationelle orden. Der er ligeledes tegn på, at den institutionelle orden spiller ind på interaktionen. Således ses det, at magtasymmetrien bliver fremtrædende specielt i konflikt situationer. I disse situationer bliver det derfor den institutionelt baserede magt, der dominerer og ikke den situationelle orden. Generelt indikeres det, at sagsbehandleren kan have forholdsvis stor betydning for hvilken orden, der er dominerende. En sagsbehandler der ikke er indstillet på forhandling kan således virke begrænsende for den situationelle orden. Den institutionelle synes desuden at påvirke den måde kontanthjælpsmodtagerne betragter systemet på. Der ses tegn på, at de har internaliseret normer, der byder dem at vise velvilje og være aktive for at kunne forvente velvilje fra systemet. Kontanthjælpsmodtagerne beskriver ikke denne klientsocialisering som begrænsende for deres indflydelse. Det er blot regler de må følge, for at kunne få indflydelse, men netop fordi det er normer, der ikke

er til forhandling, kan det betragtes som et tilfælde, hvor den institutionelle orden bliver styrende for kontanthjælpsmodtagernes handlinger.

Som det fremgår, ses der derfor tegn på, at en situationel orden spiller ind på interaktionen imellem, de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og deres sagsbehandlere, men interaktionen påvirkes dog også i høj grad af en institutionel orden.

# Kapitel 8: Kvalitativ analyse af sagsbehandlerne

I det følgende afsnit vil sagsbehandlerne vurdering af forstærkende og begrænsende faktorer på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen blive analyseret. Der fokuseres også her på betydningen af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager. Ud fra dette vil det forsøges at sige noget om, hvilken indflydelse den situationelle orden og den institutionelle orden har på interaktionen. Indledningsvis redegøres der for hvilken empiri, analysen bygger på, hvordan den er indsamlet, informantgruppens sammensætning samt analysestrategien.

## 8.1 Empiri

Empirien, der danner grundlag for følgende analyse, er indsamlet specifikt til specialet. Empirien består af seks interview med hhv. to jobkonsulenter og fire sagsbehandlere på kontanthjælpsområdet og berører de tematikker, der er operationaliseret i afsnit 5.1: *Operationalisering af underspørgsmål*. (Se interview i bilag 24-29 på vedlagte cd-rom)

## 8.2 Indsamlingsmetode

Informantgruppen er udvalgt ud fra bekvemmelighedsmetoden. Hvilket betyder, at informanterne er udvalgt på den lettest mulige måde. (Bryman 2004:333) Stikprøven bliver på denne måde ikke statistisk repræsentativ, men dette kriterium er grundet valget af kvalitative metode på forhånd fravalgt. Specialets designmæssige krav til udvælgelsen af informanter har været, at de skal være repræsentanter for sagsbehandlere eller jobkonsulenter på kontanthjælpsområdet. Der er således ingen krav om geografisk spredning. Følgelig er bekvemmelighedsmetoden valgt som indsamlingsmetode.

I dette speciale er udvælgelsen konkret sket ved at sende emails ud til alle jobcentre beliggende i Nord - og Midtjylland med en forespørgsel om sagsbehandlere på kontanthjælpsområdet til deltagelse i interview. To kommuner; Frederikshavn kommune og Syddjurs kommune, svarede positivt på denne forespørgsel, hvilket er grunden til, at det er sagsbehandlere fra disse kommuner, der er udvalgt som informanter.

Empirien er indsamlet ved hjælp af semistrukturerede kvalitative interviews og interviewguiden er generelt fulgt meget løst, fordi det er prioriteret at give plads til sagsbehandlernes fortællinger om interaktioner med kontanthjælpsmodtagere. Interviewet tager udgangspunkt i de samme tematikker, som også indgår i interviewet af de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere, men spørgsmålene er tilpasset sagsbehandlernes position i interaktionen. (Se bilag 1)

### 8.3 Informantgruppens sammensætning

Informantgruppen består af fire sagsbehandlere og to jobkonsulenter, der alle er ansat på et jobcenter og beskæftiger sig med aktivering af kontanthjælpsmodtagere. En enkelt informant beskæftiger sig med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2 og 3, dvs. kontanthjælpsmodtagere der jf. Arbejdsmarkedsstyrelsens definition er hhv. indsatsklare og midlertidigt passive (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2009:4) De resterende informanter beskæftiger sig med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 dvs. jobklare kontanthjælpsmodtagere. Denne gruppe bemandes imidlertid også kommunens visitation og har i den sammenhæng kontakt med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2 og 3. De har således god baggrund for en sammenligning mellem de to grupper. Der vil i analysen ikke blive skelnet imellem sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter og begge grupper vil derfor benævnes sagsbehandlere.

### 8.4 Analysestrategi

Igen benyttes fremgangemåden, der benyttes i de to forudgående analyser. De indsamlede interview gennemlæses og inddeles i seks tematikker, hvorefter der analyseres på betydningen af kontanthjælpsmodtagerens egenskaber, der er operationaliseret til at omfatte: kompetencer og ressourcer, erfaring og viden. Derefter analyseres på betydningen af magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager.

### 8.5 Betydningen af kontanthjælpsmodtagernes ressourcer og kompetencer

Generelt giver sagsbehandlerne udtryk for, at der kan ses en forskel mellem de ressourcestærke og de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere. De ressourcestærke beskrives som mere selvhjulpne. De er bedre i stand til at tage ansvar for den proces, de skal igennem og viser oftest også et større initiativ i samtalerne end de ressourcesvage. Maja udtaler blandt andet, at der er stor variation i, hvor stor forskel der er på hendes og hendes klienters dagsorden til samtalerne afhængig af kontanthjælpsmodtagernes ressourcer.

*”Det afhænger meget af, hvor ressourcestærke de her borgere er. Der er stor forskel fra den ene til den anden. Men jeg kan tit opleve, at borgeren har en dagsorden, der er anderledes end min er. Helt sikkert”* – Maja, sagsbehandler

Ifølge hende spiller kontanthjælpsmodtagerens ressourcer således en afgørende rolle for, hvor uenige de er med hende. Dette er et billede, der gentager sig og sagsbehandlerne oplever, at de ressourcestærke generelt har en større indflydelse på sagsbehandlingen, fordi de involverer sig.

De resourcesvage derimod beskrives af sagsbehandlerne som mere passive i samtalerne. De opleves som nogen, der i højere grad skal ”tages i hånden” og hjælpes til at tage initiativ.

*”Altså de resourcesvage, der er det jo meget os som sagsbehandlere, der trækker læsset, men jeg synes nu også i løbet af en samtale, kan det godt blive drejet over til, at det er dem selv, der styrer showet. Men det kommer også an på hvilken oplevelse, man giver dem. Altså giver du oplevelsen af, at du sidder der for at hamre dem i hovedet, så siger de jo ingenting, men giver du dem oplevelsen af, at de faktisk er herre i deres eget liv, så synes jeg også, de er med.”* – Naja, virksomhedskonsulent

Naja mener selv, at hvis man blot giver plads til kontanthjælpsmodtageren, vil denne også gribe chancen for at gøre sin indflydelse gældende. Udtalelsen kan dog også ses som et eksempel på en vejledende pastoralmagt, der igennem blid vejledning leder den ledige i den retning, der er ønsket. I dette tilfælde involvering i samtalen. Najas oplevelse er imidlertid, at det også for de resourcesvage kontanthjælpsmodtagere er muligt at øge involveringen ved at give plads til det. Det kræver blot en større indsats end for de ressourcestærke. Indflydelse er således i den optik ikke noget kontanthjælpsmodtagerne forhandler sig til, men noget sagsbehandlerne giver dem.

Der kan skelnes imellem indflydelse på interaktionen og involvering i den. Det sagsbehandlerne oftest hentyder til er involvering. Denne ses først og fremmest som en positiv ting, fordi det medfører, at kontanthjælpsmodtagerne er motiverede for at gennemføre de beslutninger, der tages. De nemme klienter er derfor også de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere, fordi de er nemmere at inddrage i processen. Individet der gerne vil arbejde og som tror på, at det er muligt at yde indflydelse på processen. De resourcesvage skal derimod bearbejdes for at tage del i processen. Der skal, som Naja siger, gøres plads til dem.

Den negative indflydelse, dvs. hvor kontanthjælpsmodtagernes dagsorden ændrer eller modarbejder sagsbehandlerens dagsorden, ses ifølge sagsbehandlerne imidlertid hos begge grupper men på forskellige måder. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere forhandler oftest inden for den institutionelle orden. Dvs. de forholder sig til de muligheder, de har rent lovgivningsmæssigt. Eksempel-

vis er det ifølge sagsbehandlerne oftest de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere, der benytter sig af bisiddere ved møderne. I en forhandlingsoptik øger de dermed deres mulighed for indflydelse ved at benytte sig af muligheder inden for den institutionelle orden. De forsøger således hovedsageligt at ændre på den situationelle orden. Ud fra Foucaults magtperspektiv kan dette ses som et eksempel på individer, der har internaliseret de normer, der er herskende i det system, de interagerer med. De ressourcesvage derimod reagerer oftere ved at opponere imod den institutionelle orden. Deres self-technologies er ikke så effektive og de har ikke formået at internalisere de herskende normer. Et eksempel der bruges af flere sagsbehandlere er meget unge kontanthjælpsmodtagere, der gentagende gange kommer for sent til møderne eller ikke møder på til de aktiveringstilbud, de befinder sig i. Ifølge sagsbehandlerne har disse unge ikke forståelse for reglerne:

*”Nu har vi mange unge, der kommer ind i øjeblikket, som ikke har den der uddannelse og som ikke kan forstå, hvorfor de skal sendes ud i noget, og som ikke kan forstå, hvorfor de skal møde til tiden. Hvor man tænker: Jamen det er helt almindelig basis opdragelse” – Rie, virksomhedskonsulent.*

Sagsbehandlerne reagerer helt anderledes på denne form for forsøg på indflydelse nemlig med direkte magt. De tager myndighedshatten på, som flere af dem kalder det. Fordi disse unge ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere gør oprør imod den institutionelle orden, får de således ikke mulighed for at få indflydelse på den situationelle orden. Det er selvsagt ikke alle ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere, der reagerer som de unge, der bruges i eksemplet her. Generelt beskrives de ressourcesvage som passive i interaktionen. De mangler lyst eller evne til at involvere sig i samtalen og negativ indflydelse opleves derfor ifølge sagsbehandlerne ikke så ofte i denne gruppe som hos de ressourcestærke.

Der ses dog også iblandt de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere nogle, der ikke indordner sig under den institutionelle orden, men sagsbehandlerne beskriver generelt et billede, hvor ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere i højere grad end de ressourcesvage formår internalisere de gældende normer og forhandle inden for den institutionelle orden og derfor får en større indflydelse på interaktionen. Deres self-technologies er bedre, men deres perception af situationen er også bedre og deres modmagt derfor mere effektiv. Der tegnes derfor det billede, at kontanthjælpsmodtagernes mulighed for indflydelse forbedres i takt med deres ressourcer. Kompetencer som evnen til at argumentere, evnen til at forstå og spille inden for de institutionelle rammer og specielt ansvar og involvering får ifølge sagsbehandlerne en positiv indflydelse på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse.

## 8.6 Erfaringens betydning for indflydelse

Der ses som nævnt en tendens til, at de interviewede sagsbehandlere fokuserer mere på involvering i interaktion frem for indflydelse. Men umiddelbart ser de også det ene som en forudsætning for det andet. Dvs. jo mere kontanthjælpsmodtagerne involverer sig, giver udtryk for deres ønsker og generelt ”spiller med”, jo større indflydelse mener sagsbehandlerne også, de får på aktiveringsprocessen. Derfor er det også overvejende involvering i samtalen, de fokuserer på, når de omtaler effekterne af, hvor lang tid kontanthjælpsmodtageren har været i systemet.

Generelt forøger erfaring med systemet ifølge sagsbehandlerne ikke muligheden for indflydelse. Deres oplevelse er derimod, at kontanthjælpsmodtagernes involvering og dermed deres indflydelse falder i takt med tiden, de er i systemet.

*”Det er meget tydeligt for mig, at jo længere tid man har været her. Jo mere opgivet har man et eller andet sted og det er jo naturlig nok. Så jo mere fastlåst er man i, at man ikke kan noget og systemet hjælper mig heller ikke og det bliver jo ikke bedre.”* Maja – Sagsbehandler.

Dette skyldes, som Maja også nævner, at kontanthjælpsmodtagerne mister troen på, at de kan ændre på deres egen situation. Deres motivation forsvinder. Derfor benytter de sig heller ikke af den mulighed, de har for at øve indflydelse på interaktionen. Derudover mener sagsbehandlerne, at det har en negativ effekt, at kontanthjælpsmodtagerne, i takt med at de har været i systemet i lang tid og har oplevet mange nederlag, mister selvtilliden. Som det også konkluderes i analysen af de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere, er selvtillid en faktor, der spiller positivt ind på kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse. Når kontanthjælpsmodtagernes således mister selvtillid i takt med deres tid i systemet, vil det derfor også have en negativ effekt på deres mulighed for indflydelse.

Den manglende selvtillid og tro på, at man kan ændre sin situation gør ifølge sagsbehandlerne, at de kontanthjælpsmodtagere der har været i systemet i en længere periode helt mister troen på, at de selv kan gøre noget i det hele taget. De falder hen i den tro, at de ikke kan komme videre uden hjælp fra andre.

*”Jeg tror der også sker en proces med mennesker, når man er i det her system. Jo længere tid man er her, jo mere kan man godt falde ind i den tro, at man ikke selv kan gøre noget. At andre skal hjælpe en videre”* – Maja, sagsbehandler

Sagsbehandlernes oplevelse af effekten af længden af perioden i systemet understøtter således også Alcabes og Jones’ (1993) begreb klientsocialisering. Kontanthjælpsmodtagernes bliver socialiseret

til at betragte sig selv som en klient, der har behov for hjælp, og mister derfor troen på, at de selv kan have indflydelse på deres egen situation. En kombination af klientsocialisering, faldende selvtilid og manglende tro på, at deres situation reelt kan ændres gør således ifølge sagsbehandlerne betragtninger, at klienternes over tid involverer sig mindre og dermed opnår mindre indflydelse på processen.

## 8.7 Betydningen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtageres viden om systemet

Kontanthjælpsmodtagernes viden om systemet er ifølge sagsbehandlerne meget varierende. Nogle kan have vanskeligheder ved at gennemskue hvilke muligheder, de har i systemet og ved heller ikke nødvendigvis hvilke krav, der stilles til dem. Sagsbehandlerne gør dog meget ud af at informere om de regler, der er vigtige for kontanthjælpsmodtagerne at kende, og generelt mener de dog også, at de fleste af kontanthjælpsmodtagerne kender de regler, der er relevante for dem selv. Spørgsmålet er følgelig, hvordan kontanthjælpsmodtagernes viden om systemet påvirker interaktionen.

Sagsbehandlerne betragter det som en af deres vigtigste opgaver at inddrage kontanthjælpsmodtagerne i aktiveringsprocessen. Der hersker som tidligere nævnt en stærk tro på, at inddragelse er en forudsætning for motivation og dermed en succesfuld aktiveringsproces. Derfor lægger sagsbehandlerne generelt meget vægt på at tage udgangspunkt i kontanthjælpsmodtagernes livsverden. Som Kristian udtaler, er en af de første ting han gør at finde ud af, hvem kontanthjælpsmodtageren er.

*”Så jeg indkalder borgeren, og så afsætter jeg en time, hvor vi sidder og snakker løst og fast omkring, hvad er det egentlig borgeren gerne vil. Hvem er personen. Prøver at komme ind bagved og prøver at finde ud af, hvad er det han/hun gerne vil”* Kristian - Virksomhedskonsulent

Sagsbehandlerne ligger vægt på værdier som empati, indlevelse og lydhørhed og umiddelbart ser det således ifølge sagsbehandlerne ikke ud til, at den ulige fordeling af viden skaber nogen asymmetrisk magtfordeling, fordi sagsbehandleren gør sit til, at borgeren på trods af manglende viden alligevel får plads til at gøre sin indflydelse gældende. Så længe kontanthjælpsmodtageren ”spiller med”, som flere af sagsbehandlerne kalder det, er stilen generelt meget inklusionsorienteret (Caswell 2005)

Dette gælder dog igen hovedsageligt den positive deltagelse. I konflikttilfælde forholder det sig anderledes. Her bliver hensynet til kontanthjælpsmodtagerens livsverden i højere grad tilsidesat til fordel for andre hensyn nemlig at ”rykke” kontanthjælpsmodtagerne. Dette sker eksempelvis igen i



forbindelse med de meget unge kontanthjælpsmodtagere. Jf. Loven er de unge under 25, der har evnen til det, forpligtiget sig til at tilmelde og gennemføre en uddannelse (Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 21b 2009) Dette betyder, at unge under 25 bliver sat uden for indflydelse med hensyn til, hvorvidt de skal tage en uddannelse eller ej.

*”Så det er jo et stort motivations arbejde, men stadigvæk er jeg dybt tilhænger af og får også flyttet folk på, at være lidt barsk. Der er også nogle af de unge her, hvor man kan sige. Jeg havde en i går som råbte og skreg af mig en hel time ”Jeg vil fandeme ikke have en uddannelse” Jamen så stopper din kontanthjælp. Du har ikke nogen penge. Det er ikke mit problem, sådan er det.” – Tina, sagsbehandler.*

Der er muligheder for at blive fritstillet for uddannelse, hvis det vurderes, at de unge ikke er uddannelsesparate (Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 21b stk. 2), men det er typisk ikke noget, de unge som udgangspunkt bliver orienteret om. Den unge i eksemplet ville, hvis han kendte systemet bedre være i stand til at bruge argumenter, som sagsbehandleren ville agere på. Eksempelvis skånehensyn. Han kender imidlertid ikke denne mulighed og vælger derfor i stedet blankt at nægte, hvilket ikke giver ham indflydelse på outcommet.

Dette sker ikke af ond vilje, men fordi sagsbehandleren mener, at der ikke er nogen grund til at tale folk ned. I stedet antages det som udgangspunkt, at den unge er uddannelsesparat. Tilgangen er ifølge sagsbehandleren effektivt i forhold til at flytte folk videre, men bidrager også til at skabe netop det asymmetriske magtforhold, som begrænser kontanthjælpsmodtagerens indflydelse. Der kan således ses en tendens til, at sagsbehandlerne, så langt hen i processen det er dem muligt, tager stort hensyn til kontanthjælpsmodtagernes livsverden og ønsker, men i konflikttilfælde benytter sig af den asymmetriske magtfordeling, som den manglende viden blandt andet er med til at muliggør.

## 8.8 Betydning af magtrelationen

De mekanismer, der kommer i spil i tilfælde af konflikttilfælde, viser, at der på trods af sagsbehandlerens normer og grundlæggende ønske om inddragelse af klienten, ikke er tale om en lige fordeling af magt imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager. Spørgsmålet er, hvordan magtudøvelsen kommer til udtryk i interaktionen.

Generelt er der enighed iblandt sagsbehandlerne om, at den direkte magtudøvelse så vidt muligt skal undgås. Myndighedshatten, som den direkte magt benævnes af flere, er derfor kun én der benyttes, hvis alle andre muligheder er udtømte.

*”(...) Det er den sidste udvej, men man skal helst ikke derud et eller andet sted, fordi det er jo mere pisken og jeg tror ikke rigtigt, at det er noget, der kommer noget konstruktivt ud af. Man skal ligesom have borgeren ind over.” – Maja, sagsbehandler*

Som Maja også pointerer, skyldes det hovedsageligt, at deres oplevelse er, at det ikke virker. Frem for at få borgerne tættere på beskæftigelse, skaber det modvillige borgere, der er vanskelige at samarbejde med og samarbejde frem for tvang synes for sagsbehandlerne netop at være nøglen til at flytte kontanthjælpsmodtagerne tættere på beskæftigelse. Derfor er det som udgangspunkt den pastorale magt, der benyttes af sagsbehandlerne. For dem er et af de vigtigste værktøjer i interaktionen at motivere borgerne til selv at forandre deres situation. Så kontanthjælpsmodtagerne bliver deres medspillere frem for modstandere. Det gælder således for dem om at skabe en indre motivation, der driver borgerne til positiv involvering i interaktionen.

Som et led i udøvelsen af den pastorale magt er det vigtigt for sagsbehandlerne, at de kender kontanthjælpsmodtageren. Bekendelsen er derfor for sagsbehandlerne en vigtig del af interaktionsprocessen. Det er nødvendigt at kende de udfordringer, kontanthjælpsmodtagerne har for at kunne vejlede dem.

*”Jamen hvis ikke jeg skal andet, så fortsætter jeg bare og ellers tager vi en time mere, for der skal tages den tid, der skal til, for at borgeren kan føle sig tryk ved mig og kan åbne sig.” – Kristian, virksomhedskonsulent*

Styring sker derfor hovedsageligt efter pastorale principper. Igennem bekendelse, blid disciplinering og med individets bedste for øje. Så vidt det er muligt, tages der således udbredt hensyn til kontanthjælpsmodtagerens egne ønsker for aktivering og beskæftigelse. Er dette imidlertid ikke muligt forsøger sagsbehandlerne at lede kontanthjælpsmodtagerne til en ny erkendelse af, hvad de gerne vil igennem kommunikation. I de allerfleste tilfælde er dette den mest effektive metode at ”rykke” kontanthjælpsmodtagerne på.

Som det dog argumenteres for i forrige afsnit, er der ligesom den ved den inklusionsorienterede tilgang en grænse for, hvor længe det er de pastorale principper, der er gældende i interaktionen. Sagsbehandlerne erkender, at der er kontanthjælpsmodtagere, der ikke kan flyttes vha. pastorale magtprincipper. De kontanthjælpsmodtagere der vælger ikke at spille med inden for de rammer, sagsbehandlerne opstiller, bliver således udsat for en mere direkte, sanktionerende magt. Der kan desuden ses en tendens til, at det er de kontanthjælpsmodtagere, der ikke anerkender den institutionelle orden, interaktionen finder sted inden for, der udsættes for direkte magtudøvelse. Det er ek-

sempelvis dem, der ikke vil anerkende kravet til aktivering, rådighedsforpligtigelse eller uddannelse.

Den direkte sanktionerende magtudøvelse er en sidste udvej for sagsbehandlere over for kontanthjælpsmodtagere, der ikke vil spille inden for de institutionelle rammer, men i nogle tilfælde er det netop denne form for magtudøvelse, der giver resultater.

*”Det finder man hurtigt ud af, om det er sådan en, hvor man bare fuldstændig skal skrue bissen på og sige sådan og sådan og sådan. Og hvis der aldrig er nogen, der har gjort det før, så er det jo lidt sjovt at se reaktionen, fordi det er: ”Nåh gud ja øh” og så får de meget travlt og så sker der lige pludselig en hel masse jo.” - Rie, virksomhedskonsulent*

Ved at udfordre kontanthjælpsmodtagerne udnytter sagsbehandlerne således netop det positive potentiale ved magten, som Foucaults teori tager sit udspring i. Ifølge sagsbehandleren Tina, er det måske nogle gange, de mennesker, man har været allermost vred på, der har udviklet en mest. Den direkte magt er derfor ifølge sagsbehandlerne ikke nødvendigvis en dårlig ting for kontanthjælpsmodtagerne, men kan bidrage til at udvikle dem i en, også for dem, positiv retning på trods af, at det begrænser deres indflydelse.

Sagsbehandlerne bygger således ifølge deres egne betragtninger på en blanding af vejledende og inkluderende pastorale principper samt, når det påkræves, direkte sanktionerende principper. Spørgsmålet er, hvilken indflydelse magtudøvelsens karakter har på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på interaktionen. Svaret er tvetydigt, når det kommer til den direkte magtudøvelse. Generelt anses det som et nederlag for sagsbehandlerne at måtte ty til direkte magt, fordi det har en negativ indvirkning på kontanthjælpsmodtagernes involvering og dermed indflydelse. Et mål er jo netop kontanthjælpsmodtagerens positive involvering, fordi det ”rykker” folk videre. Der er dog situationer, hvor det netop er den direkte magtudøvelse, der virker for at få klienten ”rykket”. Effekten stammer dog ikke fra kontanthjælpsmodtagerens øgede indflydelse, men snarere det modsatte. Der er imidlertid enighed om, at den pastorale magt øger kontanthjælpsmodtagernes indflydelse. Igennem vejledning gøres der netop plads til, at kontanthjælpsmodtageren kan gøre sin indflydelse gældende. Den pastorale magt forstærker kontanthjælpsmodtagernes mulighed for indflydelse frem for, som det postuleres i teorien, at begrænse den.

## 8.9 Den gode sagsbehandler

Bekendelsen er som det ses af ovenstående en vigtig del af interaktionen for sagsbehandlerne. For at motivere klienten til at deltage i aktiveringsprocessen, er det vigtigt for dem at kende deres be-

grænsninger og ønsker. Men som Maja giver udtryk for, kan det være vanskeligt at få reelle bekendelser ud af kontanthjælpsmodtagere, der ikke stoler på hende.

*”Mange gange synes jeg også, man oplever, at borgerne har en ide om, hvad de må sige til os og hvad de ikke må sige til os. Hvad der tæller i forhold til at få en pension og hvad der ikke gør”*- Maja, sagsbehandler

Derfor anser sagsbehandlerne det som et vigtigt værktøj i deres sagsbehandling at skabe et tillidsfuldt forhold til kontanthjælpsmodtageren for på den måde at få kontanthjælpsmodtagerne til at give en nøjagtig beskrivelse af deres ønsker og problemer. Tillid er på den måde en forudsætning for nøjagtige bekendelser og derigennem en større indflydelse på deres aktiveringsproces, fordi sagsbehandleren har mulighed for at tage hensyn til kontanthjælpsmodtagernes ønsker. Det personlige forhold er særligt vigtigt for meget unge kontanthjælpsmodtagere, der har behov for et fast holdpunkt og de meget ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere, der kan have vanskeligt ved at overskue de mange mennesker, de skal forhold sig til.

Et tillidsfuldt forhold skal imidlertid ikke forveksles med et personligt forhold. Et personligt forhold ses nærmere som en ulempe i sagsbehandlingen, fordi det svækker autoriteten. Derfor gælder det om for sagsbehandleren at opbygge et tillidsfuldt forhold til kontanthjælpsmodtageren, uden at det bliver personligt og dette er der mange af dem, der bruger megen energi på. Mange af sagsbehandlerne oplever imidlertid, at det kan være vanskeligt at etablere det tillidsfulde forhold. Det kan for nogle kontanthjælpsmodtagere tage meget lang tid, før de opnår tillid til deres sagsbehandler og det er i de fleste tilfælde tid, som sagsbehandleren sjældent har. Blandt andet på grund af den store mængde kliner og den omfattende administration. Derudover oplever sagsbehandlerne, at kontanthjælpsmodtagernes perception af dem som en myndighedsperson hindrer et tillidsfuldt forhold. Maja fortæller at med nogle kontanthjælpsmodtagere, er det;

*”... lige meget hvad man siger og gør, så er man bare stadigvæk en myndighedsperson, som de ikke har tillid til”* – Maja, sagsbehandler.

Det at sagsbehandlerne sidder med magten over kontanthjælpsmodtagernes forsørgelse skaber i nogle tilfælde så ulige en magtrelation, at tillid ikke kan opnås. Dette vanskeliggør ifølge sagsbehandlerne aktiveringsprocessen, fordi de så tvinges til at bruge direkte magt, der ofte ikke bidrager til at ”rykke” kontanthjælpsmodtagerne, men skaber modvillige klienter. Tillid er derfor ikke kun ønskeligt for klienterne, der får en oplevelse af større indflydelse, men også sagsbehandlerne.

## 8.10 Delkonklusion på analyse af sagsbehandlere

Det er nu muligt på baggrund af denne analyse at sige noget om de begrænsende og forstærkende faktorer, der er på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse på aktiveringsprocessen. Mere specifikt hvilken betydning kontanthjælpsmodtagernes egenskaber og magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager har. Dette kan bidrage til at danne et billede af forholdet imellem den institutionelle og den situationelle orden i interaktionen.

Som ved forudgående analyser er egenskaber her operationaliseret til at dække: Kontanthjælpsmodtagerens kompetencer og ressourcer, erfaring samt viden om systemet.

Analysen af sagsbehandlerne indikerer, at kontanthjælpsmodtagernes ressourcer og kompetencer synes at have betydning for deres indflydelse. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere beskrives som mere ansvarlige og involverede i samtalerne og de synes, fordi deres self-technologies er bedre, at have en bedre forståelse for interaktionen. De forsøger derfor hovedsageligt at påvirke de dele af systemet, de kan, nemlig den situationelle orden og accepterer den institutionelle ramme i form af regler, der ikke kan ændres. De ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere derimod har en større tendens til at opponere imod den institutionelle orden. Dette medfører en meget direkte magt-udøvelse fra sagsbehandlerne, der i højeste grad begrænser deres indflydelse. Sagsbehandlerne giver således generelt udtryk for, at ressourcer og kompetencer har en positiv indvirkning på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse.

Erfaring har derimod tilsyneladende den modsatte virkning. Det er en egenskab ved kontanthjælpsmodtagerne, der tilsyneladende påvirker indflydelsen negativt. Mekanismen er ifølge sagsbehandlerne, at en lang periode i systemet medfører faldende tro på, at man kan ændre sin situation, faldende selvtillid og generelt en socialisering, der bevirker, at kontanthjælpsmodtageren betragter sig som en klient, der har behov for hjælp fra andre. Deres erfaring med systemet medfører derfor, at deres gejst og involvering mindskes og derigennem deres indflydelse på aktiveringsprocessen.

Det sidste egenskab ved kontanthjælpsmodtagerne, der er analyseret er viden. Generelt vurderer sagsbehandlerne, at kontanthjælpsmodtagerne generelt kender de relevante regler. Viden om systemet synes da heller ikke at have den store effekt. Effekten kommer dog imidlertid til syne i konflikttilfælde. I situationer hvor der ikke er enighed, skifter sagsbehandlerens fokus til at ”rykke” folk frem for at opmuntre til involvering og indflydelse og her kan manglende viden give udslag i en magtasymmetri, som virker begrænsende på indflydelsen

Som det også er tilfældet for kontanthjælpsmodtagergruppen indikeres det således i denne analyse, at egenskaber har en betydning for indflydelsen. Der ses igen en tendens til at, det er de mest kompetente, der har største indflydelse. Her er erfaring dog en undtagelse. Sagsbehandlerne ser dog anderledes på egenskabernes effekt. For kontanthjælpsmodtagerne skaber gode egenskaber mulighed for indflydelse, fordi det skaber en mulighed for at tilkæmpe sig indflydelse. For sagsbehandlerne derimod opstår effekten af gode egenskaber, fordi det giver sig udslag i et større engagement og involvering i aktiveringsprocessen. Indflydelse er således ikke noget kontanthjælpsmodtagerne kan kræve, men noget de får, hvis de gør sig fortjent til det.

Hvad angår betydningen af magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager, indikerer analysen også visse tendenser. Sagsbehandlerne benytter sig både af pastoralmagt og direkte magt. Som udgangspunkt benyttes den pastorale magt. Dette er ifølge dem, den bedste måde at ”rykke” folk på, fordi direkte magt har en tendens til at skabe modvillige borgere. I nogle tilfælde er det dog den direkte magt, som er mest effektiv til at ”rykke” kontanthjælpsmodtageren og den direkte magt har derfor også et positivt potentiale. Oftest er det dog sådan, at den direkte magt begrænser kontanthjælpsmodtagernes indflydelse og derfor forsøges den undgået mest muligt, hvorimod den pastorale magt søger at inddrage kontanthjælpsmodtageren og derfor åbner op for større indflydelse. Magtrelationen kan derfor både virke begrænsende og forstærkende på indflydelse.

Bekendelsen er en vigtig del af den pastorale magts virkemidler. Men bekendelser forudsætter tillid og dette tillidsforhold kan ifølge sagsbehandlerne være vanskeligt at opnå på grund af organisatoriske begrænsninger. Derudover hæmmes tillidsforholdet også af deres rolle som myndighedspersoner. Sagsbehandlerne anser dog tilliden som en forstærkende faktor på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse, fordi tilliden er en forudsætning for bekendelser som er nødvendige for at kunne tage hensyn til kontanthjælpsmodtagernes interesser og på den måde give dem indflydelse.

Der ses generelt en tendens til, at sagsbehandlerne mener, at kontanthjælpsmodtagerne har alle muligheder for at få indflydelse på processen. Der sættes lighedstegn mellem involvering og indflydelse. Hvis kontanthjælpsmodtageren blot involverer sig, får de også indflydelse. Indflydelse er nemlig også ønskeligt for sagsbehandlerne, idet det giver kontanthjælpsmodtagerne et medejerskab over beslutningerne, der motiverer dem og fremmer deres vej tilbage til beskæftigelse, hvilket i sidste ende er sagsbehandlernes mål.

Spørgsmålet er, hvad man ud fra analysen af disse forstærkende og begrænsende faktorer kan sige om forholdet mellem den situationelle og den institutionelle orden. Som udgangspunkt er der tegn, der trækker i retningen af, at en situationel orden har en vis indflydelse på interaktionen. Sagsbehandlere giver udtryk for, at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har held til at påvirke interaktionen, netop fordi de har ressourcerne til at involvere sig og derfor får den situationelle orden indflydelse på interaktionen for denne gruppe. Billedet der tegner sig for de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere er dog anderledes. Her virker den institutionelle orden mere dominerende, idet sagsbehandlere i højre grad benytter sig af direkte magt, eller udelukker kontanthjælpsmodtagernes fra indflydelse, fordi de ikke magter at ”spille” inden for rammerne. Noget kan derfor tyde på, at de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres succes med at påvirke interaktionen stammer fra en bedre forståelse for den institutionelle og situationelle orden i interaktionen. Med andre ord er deres evne til via self-technologies at internalisere disse normer i deres argumentation og handlingsmønstre bedre end de ressourcesvage kontanthjælpsmodtageres og det er derfor, de kan påvirke interaktionen. Der er derfor noget der kunne tyde på, at den situationelle orden heller ikke for de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere er så stærk som første antaget. Derimod ser den situationelle orden i nogen grad ud til at være betinget af den institutionelle orden. Kontanthjælpsmodtagerne får således indflydelse igennem en situationel orden, men kun i det omfang, at det ikke modarbejder den institutionelle orden. Det der antydes i analysen er således, at den institutionelle orden må betragtes som dominerende interaktionen.

## Kapitel 9: Konklusion

Dette speciale har haft til formål at undersøge hvilke logikker, der er styrende for kontanthjælpsmodtagerens interaktion med sagsbehandleren i aktiveringsprocessen, for på den måde at kunne sige noget om deres mulighed for indflydelse på processen. I dansk forskning på området stiller to perspektiver sig over for hinanden i dette spørgsmål: Det institutionelle perspektiv, som med udgangspunkt i en institutionelt baseret magtasymmetri, anser kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse for værende afhængig af magtrelationen imellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtageren og det situationelle perspektiv, der ud i et interaktionistisk forhandlingsperspektiv anser kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse som noget, der afhænger af dennes egenskaber. Den grundlæggende formodning i specialet har været, at disse to perspektiver ikke nødvendigvis skal anskues som antagonistiske, men at der kan slås en bro imellem dem, således at de betragtes som to ekstremer på et kontinuum. Alle interaktioner vil således befinde sig et sted på kontinuummet og være påvirket af både en institutionel orden og en situationel orden.

For at undersøge denne formodning er det blevet undersøgt hvilke faktorer, der, ifølge hhv. ressourcetsvage og ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere, forstærker og begrænser kontanthjælpsmodtagerens mulighed for indflydelse. Er der forstærkende faktorer, ses det som en indikation på, at en situationel orden er til stede og har indflydelse på interaktionen. Begrænsende faktorer derimod peger på tilstedeværelsen af en institutionel orden. Mere specifikt er betydningen af kontanthjælpsmodtagernes egenskaber og magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager blevet undersøgt.

Generelt er der tegn i analysen, der tyder på, at kontanthjælpsmodtagerens egenskaber har betydning for deres indflydelse på aktiveringsprocessen. Både analysen af de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere, de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere samt sagsbehandlerne indikerer, at kontanthjælpsmodtagernes kompetencer og ressourcer har en positiv effekt på deres indflydelse. De ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere har grundet manglende uddannelse og dårlige sociale kompetencer, helbred og selvtillid problemer med at involvere sig i interaktionen, hvilket medfører, at de ikke får den store indflydelse på aktiveringsprocessen. De ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere derimod har grundet deres ressourcer og kompetencer, både faglige og sociale, lettere ved at



involvare sig. De har desuden en større forståelse for den orden, der dominere interaktionen og formår derfor at få en større indflydelse på aktiveringsprocessen.

For kontanthjælpsmodtagernes viden ses et lignende billede. Jo bedre viden kontanthjælpsmodtageren har om systemet, jo bedre er deres mulighed for at få indflydelse på aktiveringsprocessen. Både hos de ressourcesvage og de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere ses der således en indikation af, at manglende viden om systemet mindsker deres indflydelse, fordi det skaber en magtasymmetri i forholdet til sagsbehandleren. De ressourcestærke, hvis viden er en smule bedre, klarer sig også bedre i interaktionen, men på grund af manglende sikkerhed omkring deres viden, ses der dog en tendens til, at de alligevel bliver underkendt i konfliktsituationer. Deres viden synes dog alligevel i visse tilfælde at dæmme op for magtasymmetrien.

I modsætning til de to ovenstående egenskaber er der i de tre analyser ingen indikation af, at kontanthjælpsmodtagerens erfaring har den forventede positive effekt på indflydelsen. Derimod synes mekanismer som negativ socialisering og faldende selvtillid at føre til faldende indflydelse. Dette mønster beskrives både i analysen af de ressourcesvage kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlerne. For de ressourcestærke synes erfaring tilsyneladende ikke at have den store effekt.

Der er således i de tre kvalitative analyser en indikation af, at kontanthjælpsmodtagerens egenskaber har en betydning for indflydelsen på aktiveringsprocessen. Kompetencer, ressourcer og viden synes alle at have en positiv indvirkning, således at gode kompetencer, ressourcer og viden vil medføre en øget mulighed for indflydelse. Derimod har erfaring tilsyneladende ikke den forventede positive effekt, men derimod at have en negativ indvirkning på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse.

Billedet understøttes til dels af den kvantitative analyse. Også her har kontanthjælpsmodtagerens egenskaber en betydning for indflydelsen på aktiveringsprocessen. Der ses således en moderat positiv sammenhæng mellem kontanthjælpsmodtagerens uddannelse og indflydelse, kontanthjælpsmodtagerens alder og indflydelse samt erfaring og indflydelse. Sammenhængen mellem erfaring og indflydelse er som det ses den modsatte af den, der indikeres i den kvalitative analyse. Det må dog tages med, at samtlige sammenhænge er insignifikante og der kan derfor ikke sættes den store lid til disse resultater.

Magtrelationen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtager ser ligesom egenskaber ud til at have en betydning for kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen. De tre analyser peger på, at magtrelationen bærer præg af at være asymmetrisk og at dette virker begrænsende

på kontanthjælpsmodtagernes indflydelse, ligesom det antages i det institutionelle perspektiv. Sagsbehandlerne giver dog udtryk for, at de hovedsageligt benytter sig af pastorale magtprincipper dvs. hovedsageligt vejledning, fordi denne form for magtudøvelse ikke virker så begrænsende for indflydelsen og det er også det billede, analysen af de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere giver. I konflikt situationer ser det dog ud til i højere grad at være den direkte magt, der bliver benyttet. Når kontanthjælpsmodtagerne vælger ikke at spille med inden for den etablerede orden, bliver magtrelationen således mere begrænsende. Dette ser hovedsageligt ud til at være et fænomen, der rammer de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere, fordi de ikke på samme måde som de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere har en forståelse for de rammer, de forhandler inden for eller kompetencerne til at yde modmagt. Ligesådan ser de ressourcestærke kontanthjælpsmodtageres egenskaber også ud til at bidrage til at mindske magtasymmetriens begrænsende effekt. De tre analyser underbygger således den antagelse, at magtrelationen begrænser indflydelsen, men antyder også, at kontanthjælpsmodtagernes egenskaber kan mindske denne effekt.

Slutteligt indikerer analyserne også, at tilliden til sagsbehandleren kan have en effekt på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse. Analyserne af de ressourcetsvage og ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere indikere begge, at kontanthjælpsmodtagerne har behov for en indgang til systemet, de har tillid til i form af sagsbehandleren. Hvis de har det, er sandsynligheden for, at de involverer sig i aktiveringsprocessen og gør deres indflydelse gældende større. Tillid virker således forstærkende. Sagsbehandlerne ser ligeledes tillid som afgørende, men i deres optik er det fordi, det er en forudsætning for kontanthjælpsmodtagerens bekendelser, der giver dem mulighed for at tage hensyn til deres interesser og derigennem give dem indflydelse. Mekanismerne er således anderledes, men effekten af tillid den samme.

I forhold til det dominerende institutionelle perspektiv må det anses som overraskende, at der i specialet ses tegn på både forstærkende såvel som begrænsende faktorer for kontanthjælpsmodtagerens indflydelse på aktiveringsprocessen. Dvs. at kontanthjælpsmodtageren reelt kan have en vis form for indflydelse på aktiveringsprocessen og at der er faktorer, der forstærker denne indflydelse. Det er dog helt i tråd med de indledende formodninger i specialet. At interaktionen påvirkes af både en institutionel og en situationel orden. De forstærkende faktorer på kontanthjælpsmodtagerens indflydelse kan således ses som en indikation på, at det ikke kun er den institutionelle orden, der påvirker interaktionen, men at også en situationel orden, der kan påvirkes, er til stede og har en effekt.

Betydningen af den situationelle orden ser ydermere ud til at variere alt afhængig af hvilken gruppe, der deltager i interaktionen. For de ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere er der således ingen tegn på, at en situationel orden påvirker interaktionen. Den interaktion de oplever er domineret af en institutionel orden og deres indflydelse er følgelig meget begrænset. For de ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere derimod er der i analysen tegn på, at de i kraft af deres egenskaber formår at påvirke en situationel orden, der har betydning for de beslutninger, der tages i interaktionen. Her er tilstedeværelsen af en situationel orden derfor mere tydelig. Sagsbehandlerne giver ligeledes udtryk for, at den institutionelle magt måske i højere grad dominerer interaktioner med ressourcetsvage kontanthjælpsmodtagere. Noget kunne derfor tyde på, at kontanthjælpsmodtagernes egenskaber har en indflydelse på hvilken orden, der dominerer interaktionen. Magtrelation er, som det også fremgår betydningsfuld, men dens begrænsende effekt synes i nogen grad at afhænge af kontanthjælpsmodtagerens evne til at yde modmagt. Dvs. deres egenskaber.

I specialet er interaktioner i kontanthjælpssystemet som bekendt valgt som analyseområde. Spørgsmålet er, om det er muligt at generalisere specialets resultater til andre grupper i beskæftigelsesområdet. Det kan ikke overses, at specialets empiriske grundlag er noget begrænset med 31 respondenter i den kvalitative analyse og 150 i den kvantitative MCA analyse. Statistisk repræsentativitet er derfor uden for rækkevidde. Men netop fordi kontanthjælpsmodtagerne er en ekstrem case, kan det argumenteres for, at det er muligt at videreføre resultater fra denne gruppe til andre grupper i beskæftigelsessystemet, netop fordi gruppen besidder de færreste ressourcer og sandsynligheden for, at en situationel orden kan have betydning, er mindst for denne gruppe. Det faktum at der på trods af dette er indikationer, der taler for tilstedeværelsen af en situationel orden i denne gruppe, må følgelig skabe en begrundet forventning om, at den situationelle orden også har indflydelse på andre gruppers interaktioner i beskæftigelsessystemet.

Specialet er således ikke et opgør med det institutionelle perspektiv, men nærmere et opgør med den rigide adskillelse af de to perspektiver, der synes at dominere dansk litteratur på området. Ved at vise, at der er tegn, der indikere tilstedeværelsen af en situationel orden, vises det således også, at en institutionel orden ikke altid alene kan forklare, kontanthjælpsmodtageres indflydelse i interaktionen.

## Kapitel 10: Litteraturliste

Alcabas, Abraham og Jones, James A. (1993): *Client Socialization – The Achilles' Heel of the Helping Profession*. Westport, Auburn House.

Andersen, Jørgen Goul (1998): *Velfærdens veje i komparativt perspektiv* i J. Laursen, N. W. Olesen, T. B Olesen, K. Petersen og M. Rasmussen: *Det nationale velfærd? den danske velfærdsstat i international belysning*, Århus, Aarhus University Press.

Antoft, Rasmus, Jacobsen, Michael H., Jørgensen, Anja og Kristiansen, Søren (2007): *Håndværk og horisonter – Tradition og nytænkning i kvalitativ metode*, Odense, Syddansk Universitetsforlag.

Arbejdsmarkedsstyrelsen (2009): *Ny matchmodel – sådan og derfor*. København, Arbejdsmarkedsstyrelsen.

Bazerman, Max H. og Carroll, John S. (1987): *Negotiator cognition* i Barry Staw og Larry L. Cummings (Red.): *Research in organizational behavior*, Vol. 9, pp. 247-288, Greenwich, CT: JAI Press.

Berg Sørensen, Torben (1995): *Den sociale samtale – Mellem klienter og sagsbehandlere*, Århus, Forlaget Gestus.

Berkel, Rik van og Møller, Iver Hornemann (2002): *Active Social Policies in the EU – Inclusion through participation?* Storbritannien, The Policy Press.

Blumer, Herbert (1969): *Symbolic Interactionism – Perspective and Method*, New Jersey, Prentice Hall.

Bo, Inger Glavin (2005): *Med øjeblikket som udgangspunkt – George Herbert Meads temporale analyser af identitet og social interaktion*, Sociologisk arbejdsrapport nr. 21, Sociologisk Laboratorium, Aalborg Universitet.

Born, Asmund W. og Jensen, Per H. (1998): *Privilegering af perspektivet – en refleksion over begrebskonstruktionerne / eksklusion og integrering / marginalisering i den sociologiske iagttagelse*” Dansk Sociologi, nr. 2 p. 21-37

- Born, Asmund W. og Jensen, Per H. (2010): *Dialogued-based activation – a new "dispositif"*, International Journal of Social Policy Vol. 30 No. 5/6 pp. 326-336.
- Bryman, Alan (2004): *Social research methods*, Oxford, Oxford University Press
- Bryman, Alan (2007): *Barriers to integrating quantitative and qualitative research*, Journal of Mixed Methods Research, Vol. 1 Nr. 1
- Carstens, Annette (2002) "*Motivation*" i visitationssamtaler på aktiveringsområder i *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Margaretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen, Århus, Aarhus Universitetsforlag.
- Caswell, Dorthe (2005): *Handlemuligheder i socialt arbejde – et casestudie om kommunal frontlinjepraksis på beskæftigelsesområdet*. Roskilde, Ph.d.- afhandling, Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitetscenter og AKF.
- Dalin, Åke (1993): *Kompetence-udvikling i arbejdslivet. Veier til den lærende organisasjon*, Oslo, Cappln.
- De Vaus, David (2002): *Surveys in social research*, London, Routledge
- Donzelot, Jacques (1997): *The Policing of Families*, Baltimore/London, Johns Hopkins University Press.
- Ebsen F & Guldager, J. (2002): *Kommunal klassificering af langtidsarbejdsløse*. I Järvinen M, Elm Larsen J & N Mortensen (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Erickson, F (2001): *Co-membership and wiggle room: Some implications of the study of talk for development of social theory* in N. Coupland, S. Sarangi og C. N. Candlin (eds.): *Sociolinguistics and Social Theory*. New York, London, Longman
- Eskelinen L & Caswell, D. (2003): *Den socialfaglige praksis ved visitation af arbejdsløse*. København, AKF Forlaget.
- Eskelinen, L, Olesen, Søren Peter og Caswell, Dorthe (2008): *Potentialer i socialt arbejde – Et konstruktivt blik på faglig praksis*. København, Hans Reitzels Forlag.

- Foucault, Michel (1977): *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*, New York, Vintage Books.
- Foucault, Michel (1991): *Governmentality* i Graham Burchell, Colin Gordon og Peter Miller: *The Foucault Effect: Studies on Governmentality*. Chicago, University of Chicago Press.
- Foucault, Michel (1994): *Le pouvoir, comment s'exerce-t-il?* I *Dits et Écrits IV 1980-1988*, Paris, Gallimard.
- Foucault, Michel (2008): *Sikkerhed, territorium og befolkning – Forelæsninger på Collège de France 1977-1978*, København, Hans Rietzels Forlag.
- Goffman, Erving (1983): *The Interaction Order*, American Sociological Review, vol. 48, no. 1. pp. 1-17.
- Gouldner, A. W. (1970): *The coming crisis in western society*, New York, Basic Books
- Guldager og Ebsen (2001): *Forståelse og praksis i arbejdsmarkedssager*, København, Socialministeriet
- Hansen, Finn Kenneth og Hussain, Azhar M. (2009): *Konsekvenser af de laveste sociale ydelser – Forsørgelsesgrundlag og afsavn*, København, CASA
- Hoff, Jens og Stormgaard, Klaus (1990): *Informationsteknologi mellem borger og forvaltning* i Peter Bogason et. al: *Nyere tendenser i politologien*. København, Forlaget Politiske Studier.
- Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna (2005): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv – Interview, observationer og dokumenter*, København, Hans Reitzels Forlag.
- Johannessen, Asbjørn (1997): *Marginalisering og ekskludering – Samme eller forskellige fenomener* HiO Notat 1997:6, Oslo College.
- Jørgensen, Anja (2008): *Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme* i Michael Hviid Jacobsen og Keith Pringle (Red.): *At forstå det sociale - Sociologi og socialt arbejde*, København, Akademisk Forlag.
- Kantor, R. M. (1972): *Symbolic interactionism and politics in systematic perspective*, Sociological Perspective, 42, pp. 7-92

- Kimmel, Melvin J., Pruitt, D. G., Magenau, J. M., Konar-Goldband, E., & Carnevale, P. J. (1980): *Effects of trust, aspiration and gender on negotiation tactics*. Journal of Personality and Social Psychology, vol. 38 no.1 pp. 9-22.
- Knudsen, Hans Jørgen (2003): *Kompetence – Hvad er det?* Odense, DEL-Syd.
- Kvale, Steinar (1996): *InterViews – An introduction to Qualitative Research Interviewing*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
- Larsen, Jørgen Elm, Mortensen, Nils og Thomsen, Jens P.F. (2002): *Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient* i Margretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen: *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus, Århus Universitetsforlag.
- Lipsky, Michael (2010): *Street level bureaucracy: dilemmas of the individual public service*, New York, Russell Sage Foundation.
- Lolle, Henrik (2007): *Multiple Classification Analysis (MCA). An, unfortunately, nearly forgotten method for doing linear regression with categorical variables*, ECPR Conference Paper, Pisa
- Maxwell, Joseph A. (2004): *Using qualitative methods for causal explanation*, Field Methods vol. 16 nr. 3 August.
- Mik-Meyer, Nanna (2002): *Omsorgens herredømme* i Margaretha Järvinen og Nanna Mik-meyer, *Kvalitative metoder i et interaktionistiske perspektiv – Interview, observationer og dokumenter*, København, hans Reitzels Forlag.
- Müller, Maja, Andersen, John, Ejrnæs, Morten og Larsen, Jørgen Elm (2010): *Livet på de laveste sociale ydelser – En kvalitativ undersøgelse om livsbetingelser og copingstrategier*, København, CASA.
- Neale, Margaret A. og Bazerman, Max H. (1983): *The role of perspective-taking ability in negotiating under different forms of arbitration*. Industrial and Labor Relations Review, vol. 36 no. 3 pp. 378-388.
- Nordhaug, Odd (1998): *Kompetencestyring i arbejdslivet – Uvalgte emner*. Oslo, Tano Aschehoug
- Olesen, Søren Peter (2002): *Arbejdsmarkedspolitikens mikroprocesser – handlingsplansamtalers rolle i social- og arbejdsmarkedspolitikens implementering* i Jørgensen H, T Bredgaard, L Dals-

gaard & F Larsen eds.: *Arbejde og politik – Undervejs med CARMA 2002*. Aalborg: Center for Arbejdsmarkedsforskning.

Olesen, Søren Peter (2003): *Client, User, Member as Constructed in Institutional Interaction* i Hall, C, Juhila, K, Parton, N og Pösö, T (red): *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London, New York, Sidney, Jessica Kingsley Publishers.

Olesen, Søren Peter (2007): *Møder mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere – kulegravning af kontanthjælpsområdet*. Århus, Den Sociale Højskole.

Olesen, Søren P. Caswell, Dorte og Eskelinen, Leena (2005): *Faglighed i socialt arbejde som forskningsgenstand – et kritisk konstruktivt perspektiv*, København, AKF working paper.

Raffnsøe, Sverre, Gudmand-Høyer, Marius og Thanning, Morten (2008): *Foucault*, Frederiksberg, Samfundslitteratur.

Raiffa, Howard. (1982). *The Art and Science of Negotiation*. Cambridge, MA:Harvard University Press.

Rubin, Jeffrey Z. og Brown, Bert R. (1975): *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*. New York: Academic Press.

Stax, Tobias Børner (2005): *Duetter fra anden sal på slottet – et interaktionelt perspektiv på samtaler mellem hjemløse og socialarbejdere*, København, Sociologisk Institut og Socialforskningsinstituttet.

Sørensen, Torben Berg (1995): *Den sociale samtale – mellem klienter og sagsbehandlere*. Århus, Forlaget Gestus.

Tarber, Cristel (2003): *Vejledende eller ledende? Idealer og praksis i professionel rådgivning*, i Birte Asmuss og Jakob Steensig(red.) *Samtalen på arbejde – Konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg, Samfundslitteratur

Thompson, Leigh (1990): *Negotiation Behavior and Outcomes: Empirical Evidence and Theoretical Issues*, *Psychological Bulletin* vol. 108 No. 3 pp. 515-523.

Uggerhøj, Lars (1995): *Hjælp eller afhængighed. En kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen*. Aalborg, Aalborg Universitetsforlag.



Uggerhøj, Lars (2002): *Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – Ideal eller realitet?* I Margretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen: *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus, Århus Universitetsforlag.

Winter, Søren (1994): *Effektivitet og implementering*, Herning, Systime.

# Bilagsoversigt

Bilag 1: Interviewguide

Bilag 2: Interviewtranskribering – Abdhal

Bilag 3: Interviewtranskribering – Lars og Anja

Bilag 4: Interviewtranskribering – Azadeh

Bilag 5: Interviewtranskribering – Birthe

Bilag 6: Interviewtranskribering – Camilla

Bilag 7: Interviewtranskribering – Chris

Bilag 8: Interviewtranskribering – Sanne

Bilag 9: Interviewtranskribering – Dorthe

Bilag 10: Interviewtranskribering – Faduma og Muhammed

Bilag 11: Interviewtranskribering – Fatima

Bilag 12: Interviewtranskribering – Jim

Bilag 13: Interviewtranskribering – Karim

Bilag 14: Interviewtranskribering - Kavitha

Bilag 15: Interviewtranskribering – Kenneth

Bilag 16: Interviewtranskribering – Lene

Bilag 17: Interviewtranskribering – Sara

Bilag 18: Interviewtranskribering – Shuang

Bilag 19: Interviewtranskribering – Anni og Jan

Bilag 20: Interviewtranskribering – Katrine

Bilag 21: Interviewtranskribering – Carina

Bilag 22: Interviewtranskribering – Michael

Bilag 23: Interviewtranskribering – Signe

Bilag 24: Interviewtranskribering – Maja

Bilag 25: Interviewtranskribering – Naja

Bilag 26: Interviewtranskribering – Tina

Bilag 27: Interviewtranskribering – Kristian

Bilag 28: Interviewtranskribering – Jannie

Bilag 29: Interviewtranskribering – Rie

# Tabeloversigt

## Figurer

Figur 1.1: Den institutionelle orden og den situationelle ordens indflydelse på interaktionen

Figur 2.1: Sammenhæng mellem teorierne

Figur 3.1: Operationalisering af problemformulering

Figur 3.2: Specialets design

## Tabeller

Tabel 4.1: Krydstabel over uddannelsesniveau og følelse af indflydelse

Tabel 4.2: Krydstabel over ledighedslængde og følelse af indflydelse

Tabel 4.3: Krydstabel over alder og følelse af indflydelse

Tabel 4.4: Sammenhæng mellem kontanthjælpsmodtagerens egenskaber og indflydelse