

Fra “Welfare” til “Workfare”: En Diskussion af Fleksjobordningen fra Socialrådgiverens Perspektiv

Amina Cali Kristensen, Specieafhandling, Aalborg universitet kandidat i Socialt Arbejde København, 2024.

Kandidat i socialt arbejde

Dato for aflevering: 30.05.2024

Vejleder: Mathias Herup Nielsen

Udarbejdet af:

Amina Cali Kristensen: (20220496)

Anslag: 105.872

Er man interesseret i at gøre brug af mit interviewmateriale, kan man kontakte mig på følgende e-mail: Aminacali5@gmail.com

1. Abstract

Over the past decades, Danish citizens have witnessed a transition from “welfare to workfare,” a concept referring to state’s increasing prioritization of national competitiveness over welfare rights. As Tofting (1999) described, this shift involves a political preference for an “activation concept” over the traditional highlights various issues with this transition, particularly the challenge of determining who can participate in the labor market, especially for those with significant disabilities. The underlying assumption that people tend to exploit public goods without contributing has sparked concern among researchers, politicians, and professionals, fostering stigmatizing stereotypes about non-contributors to society.

In Denmark, this transition is exemplified by introduction of the flexible job scheme, aimed at activating individuals who would otherwise likely receive early retirement due to severe and permanent physical or mental conditions. This scheme offers employment under special conditions, including work-related accommodations and negotiated wage subsidies. This thesis critically examines the flexible job scheme by analyzing the dilemmas and challenges social workers face in increasing employment for flexible jobholders and the implications for case management and the social well-being of these citizens

Drawing on Lipsky’s (2010) “Street-Level Bureaucracy” and Järvinen & Mik-Meyer’s (2012) additions, this study provides a nuanced description of daily challenges and opportunities front-line workers encounter. Additionally, Goffman’s (2010) stigma theory is employed to discuss the scheme’s impact on the social well-being of flexible job holders. Using these theoretical frameworks, the study conducts a qualitative discourse analysis based on semi-structured interviews with three social workers from Odense, Vejle, and Aarhus municipalities. The findings indicate the focusing on employers is crucial to understanding the major implementation challenges and social consequences of the flexible job scheme. Employers play a critical role in making flexible job placements difficult and risking the social identity of flexible jobholders. Contrary to public debate, which emphasizes societal stigmatization, the results suggest that the scheme’s structure, rather than broader societal prejudices, is the primary issue. Methodological factors and the individual researcher’s approach are acknowledged as influencing these findings. Nonetheless, the thesis identifies key issues that should be prioritized in future discussions.

1. Abstract	2
1. Indledning	4
1.2 Tema og Genstandsområde	4
1.3 Afgrænsning af Problemfelt	5
2. Teoretisk Tilgang	7
2.1 Presset ude i frontlinjen	7
2.2 Professionalisme versus personlige værdier	10
2.3 Stigmatisering og Borgerens Sociale Identitet	11
3. Policy-Specifikation	13
3.1 Fleksjobordningens udvikling	13
3.2 Opgaverne ude i Frontlinjen	16
4. Metode og Analysestrategi	17
4.1 Operationalisering	17
4.2 Krydspres	17
4.3 Afværgemekanismer	18
4.4 Stigmatisering	19
5. Empiri og Indsamling	19
5.1 Interviewdata	19
5.2 Interviewpersoner	20
5.3 Interviewguide	20
5.4 Transskription og Databearbejdning	22
6. Analytisk Tilgang	22
6.1 Hermeneutikken	22
6.2 Diskursanalyse	23
7. Empirisk Analyse	25
7.1 Tilstedeværelse af Krydspres	25
7.2 Rammebetingelserne og Borgernes Forventninger	25
7.3 Arbejdsgivernes Forventninger	26
7.4 Socialrådgivernes Egne Forventninger	28
8. Anvendelse af Afværgemekanismer	29
8.1 Arbejdsmetode i forhold til Borgeren	29
8.2 Arbejdsmetode i forhold til Arbejdsgiveren	31
9. Stigmatisering og Borgerens Sociale Velvære	33
9.1 Stigmatisering på Arbejdspladsen	33
9.2 Stigmatisering i Samfundet	35
10. Diskussion	37
11. Konklusion	39
12. Litteraturliste	42
12.1 Litteratur og Artikler	42

1. Indledning

1.2 Tema og Genstandsområde

Når snakken falder på forholdet mellem socialpolitik og beskæftigelsespolitik, har det i løbet af de sidste tre årtier været kendetegnet ved en helt særlig trend i nærmest samtlige lande i Vesten, nemlig den såkaldte overgang fra “*welfare*” til “*workfare*” (Goli & Hansen, 2022, s. 232). Som udtrykket antyder, er der tale om en tendens, hvor statsmagten i stigende grad vælger at prioritere landets konkurrenceevne på bekostning af sin klassiske rolle som omfordeler af velfærdsydelse (Mascini, et. al., 2012, s. 166). Det betyder mere specifikt, som Tofting beskriver det, at det traditionelle “forsørgelseskoncept” siden 1990’erne gradvist er blevet lagt til side til fordel for et “aktiveringskoncept”, hvormed retten til velfærdsydelse i højere grad kobles sammen med pligten til at bidrage på arbejdsmarkedet, og man som borger derfor må yde for at få adgang til offentlig forsørgelse (1999, s. 5-9). Anderledes fra den klassiske måde at føre socialpolitik og beskæftigelsespolitik på, hvor områderne var mere adskilte, er den centrale antagelse bag denne tilgang, at mennesket er et rationelt, egennyttmaksimerende individ, der er tilbøjelige til freeride, hvad angår anvendelsen og bevarelsen af offentlige goder, hvorfor statsmagten er nødsaget til at regulere deres adfærd med top-down-styring, herunder med instrumenter såsom belønninger og sanktioner (Ibid., 2009, s. 6-14). Uanset, om overgangen har været effektiv eller decideret nødvendig, rejser den imidlertid en række heftigt debatterede spørgsmål. Et af de mest centrale retter blandt andre Larsen & Andersen deres opmærksomhed mod, nemlig: “er beskæftigelse for alle?” (2019, s. 11). Hvor svaret virker forholdsvis åbenlyst, rejser det imidlertid endnu et spørgsmål, nemlig “hvem beskæftigelse såfremt ikke er for?” Desuden kan man spørge sig selv, hvorvidt og i hvilken grad den førnævnte antagelse kan føre til, at man som samfund begynder at se ned på borgere, der ikke bidrager på lige fod på arbejdsmarkedet ved for eksempel at opfatte dem som mindreværdige eller ligefrem egoistiske, asociale og dovne (Mascini, et. al., 2012, s. 169). Overgangen åbner således op for en større diskussion omkring mulige såvel som reelle operationelle udfordringer og sociale konsekvenser ved både socialpolitisk og beskæftigelsespolitisk at arbejde efter en målsætning, der kan indsnævres til “øget beskæftigelse” (Larsen & Andersen, 2019, s. 11).

I dansk kontekst har overgangen, ligesom i andre lande, manifesteret sig på adskillige måder, heriblandt ikke mindst ved etableringen af fleksjobordningen. Som et led i den såkaldte “aktive socialpolitik” i 1998 indførte man ordningen med det formål at undgå, at borgere, der vurderes ude af stand til at varetage et job på ordinære vilkår grundet væsentlige og varige fysiske eller/og psykiske

udfordringer, havner på førtidspension ved at gøre det muligt at blive ansat på særlige løn- og arbejdsbetingelser (Goli & Hansen, 2022, s. 64-66). Med det formål at ekstrahere og allokere samfundets ressourcer mere optimalt, forandrede man således, hvordan man i det offentlige sidenhen har forholdt sig til borgere, der tidligere med stor sandsynlighed ville være endt på førtidspension ved at installere et system, hvori vurderingen af, om de er forpligtet til at være aktive på arbejdsmarkedet ikke baserer sig på, hvorvidt, men derimod i hvilken grad deres individuelle funktionsnedsættelse reducerer deres arbejdsevne for den måde at forhindre, at de på længerevarende eller permanent basis bliver isoleret fra arbejdsmarkedet og herigennem forøge den danske arbejdsstyrke (Holt et. al., 2015, s. 27-29). Og på samme vis som ved andre typer beskæftigelsesindsatser er det på kommunalt niveau, at ordningen effektueres (Goli & Hansen, 2022, s. 66). Det er således personalet ude i de danske jobcentre, der har til opgave at få afgjort, om den givne borger er tilstrækkeligt udfordret til at være berettiget førtidspension eller om personen i stedet skal i fleksjob, såvel som det er jobcentrenes opgave at forhandle de konkrete arbejdsvilkår, hvad angår eksempelvis arbejdstider og skånehensyn, med den pågældende arbejdsgiver samt følge op på, hvordan det går i den specifikke sag på regelmæssig basis (Ketscher, 2008, s. 397-99). Med andre ord er det kommunale socialrådgivere, der står for implementeringen af fleksjobordningen - en indsats, hvortil målsætningen kan indsnævres til "øget beskæftigelse" (Larsen & Andersen, 2019, s. 11).

1.3 Afgrænsning af Problemfelt

Baseret på diskussionspunkterne vedrørende overgangen fra "welfare" til "workfare" er mit indledningsvise argument i dette speciale, at en undersøgelse af implementeringsmæssige udfordringer og sociale konsekvenser i relation til fleksjobordningen vil være relevant, så længe ordningen eksisterer. Dette skyldes ikke kun, at ordningen er et kerneeksempel på overgangen, men også fordi der her er tale om en kompleks, sårbar og udsat målgruppe (Goli & Hansen, 2022, s. 69). Det er i min optik derfor mere end blot vigtigt at øge vores viden omkring, hvordan de i realiteten bliver behandlet i bestræbelsen på at styrke den danske beskæftigelse. Min fremhævelse af dette aspekt hænger ydermere sammen med, at jeg i en periode var i praktik som socialrådgiver i Vejle Kommune, hvorigennem jeg gjorde mig en række erfaringer omkring, hvor kompliceret det er at støtte, hjælpe og behandle denne type af borgere på en konstruktiv måde, samtidig med at man skal efterleve de juridiske retningslinjer og opfylde de politiske målsætninger. Det leder meget passende til mit sekundære argument, nemlig at en analyse af dette tema bør basere sig på socialrådgiverens oplevelser, erfaringer og indsigter, eftersom det jo er dem, der i sidste ende har ansvaret for at realisere

lovgivningen i kontakten med borgeren (Brodkin, 2013, s. 8). Min indgangsvinkel tager således udgangspunkt i Lipskys (2010) klassiske teori om “The Street Level Bureaucracy”, eftersom han heri på indsigtssig vis belyser, hvordan frontmedarbejderen i sine bestræbelser på at gøre de beslutninger, der er blevet truffet oppefra, til virkelighed er nødsaget til at navigere i et krydspres, skabt af eksempelvis ledelsens og borgerens krav og forventninger (Christensen, 2021, s. 18). På denne måde er man nemlig i stand til at etablere en dybere diskussion omkring de virkelighedsnære implementeringsudfordringer ved fleksjobordningen (Larsen & Andersen, 2019, s. 11). Men som udtrykt ovenfor, er jeg imidlertid også interesseret i at dykke ned i, hvilken betydning ordningen har for den fleksjobvisiteredes sociale velvære, først og fremmest fordi der her er tale om en målgruppe, som er karakteriseret ved at være fysisk og/eller psykisk udfordret og heraf sårbar, hvilket desuden begrænser dem i at være lige så funktionelle, produktive og attraktive på arbejdsmarkedet som den almindelige dansker (Madsen et al., 2017, s. 21). Med andre ord er der her tale om borgere, der er særdeles udsatte for at blive stigmatiseret i kraft af at være både funktionsnedsatte i forhold til at bidrage til samfundet og kendetegnet ved at have afvigende karaktertræk, hvilket kan have og som ofte har en alvorlige betydning for borgerens selvopfattelse, helbred og livskvalitet (Ravaud et al., 1992; Cox, 2010). Som et resultat heraf lyder min problemstilling således:

- *Hvilke dilemmaer og udfordringer støder socialrådgivere på i deres arbejde med at forøge ansættelsen af fleksjobbere, og hvilken betydning har de, hvad angår sagsbehandlingens forløb og heraf borgerens sociale velvære?*

Med henblik på at analysere problemstillingen vil de resterende antal af sider bestå af følgende. Til at starte med vil jeg i det første afsnit rette opmærksomheden mod min teoretiske indgangsvinkel ved først og fremmest at redegøre for Lipskys (2010) teori - ikke kun for at tydeliggøre vigtigheden af at betragte en implementeringsproces fra frontmedarbejderens perspektiv, men også fordi han bidrager med en række måder, hvorpå frontmedarbejderen med et rationelt mindset kan håndtere det krydspres, de står i, samt hvordan disse fremgangsmåder kan lede til andre former for problemer, ikke mindst for borgeren (Christensen, 2021, s. 20-22). Med henblik på at etablere en mere nuanceret diskussion vedrørende skabelsen af krydspreset, vil jeg i denne forbindelse desuden inddrage Järvinen & Mik-Meyers (2012) pointe, at det i denne henseende ligeledes er værd at medregne betydningen af frontmedarbejderens personlige værdier og grad af faglig integritet. Jeg har for eksempel selv valgt

at studere socialt arbejde, fordi min ambition er at være til gavn for borgeren, hvilket jo potentielt kunne lede til uoverensstemmelser ude på en arbejdsplads (Ibid., s. 52). Herudover vil jeg med hensyn til aspektet angående borgerens sociale velvære her ligeledes redegøre for Goffmans (2010) anerkendte stigmatiseringsteori, eftersom han ikke blot definerer begrebet på en detaljeret og brugbar vis, men også sonder mellem forskellige måder, hvorpå individer i kraft af bestemte karakteristika ender med at blive tillagt negative og marginaliserede prædikater. Med det formål at forbinde teorierne til casen, dykker jeg herefter et spadestik dybere ned i fleksjobordningen som policy-instrument for på den måde at belyse, hvad sagsbehandlingsprocessen mere specifikt indebærer med hensyn til regler, krav, rammebetingelser, ansvar og arbejdsopgaver. Der vil således i løbet af de to første afsnit blive dannet et udgangspunkt, hvorfra det er muligt at afdække de dilemmaer og udfordringer, der opstår i processen. Dernæst vil fokus være rettet mod min metode og analysestrategi, hvor jeg for det første præsenterer den empiri, jeg gør brug af i min analyse. Som det vil fremgå, er der her tale om en kvalitativ diskursanalyse, baseret på data, som jeg selv har indsamlet ved på semistruktureret vis at interviewe tre uddannede socialrådgivere, der på daværende tidspunkt til dagligt var ansat til at varetage fleksjobprocessen i henholdsvis Odense, Vejle og Aarhus Kommune. Jeg opererer således med en tro på, at man ved at lægge vægt på at fordybe sig i respondentens beretninger og arbejde ud fra en antagelse om, at deres ord reflekterer deres virkelighed og heraf legitimerer handlinger, er i stand til at indfange indsigter, der tilsammen bidrager med et oplysende og meningsfuldt svar til min problemstilling, hvilket det efterfølgende afsnit i min optik vil demonstrere (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 294-95). Og som det vil vise sig, peger mine analyseresultater på, at svaret på min problemstilling i særlig høj grad har at gøre med en aktør, som Lipsky (2010) ikke gør sig de store overvejelser om i sit teoretiske apparat, nemlig arbejdsgiveren.

2. Teoretisk Tilgang

2.1 Presset ude i frontlinjen

Som introduceret ovenfor er mit teoretiske udgangspunkt, at frontlinjepersonalet ikke bør betragtes som passive i implementeringen af en given policy. Derimod understreges der her, hvor stor betydning frontmedarbejderen kan have i processen, i og med det jo er dem, der har til opgave at omsætte politiske beslutninger til konkret handling på en funktionel, hensigtsmæssig og effektiv måde (Brodkin, 2013, s. 8-10). I hvilket omfang dette er tilfældet, afhænger naturligvis af den specifikke policy, der er i fokus, samt hvilken type frontmedarbejder, det drejer sig om. Men når snakken falder på lige præcis socialrådgiverens rolle i forhold til fleksjob, er der i denne sammenhæng tale om en ganske kompleks opgave, der er karakteriseret ved at indebære både restriktive rammer

og et relativt stort råderum, hvad angår fagligt skøn og professionel dømmekraft (Ketcher, 2008, s. 397-99). En besvarelse af min problemformulering forudsætter derfor en dybere teoretisk diskussion omkring, hvilke problematikker frontmedarbejdere støder på i varetagelsen af deres job, samt hvilke veje de kan gå for at håndtere dem. Til dette formål er det, som nævnt tidligere, særdeles gavnligt at inddrage Lipskys teori om "the street-level bureaucracy" (1980), eftersom den siden 1980'erne har udgjort et fundament inden for dette forskningsområde. Der vil i denne henseende dog blive gjort brug af Christensens (2021) udlægning af teorien, idet han i sin bog, "Socialrådgiveren i Frontlinjen", på indsigtfuld og fordelagtig vis benytter tankerne i forhold til socialrådgiverens hverdag, herunder det krydspres, som de oplever i leveringen af offentlig service ude i de danske kommuner. Dette aspekt af teorien beskriver Christensen på følgende måde:

[F]rontmedarbejderen er karakteriseret ved en række omstændigheder. Mest centralt fremhæver teorien, at frontmedarbejdere står i et krydspres. Krydspreset består især i, at der er begrænsede ressourcer til at udføre arbejdet. Samtidig er borgernes forventninger til service omfattende. Ofte vil efterspørgslen efter service overstige udbuddet. Der er derfor et krydspres mellem de rammer, systemet tilbyder, og de forventninger, borgeren stiller til en. Det er frontmedarbejderen, der har opgaven at få dette modsætningsforhold til at fungere.

(Christensen, 2021, s. 18).

Skabelsen af sådan et krydspres er således helt centralt for Lipskys tankegang, hvor problematikken opstår ved de krav- og rammesætninger, som frontmedarbejderen skal navigere efter, samtidig med at der ligeledes opstår et pres nedefra (Ibid., s. 18). Det er dog ikke udelukkende disse hensyn, som frontmedarbejderen er nødsaget til at afveje. Man har jo som menneske nemlig også en individuel holdning til tingene, som man sjældent kan se helt bort fra. Lipsky fremhæver endvidere, hvordan frontmedarbejderen selv kan være med til at skabe dette krydspres, eksempelvis ved at have et ønske om at bruge sit handlingsmæssige råderum til at foretage, hvad personen selv mener er relevante og/eller etisk forsvarlige socialfaglige vurderinger i sagsbehandlingen, samtidig med at der tages hensyn til andre interesser i de øvre dele af organisationen (Ibid., s. 19). Det vil med andre ord sige, at krydspreset, og heraf komplekse arbejdsvilkår, kan være forårsaget af eksterne pres både oppe- og nedefra, såvel som af et, der kommer indefra. Eftersom det, som etableret ovenfor, er frontmedarbejderen, der har til opgave at få modsætningsforholdet til at fungere, retter Lipsky herefter

opmærksomheden mod, hvordan frontmedarbejdere i så fald reagerer i sådanne situationer, hvor han finder frem til tre former for "afværgemekanismer" (Ibid., s. 19). Her starter han ud med den, han kalder "rationing", hvilken Christensen beskriver således:

Rationing opnås også gennem at indføre rutiner. Hvis medarbejdere kun havde en enkelt borger, kunne de være fleksible og responsive. Men når antallet af borgere er stort, bliver det påkrævet at standardisere kvaliteten af service. Det kan f.eks. gøres ved at tildele en bestemt og ensartet ydelse i alle situationer.

(Christensen, 2021, s. 20).

På fortællende vis belyser Christensens beskrivelse af denne afværgemekanisme to væsentlige aspekter. For det første fremhæver den, hvordan frontarbejdere kan føle sig udfordret af at skulle varetage omfangsrige opgaver, der omfatter et højt antal af borgere, hvorved de vil være tilbøjelige til at standardisere deres måde at udføre arbejdet på. For det andet påpeger den implicit, hvordan dette kan føre til mangel på individuel og fyldestgørende sagsbehandling, der formår at medregne den specifikke kontekst, hvilket kan lede til utilfredshed hos borgeren såvel som fejlslagen implementering af den givne politik. Kort fortalt er der her altså en risiko for, at frontarbejderen forsimples sin praksis i sådan en grad, at man i stedet ender med at ramme ved siden af skiven (Ibid., s. 20). Dernæst peger Lipsky på afværgemekanismen "creaming". I modsætning til ovenstående refererer den til et reaktionsmønster, som Christensen definerer som følgende:

Creaming kan oversættes til "at skumme fløden". Det signalerer, at der prioriteres mellem borgerne på den måde, at indsats og ressourcer prioriteres til de borgere, der formodes at være lettest at hjælpe, eller hvor indsatsen har den største chance for succes. Det vil sige, at der er nogle, der kommer til at ligge øverst i bunken eller kommer foran i køen blandt borgere, og på den måde bliver prioriteret over andre.

(Christensen, 2021, s. 21).

Med andre ord er der her tale om en tilgang, hvor frontmedarbejderen af pragmatiske hensyn retter sit fokus mod borgere, der vurderes som værende nemmest at komme i mål med, hvilket imidlertid øger risikoen for, at der ikke bliver taget tilstrækkeligt hånd om de mest udfordrede og udsatte

borgere, og de i stedet ender med at blive tabt i systemet. Som ved den forrige afværgemekanisme, er der altså her tale om en, som på samme vis letter arbejdsbyrden for frontmedarbejderen, men imidlertid ligeledes indebærer potentielle forhindringer, hvad angår at skabe en indsats, der rammer tilstrækkeligt inden for skiven. Lipskys tredje og sidste afværgemekanisme er ”*controlling the clients*”, og endnu en gang tilbyder Christensen følgende beskrivelse af, hvad den refererer til:

Måden, bureaukratier er indrettet på, former klienter til at opføre sig compliant og forudsigeligt, så rutiner og procedurer kan opretholdes. Herved reduceres organisationens omkostninger. Kontrol opretholdes f.eks. gennem bureaukратиs fysiske indretning. Offentlige kontorer er med til at opretholde asymmetriske relationer, der fremmer lydige adfærd.

(Christensen, 2021, s. 22).

I modsætning til de førnævnte spiller karakteren af det bureaukratiske system altså en central rolle i forhold til denne afværgemekanisme, hvor frontmedarbejderen forsøger at retlede borgeren ved at referere til tunge, komplicerede og forholdsvis uoverskuelige regler, krav og procedurer. Det forudsætter dog, at den pågældende organisation besidder tilstrækkelig kapacitet til at implementere sådanne rammer og forhold. Og selv hvis den gør, er det ikke givet på forhånd, at man herigennem formår at fremme lydige adfærd. Derimod er der en risiko for, at organisationen som følge heraf bliver beskyldt for at være overbureaukratisk og overflødig eller ligefrem kontraproduktivt og skadeligt (Ibid., s. 22). Sammenfattende bidrager Lipskys teori således med en række gavnlige koncepter, hvis man ønsker at forstå, hvilke dilemmaer og problematikker, frontmedarbejdere, herunder socialrådgivere, kan stå over for i deres hverdag, samt hvordan de kan reagere på dem, og hvordan disse reaktionsmønstre kan lede til andre udfordringer.

2.2 Professionalisme versus personlige værdier

Som tidligere nævnt påpeger Lipsky i sin teori, at man ej må forglemme, at frontmedarbejdere, ligesom andre typer af arbejdere, jo har individuelle holdninger og værdier, som også kan spille en afgørende rolle i udviklingen af krydspresset. I deres værk, ”At Skabe en Professionel”, dykker Järvinen & Mik-Meyer (2012) dybere ned i denne pointe ved at se nærmere på, hvordan frontarbejdere igennem 00’erne gradvist begyndte at føle, at de befandt sig i et krydsfelt, hvor de både skulle agere støtteperson for borgeren i kraft af deres faglighed og være myndigheden, der fastsætter de politisk besluttede rammebetingelser over for borgeren, som må efterleves for at få rettighed til offentlig forsørgelse (Ibid., s. 52). Som forfatterne beskriver det, er der altså her tale om en tendens,

hvor frontmedarbejderen ender med at have en ”dobbeltrolle”. På den ene side er der jo en grund til, at folk beslutter sig for at uddanne sig til og blive frontmedarbejdere, hvilket man må formode i varierende grad relaterer sig til personlige værdier og overbevisninger. Men når man samtidig er nødsaget til at overholde den gældende lovgivning, for eksempel en, hvor målsætningen kan koges ned til øget beskæftigelse, rejser der sig her en udfordring for de frontmedarbejdere, der ønsker at bruge deres faglighed til at hjælpe borgere med udgangspunkt i den enkelte borgers tilstand, ressourcer og behov (Ibid., s. 66).

I tillæg hertil finder Järvinen & Mik-Meyer frem til, at denne dobbeltrolle har betydet, at frontmedarbejdere i stigende grad begyndte ”at gøre den politiske intention til sin egen” på bekostning af deres faglighed og de værdier, som de forbandt med deres sociale arbejde (Ibid., s. 15). På denne måde tog deres professionelle identitet en, med forfatterens ord, ”negativ drejning”, idet de i udførelsen af deres arbejde ikke længere kunne operere med den samme grad af autonomi som tidligere . Denne tendens diskuteres ligeledes af Rose i Järvinen & Mik-Meyers bog, hvortil han konkluderer, at hvor “[frontmedarbejdere] tidligere fungerede som eksperter, hvis autoritet sjældent blev sat spørgsmålstegn ved, skal de i dag i stadigt stigende omfang standardisere og indberette deres arbejdsopgaver i diverse monitoreringssystemer...” (Ibid., s. 16). Som et resultat heraf efterspørger han således en ”bestandig ransagelse af myndighedernes myndighedsudøvelse” for på den måde at sikre, at man anvender de faglige ressourcer, der er til rådighed, bedst muligt (Ibid., s. 15).

2.3 Stigmatisering og Borgerens Sociale Identitet

I og med at formålet med dette speciale er at diskutere fleksjobordningen i forhold til de udfordringer og problematikker, som socialrådgivere identificerer i realiseringen af indsatsen ude i frontlinjen, argumenteres der her for, at det ligeledes er relevant at se lidt nærmere på, hvad sådan et beskæftigelsesinitiativ kan have af betydning for borgerens sociale identitet. Der henvises her mere specifikt til, hvordan personer, der visiteres til sådanne tilbud, grundet en væsentlig funktionsnedsættelse, oplever at blive ”socialt stemplet” på en negativ og potentiel ekskluderende måde, for eksempel ved at blive beskyldt for at være ugidelige og snyde sig til færre arbejdstimer med fuld løn, hvilket især er et problem for borgere, hvis funktionsnedsættelse er svær at observere ved første øjekast (Ravaud et. al., 1992; Cox, 2010). Med andre ord er der her tale om oplevelsen af stigmatisering – processen, hvorigennem personer eller grupper tillægges negative egenskaber på baggrund af karakteristika, der afviger fra majoritetens, hvilket kan føre til diskrimination, social udelukkelse, selvstigmatisering og til sidst reducerede chancer for at opnå et meningsfuldt liv (Jacobsson, 2002, s. 11-16; Major et. al., 2004, s. 72-74, 87). Oplevelsen af at blive stigmatiseret kan

således både true borgerens helbred og velfærd samt spænde ben for den politiske målsætning om at øge beskæftigelsen blandt denne type af borgere (Ravaud et. al., 1992, s. 953-57).

For at kunne diskutere dette aspekt tilstrækkeligt gøres der her brug af Goffmans (2010) anerkendte teori om stigmatisering, da den foruden en dybdegående beskrivelse af processens mekanismer sondrer mellem forskellige former for stigma. Indledningsvis kan vi ifølge ham forstå et stigma som “en egenskab, der er dybt miskrediterende” (Ibid., s. 20), hvorefter han specificerer selve processen på følgende måde:

Mens den fremmede er til stede i vores nærvær, kan det vise sig, at han besidder en egenskab, der skiller ham ud fra andre personer i den kategori, hvori han kunne tænkes indplaceret, og det af en mindre ønskværdige slags - han kan i ekstreme tilfælde vise sig at være en person, der er helt igennem ond, farlig eller svag. Han reduceres derfor i vores bevidsthed fra at være et helt og almindeligt menneske til et fordærvet, nedvurderet menneske. At blive stemplet på denne måde indebærer et stigma, især når den pågældende derved bringes i meget stærk miskredit; af og til bliver det også kaldt for en svaghed, en brist, et handicap. Det indebærer en særlig uoverensstemmelse mellem den tilsyneladende og den faktiske sociale identitet.

(Goffman, 2010, s. 20).

Der er altså her tale om en socialkonstruktivistisk indgangsvinkel til, hvordan identiteter skabes og udvikles, som beror sig på en antagelse om, at vi bliver, hvad kollektivet betragter os som, eftersom vores virkelighed – til dels – skabes gennem sociale interaktioner (Jackson & Hogg, 2010). Herefter argumenterer Goffman for, at man med fordel kan skelne mellem tre typer af stigma, hvor den første er ”kropslige vederstyggeligheder”. Begrebet refererer til objektive deformiteter eller misdannelser, hvilket vi i denne sammenhæng kan forstå som fysiske funktionsnedsættelser og synlige handicaps (Goffman, 2010, s. 20). Som indikeret ovenfor vil denne type efter alt at dømme indeholde en forholdsvis højere grad af empati sammenlignet med usynlige handicaps, idet menneskets forståelseshorisont betoner tilstedeværelsen af håndgribelige/objektive fakta. Men den vil dog stadig lede til miskreditering i forhold til personens evner samt værdi for samfundet. Den næste, Goffman fremhæver, er ”karaktermæssige fejl”. I modsætning til den forrige er der her tale om identitetsmæssige adfærdsmønstre, som personen tillægges i kraft af sine afvigende karaktertræk (Ibid., s. 46). Det kunne for eksempel dreje sig om, at omgivelserne bebrejder en bestemt person eller

gruppe for at være dovne eller unødigt besværlige at omgås socialt, men hvor den faktiske forklaringer har at gøre med psykiske lidelser, der indebærer symptomer såsom mental træthed, generaliserbar angst eller/og socialfobi. Med andre ord gør denne type, at man muligvis ikke formår at forstå, hvad der faktisk er i vejen, hvorfor man ender med at (re)producere fordomme i stedet for at overveje mulige støtteforanstaltninger (Ravaud et. al., 1992: 955-56). Til sidst peger Goffman på typen: den ”tribale” eller ”slægtsbetingede” stigma. Som navnet antyder, drejer denne form sig om karakteristika såsom race, religion eller nationalt tilhørsforhold, hvor de negative egenskaber relaterer sig til personens kulturelle identitet (Goffman, 2010, s. 46, 48-49). Det kunne eksempelvis omhandle integrationsbarrierer i form af sproglig divergens, infrastrukturelle forskelle eller bekymringer, hvad angår afvigende verdenssyn, såvel som forestillingen om, at personer, der er immigreret fra andre lande, udelukkende kommer til for drage nytte af et stærkt, veletableret og barmhjertigt velfærdssystem uden at ville bidrage til kollektivet og statskassen (Fish & Syed, 2024, s. 3-6).

Sammenfattende blev der i dette afsnit præsenteret en række tanker, som tilsammen udgør dette speciales teoretiske tilgang, herunder Lipskys (1980) teori om frontmedarbejderens dilemmaer, Järvinen & Mik-Meyers (2012) indsigter i forhold til krydspresset mellem frontmedarbejderens faglige identitet, og hvad der bestemmes oppefra, samt Goffmans (2010) bud på typer af stigma. En anvendelse af dem forudsætter dog en dybere diskussion omkring, hvad de specifikt kan bidrage med i forhold til fleksjobordningen og socialrådgiverens rolle, hvilket opmærksomheden vil være rettet mod i næste afsnit.

3. Policy-Specifikation

3.1 Fleksjobordningens udvikling

Som præsenteret i introduktionen kan fleksjobordningen forstås som en konkret operationalisering af overgangen fra ”welfare” til ”workfare”, først og fremmest givet målsætningen om, at der er færre, der skal tilkendes førtidspension samt flere, der skal være aktive på arbejdsmarkedet. Desuden fremgik det tillige, at den blev indført som et led i socialreformen om aktiv socialpolitik i 1998 (Goli & Hansen, 2022, s. 232). Den form, ordningen har på nuværende tidspunkt, er dog ikke helt den samme som dengang. Derimod skal den forstås som et resultat af en række reformmæssige skridt, hvor det første faktisk fandt sted, før man indførte det, som vi sidenhen har lært at kende som fleksjob (Ibid., s. 244-45).

Til at starte med blev der tilbage i 1997 vedtaget tre nye love, der året efter skulle udgøre en central del af fundamentet for den efterfølgende socialreform. Dette indebar, at ekstra ressourcer såvel som nye udviklingslinjer og principper blev introduceret på det sociale område, hvilket medførte

afgørende ændringer i de retslige dynamikker inden for sektoren (Madsen et. al., 2017, s. 21). Først og fremmest besluttede man sig her for, at *lov om aktiv socialpolitik*, der i simpel forstand angik ”pengeydelse”, og *lov om social service*, som angik ”omsorgsydelse”, skulle erstattes, såvel som at den, som sidenhen fik navnet, *lov om retssikkerhed og administration på det sociale område*, skulle realisere en dybdegående forandring af reguleringen inden for den sociale administration, hvad angår sagsbehandlingsmæssige regler og krav samt organisatoriske retningslinjer. Og som Ketcher (2008) påpeger, har disse ændringer sidenhen medført en markant ændring i forhold til kompleksiteten af socialrådgiverens arbejdsopgaver, ikke kun fordi de som følge heraf har skullet underlægge sig forholdsvis mere specifikke regler, og fordi bestemmelserne øger mængden af administrative opgaver, men også fordi de er tvunget til at operere med mange forskellige typer lovgivninger i deres arbejde med at tildele hjælp til borgere (Ibid., s. 397). Med andre ord kan man problematisere dette lovgivningsmæssige skridt for, at det introducerer processer, der tager fokus fra kernen i det sociale arbejde. Endvidere kan man spørge sig selv, hvorvidt sådan en ændring af velfærdssystemet kan have andre følger. Nogle understreger eksempelvis, at der som konsekvens heraf er færre og færre sociale opgaver der løses i familierne, i og med at der i kraft af et tungere socialsystem er en øget forventning om, at det er det offentlige, der løser sådanne opgaver (Ibid., s. 397-99; Møller & Larsen, 2011, s. 20-21).

Dette ledte som sagt til, at man indførte fleksjobordningen i 1998. Anderledes fra tidligere ville man nu fokusere på at udnytte den absolutte maksimale arbejdskapacitet, om end den i konkrete tilfælde kunne være på vældig få timer, hvilket jo imidlertid baserer sig på en forventning om, at tilknytning til arbejdsmarkedet kan have en helbredende og deraf aktiveringsmæssig effekt på de funktionsbegrænsede borgere (Madsen et. al., 2017, s. 10). I et ressourcemæssigt perspektiv indebærer ordningen, at den pågældende borger ansættes på overenskomstmæssige vilkår, selv hvis de ikke er medlem af en fagforening eller a-kasse. Desuden udbetales lønnen som på normal vis af selve arbejdsgiveren, men med et forhandlet løntilskud fra kommunen. Med andre ord skabte man fordelagtige betingelser for, at man som arbejdsgiver kan se sig villig til at ansætte en person med en væsentligt nedsat arbejdsevne, hvad enten det drejer sig om antal arbejdstimer eller graden af arbejdsintensitet. Det gælder dog samtidig, at der fra arbejdsgivernes side tages specifikke skånehensyn til den pågældende borger (Goli & Hansen, 2022, s. 242). På dette tidspunkt var der, som Bredgaard (2014) beskriver det, imidlertid mere fokus på borgerens begrænsninger frem for muligheder. Man valgte derfor i 2002 at nedsætte en kommission, som i løbet af det samme år lavede

en ny sagsbehandlingspraksis baseret på social tryghed, borgerinddragelse og personlig udvikling (Ibid., s. 245). I den forbindelse udtalte kommissionen følgende angående deres nye opfindelse:

For at kunne finansiere velfærdsopgaverne i fremtiden er det nødvendigt at øge produktion og beskæftigelse og gennemføre reformer af velfærdssystemerne. Velfærdssystemerne skal i højere grad målrettes de grupper, der har mest behov for hjælp, og de skal understøtte størst mulig deltagelse på arbejdsmarkedet. Arbejdsmarkedet skal være mere rummeligt.

(Ketscher, 2008, s. 398).

Med andre ord medførte ovenstående, at borgeren fik en mere central rolle i sagsbehandlingsprocessen, hvilket sidenhen har betydet, at fleksjobansættelser i mindre grad kan reduceres til et udelukkende samarbejde mellem socialrådgiveren og arbejdsgiveren. Når der i denne sammenhæng er tale om ”rummelighed”, er øget borgerindflydelse således en essentiel komponent (Bredgaard, 2014, s. 93). Et eksempel på dette er blandt andet § 4 om borgerinddragelse i *lov om retssikkerhed og administration på det sociale område* (Madsen, Jørgensen & Rasmussen, 2017, s. 117; Møller & Larsen, 2011, s. 20).

Hvor der blandt andet blev gennemført ændringer af fleksjobordningen i 2006, om end forligspartierne på daværende tidspunkt udtrykte, at den havde været ”en succes”, eftersom den først og fremmest havde ”skabt mere rummelighed på arbejdsmarkedet” (Ibid., s. 93), sker den næste nævneværdige ændring imidlertid i 2013. Her trådte nemlig *reformen om førtidspension og fleksjob* i kraft, som overordnet set havde til formål at begrænse adgangen til førtidspension yderligere, for på den måde at opnå besparelser inden for sektoren med 1,9 mia. kr. fra året 2020 – hvilket jo naturligvis indebærer, at langt flere borgere skulle i fleksjob (Madsen et. al., 2017, s. 93). For at dette kunne lade sig gøre, justerede man selve begrebet, ”nedsat arbejdsevne”, og tillod ansættelser med langt færre arbejdstimer (Beskæftigelsesministeriet, 2024). Det skal i den forbindelse påpeges, at det før 2013 var meget svært at tilkende fleksjob på under 12 timer om ugen, hvilket man baserede på, at ansættelser på færre timer ikke ville være attraktivt for arbejdsgivere i forhold til administrative og hensynsmæssige omkostninger (Goli & Hansen, 2022, s. 67). Den største ændring angik dog unge mennesker, eller rettere sagt borgere under 40 år, hvilket på samme vis som ovenstående stadig gør sig gældende den dag i dag. Det har sidenhen betydet, at denne målgruppe ikke kan få tilkendt førtidspension, medmindre det vurderes som formålsløst at forsøge at optimere deres arbejdsevne via ordningen. Med andre ord medførte reformen, at ingen under 40 år kan tildeles førtidspension, på nær

i ”helt åbenlyse tilfælde”. Samtidig indførte man en iterativ beskæftigelsesindsats, kendt som ”ressourceforløb” med en varighed på 5 år ad gangen, der ifølge beslutningstagerne sikrer en mere intensiv, helhedsorienteret og individuel sagsbehandling (Madsen et. al., 2017, s. 25). Med andre ord gennemførte man her en skillelinje, der medførte en mærkbar reducereing i forhold til muligheden for at få tilkendt førtidspension. Og hvis man ser på tallene, tyder det på, at ovenstående ændringer har haft en virkning, der er i overensstemmelse med beslutningstagerens målsætning. Ifølge Danmarks Statistik har antallet af tilkendelser til førtidspension i løbet af de sidste fem år varieret mellem 15.500 og 17.500, hvorimod niveauet lå på 5.743 i 2013 (Ankestyrelsen, 2013, s. 2).

3.2 Opgaverne ude i Frontlinjen

Som gennemgået ovenfor har reformerne løbende forandret socialrådgivernes arbejde i forhold til både omfanget og tyngden af arbejdsopgaverne. Overordnet set skal de som udgangspunkt sikre, at ordningen bliver implementeret korrekt ude i frontlinjen i overensstemmelse med den lovgivning, som blev vedtaget i forbindelse med reformerne, samtidig med, at de overholder de sagsbehandlingsmæssige principper, der gør sig gældende indenfor det offentlige forvaltning, som er anvist i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Ketscher, 2008, s. 397). Det betyder mere specifikt, at de for det første skal stå for visitationen af borgeren i forhold til at afklare, hvorvidt personen skal tilkendes førtidspension eller skal i fleksjob, baseret på en konkret individuel vurdering af dennes tilstand og heraf grad af funktionsnedsættelse. Desuden skal andre relevante tilbud være afprøvet forud for visitationen jf. *lov om en aktiv beskæftigelsesindsats*, også kaldet ”beskæftigelsesindsatsloven” (Ankestyrelsen, 2016, s. 12). Det er således i denne del af processen, socialrådgiveren siden 2013 har skullet behandle sager ud fra, hvorvidt den pågældende borger er over eller under 40 år med det formål at skærpe adgangen til førtidspension. Endvidere står de også for at få etableret ressourceforløb for borgere under 40 år. Men som beskrevet ovenfor har reformen også betydet, at socialrådgivere kan tilkendes fleksjobs på et lavere timetal, hvorfor de sidenhen har haft et større forhandlingsmæssigt råderum, når det gælder at forøge antallet af fleksjobansættelser (Goli & Hansen, 2022, s. 66). Herudover står socialrådgiveren også for selve etableringen af fleksjobansættelsen, hvor man i samarbejde med den pågældende arbejdsgiver skal nå frem til vilkårene i forhold til skånehensyn, arbejdstimer og ikke mindst størrelsesordenen af løntilskuddet. Og som et resultat af reformændringen i 2002 skal socialrådgiveren her desuden sikre sig, at den pågældende borger inddrages i og vejledes omkring udformningen af kontrakten, hvad angår konkrete foranstaltninger (Madsen et. al., 2017, s. 66). Men eftersom økonomien spiller en helt afgørende rolle i sådanne forhandlinger, kan denne del af processen være temmelig vanskelig. På den ene side er det

jo vigtigt, at ansættelsen er til gavn for arbejdsgiveren i et cost-benefit-perspektiv. Men da arbejdsgivere imidlertid har et incitament til at forsøge at få så meget billig arbejdskraft som muligt, kan denne opgave udgøre en væsentlig udfordring for socialrådgivere, i og med, at de på den anden side skal tage hensyn til budgettet samt den pågældende borgers ve og vel (Bredgaard, 2014, s. 71-74). I henhold til reformerne forventes det dog, at arbejdsgivere i Danmark skaber rummelighed for personer med nedsat arbejdsevne. Socialrådgiveren har imidlertid til opgave at gøre arbejdsgiveren opmærksom på det (Møller & Larsen, 2011, s. 51, 57). Såfremt det lykkes at få fleksjobansættelsen i hus, er det endvidere socialrådgiverens ansvar at følge op på, hvorvidt vilkårene i kontrakten efterleves ude på den pågældende arbejdsplads via kontinuerlige opfølgningssamtaler. Det indebærer både statusopfølgninger med arbejdsgiveren hvert 4,5. år samt samtaler med borgeren minimum hvert 2,5. år for at sikre, at betingelserne for ansættelsen stadig er opfyldte. På denne måde sikrer man ligeledes, at borgeren får mulighed for at få indsigt i samt indflydelse på fleksjobforløbet (Ketscher, 2008, s. 397-99).

Sammenfattende har de politiske prioriteringer og diverse reformændringer gennem tiden bevirket, at sagsbehandlingen i forbindelse med fleksjobansættelser ikke er en enkel opgave. Derimod er socialrådgiveren gradvist blevet underlagt rammer, der gør deres arbejde med at lette ansættelsen af fleksjobbere forholdsvist kompliceret. For at reducere kompleksiteten samtidig med, at man medvirker til at opnå de politiske målsætninger, vil man som socialrådgiver derfor være tilbøjelig til at anvende de strategier, som Lipskys teori fremhæver, hvilket kan medføre signifikante utilsigtede konsekvenser. Desuden kan sådanne rammer fjerne fokus fra det, der er essensen bag socialt arbejde (Christensen, 2021, s. 15).

4. Metode og Analysestrategi

4.1 Operationalisering

4.2 Krydspresset

Som belyst i det foregående afsnit, vil det således være meningsfuldt at forvente, at socialrådgivere kan opleve et krydspres mellem de rammer, organisationen fastsætter, og de forventninger, borgeren har til sagsforløbet. Desuden har de, som på enhver arbejdsplads, kun et bestemt niveau af ressourcer til rådighed, hvad enten det drejer sig om tid, økonomi osv., hvorfor de muligvis vil føle sig nødsaget til at gøre brug af risikobehæftede afværgelsesstrategier for at kunne komme i mål med deres opgaver (Christensen, 2021, s. 18). Det første skridt i analysen er derfor på intuitiv vis at undersøge, hvorvidt sådanne vilkår kan identificeres. Men som det ligeledes fremgik tidligere, er der imidlertid også andre

forhold, der kan være med til at skabe et krydspres (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 15). For det første kan socialrådgiverens egne holdninger og værdier nemlig skabe en tvist i forhold til de konkrete arbejdsopgaver. Det kunne eksempelvis dreje sig om en følelse af, at tunge administrative og rutinemæssige opgaver overskygger det sociale arbejde, og der således er tale om fejlprioriteringer fra beslutningstagernes side (Ibid., s. 52). Herudover kan et krydspres opstå fra arbejdsgivernes side, grundet deres betydning for, om processen bliver en succes, samt at de på samme vis kan have forventninger til for eksempel ansættelsesvilkår, som gør sagsbehandlingen problematisk (Bredgaard, 2014, s. 71-74). I analysen vil jeg derfor gøre brug af en mere nuanceret forståelse af krydspreset, der inkluderer følgende parter: 1) beslutningstagerne/ledelsen; 2) borgerne; 3) arbejdsgiverne; og 3) socialrådgiverne selv.

4.3 Afværgemekanismer

Hvis det skulle vise sig, at der i analysen ikke kan observeres indikationer på sådanne modsætningsforhold, betyder det imidlertid ikke, at det ikke er relevant at bevæge sig videre til delen angående afværgemekanismerne. Tegn på, at der gøres brug af dem, kan nemlig være et indirekte udtryk for, at der faktisk er tale om en eller anden form for krydspres (Christensen, 2021, s. 19). I så fald kan man dog diskutere, om det ikke kunne være tilfældet, at socialrådgiveren gør brug af mekanismerne udelukkende af egen drift. Sådant en diskussion ville dog kræve yderligere teori omkring individuelle incitamenter, hvilket ikke vil blive berørt i denne undersøgelse. Derimod vil fokus i denne forbindelse være rettet mod afværgemekanismerne i forhold til observerbare implikationer (Bryman, 2004, s. 112). Med hensyn til *rationing* vil det centrale spørgsmål her være, hvorvidt og i hvilken grad socialrådgiveren opererer med en standardiseret, ensartet og forenklet tilgang i udførelsen af sine arbejdsopgaver. Man kunne eksempelvis forestille sig, at personen vælger at genbruge en måde at behandle en sag på fra tidligere, fordi der er tale om samme type funktionsnedsættelse, hvilket potentielt ville kunne reducere graden af konkret, individuel sagsbehandling (Christensen, 2021, s. 20). På samme vis operationaliseres *creaming* som, hvorvidt og i hvilken grad socialrådgiveren prioriterer borgere eller arbejdsgivere, der har størst chance for at skabe succes i forhold til både ansættelse og fastholdelse. Det kunne for eksempel være tilfældet, at personen har bemærket, at det som oftest er en bestemt type jobs, virksomhederne ønsker besat gennem fleksjobansættelser, hvilket i givet fald ville medføre en risiko for, at borgere, der er i stand til at varetage sådanne jobs, prioriteres på bekostning af andre (Ibid., s. 21, 24). I den forbindelse vil det ligeledes være vigtigt at forsøge at indfange, hvad socialrådgiveren lægger til grund for sin måde at arbejde på. Er det på grund af et generelt tidspres? Begrænsede økonomiske ressourcer? Eller

begrunder de det mere specifikt med, at det er vanskeligt at sagsbehandle i forbindelse med denne målgruppe, fordi processen som oftest skal koordineres med eksterne aktører såsom fagfolk fra sundhedssektoren? Endelig vil det analytiske spørgsmål vedrørende *controlling the clients* være, hvorvidt og på hvilken måde socialrådgiveren i interaktionen med borgere og arbejdsgivere gør brug af bureaukratiske redskaber for at håndtere arbejdsbyrden og fremme lydige adfærd. Det kunne eksempelvis være at opstille specifikke og komplicerede krav angående dokumentation for på den måde at skubbe sagsbehandlingsprocessen eller/og skabe en stærkere asymmetrisk magtrelation, i og med at borgeren eller arbejdsgiveren herigennem sandsynligvis vil føle sig nødsaget til at adlyde og agere i tråd med de formelle retningslinjer (Ibid., s. 22).

4.4 Stigmatisering

Hvad angår nuancen i forhold til stigmatisering vil jeg, grundet karakteren af målgruppen for fleksjobordningen, hovedsageligt gøre brug af Goffmans tanker vedrørende kropslige vederstyggeligheder, usynlige handicap og karaktermæssige fejl (2010: s. 20, 46). Samtidig vil jeg anvende dem på to forskellige måder. Den første relaterer sig til tilfælde, hvor fleksjobberne bliver nedvurderet i arbejdsøjemed som følge af sin funktionsnedsættelse samt sine ansættelsesvilkår. I kraft af at arbejde på nedsat tid og være udfordret i at kunne bidrage på samme niveau som andre, er der således en risiko for, at fleksjobbere bliver behandlet som mindreværdige ude på arbejdspladsen, hvilket, som diskuteret tidligere, kan lede til social udelukkelse, undertrykkelse, dårlig trivsel, lavere selvværd osv. Derimod drejer den anden sig om opfattelsen af fleksjobberne i et bredere perspektiv. Den har nemlig at gøre med den ikke unormale opfattelse, at fleksjobbere blot er dovne borgere, der har formået at snyde sig til favorable ansættelsesvilkår. Dette gælder i særdeleshed for dem, hvor funktionsnedsættelsen skyldes usynlige handicap, eftersom vi som mennesker har det med at betvivle det, vi ikke kan se eller røre (Jacobsson, 2002, s. 11-16). Kort fortalt kan en fleksjobansættelse lede til forskellige former for sociale konsekvenser, heriblandt at blive betragtet som mindreværdig samt beskyldt for at udnytte systemet til egen fordel.

5. Empiri og Indsamling

5.1 Interviewdata

Uanset hvilken problemstilling man ønsker at besvare, er valg af metode bestemt ikke en simpel opgave (McDermott, 2011). Derimod forudsætter valget, at man forholder sig til en lang række spørgsmål med hensyn til den interne og den eksterne validitet (Bryman, 2004, s. 127-31). I dette speciale argumenterer jeg imidlertid for, at interviewdata er særdeles velegnet i denne henseende, i

og med, at man med denne type empiri er i stand til at opnå en forholdsvis dybere forståelse af socialrådgiverens virkelighed sammenlignet med for eksempel spørgeskemabesvarelser (Bryman & Cassell, 2006, s. 47-55). Dermed ikke sagt, at en surveyundersøgelse er mindre relevant. Valget beror sig derimod på, at man med denne tilgang kan indfange mere detaljerede indsigter, hvad angår socialrådgiverens oplevelser, forestillinger og holdninger, fordi man som interviewer hele tiden har mulighed for at justere samtalens forløb og få sat yderligere ord på (Roulston et. al., 2003, s. 643).

5.2 Interviewpersoner

Der er i denne forbindelse tale om empiri, som jeg har indsamlet på egen hånd. I denne proces startede jeg således ud med at opstille en række præcise kriterier i forhold til udvælgelsen af interviewpersoner, nemlig at de skulle have gennemført en socialrådgiveruddannelse, være ansat i afdelinger, som varetager fleksjobordningen samt variere geografisk. Dette gjorde jeg for at øge sikkerheden for, at deres måde at agere på ikke skyldtes forskelle i deres uddannelsesmæssige baggrunde samt lokale organisatoriske forhold (Ibid., s. 643-44). Dernæst kontaktede jeg dem, der opfyldte kriterierne, ved at henvende mig direkte og invitere dem til et enkeltmandsinterview angående, hvad der kendetegner hverdagen som socialrådgiver, hvortil tre takkede ja fra henholdsvis Odense, Vejle og Aarhus Kommune. Det er desuden værd at bemærke, at alle tre på det pågældende tidspunkt havde mere end 3,5 års erfaring med fleksjobordningen. Fremadrettet vil de blive refereret til som henholdsvis *Informant 1*, *Informant 2* og *Informant 3*. Dette betyder dog samtidig, at analyseresultaterne kan problematiseres i forhold til generaliserbarheden grundet det lave antal interviewpersoner (Bryman & Cassell, 2006, s. 47-55).

5.3 Interviewguide

Forud for selve interviewprocessen havde jeg til dette formål udarbejdet en semistruktureret interviewguide. Mit valg af denne tilgang beror sig på, at man herigennem kan øge sandsynligheden for, at informationerne er så autentiske som muligt ved at en skabe mere naturlig samtalsituation, hvor informanten kan tage sig god tid til at overveje sine svar og uddybe dem samt komme med eksempler og yderligere nuancer (Kvale & Brinkmann, 2015, s.189). I modsætning til en lang række lukkede ja/nej-spørgsmål, består min interviewguide derfor af færre og forholdsvis åbne spørgsmål, der hovedsageligt indledes med et hv-ord:

1. Kan du kort præsentere dig selv?
2. Hvordan er den typiske proces for samarbejdet og kommunikationen mellem socialrådgivere og arbejdsgivere vedrørende fleksjobansættelser?

3. Hvordan fungerer kommunikationen mellem socialrådgivere og arbejdsgivere, og hvilken rolle spiller den i samarbejdsprocessen?
4. Hvordan håndteres forventningsafstemning mellem socialrådgivere og arbejdsgivere i forbindelse med fleksjobansættelse?
5. Hvad ser du som de største udfordringer i samarbejdet med arbejdsgivere for at lette ansættelsen af personer i fleksjob?
6. Hvilke faktorer har du oplevet som afgørende for en vellykket fleksjobansættelse?
7. Hvordan håndterer du som socialrådgiver udfordringer, der kan opstå i forbindelse med at bevare fleksjobansatte på arbejdsmarkedet?
8. Hvad mener du er vigtige støtteforanstaltninger for at bevare fleksjobansatte?
9. Hvordan påvirker organisatoriske og juridiske rammer din beslutningskompetence vedrørende fleksjobansættelse?
10. Hvilke metoder bruger du til at følge op på fleksjobansatte og håndtere eventuelle udfordringer i løbet af ansættelsen?
11. Hvordan opretholder du positive relationer med arbejdsgivere for at støtte bevarelsen af fleksjobansatte?
12. Hvordan påvirker kulturen i din organisation beslutningsprocessen vedrørende fleksjobansættelse?
13. Kan du dele eksempler på tidligere udfordringer i samarbejdet med arbejdsgivere og hvordan de blev håndteret? Hvad har du lært af disse erfaringer?
14. Hvordan tror du, at samarbejdet mellem socialrådgivere og arbejdsgivere kan udvikle sig i fremtiden for at støtte fleksjobansatte mere effektivt?

Spørgsmålene omfatter således både samarbejdsprocesser, forventningsafstemning, etablering af støtteforanstaltninger, organisatoriske og juridiske rammer, opfølgingsmetoder, organisationskulturen samt relationer til arbejdsgiveren. Jeg har i denne forbindelse ligeledes haft fokus på at udforme spørgsmål med både positiv og negativ ordlyd for på den måde at undgå at dreje stemningen i en specifik retning og derved sikre, at informationerne er så rene, pålidelig og virkelighedsnære som muligt (Ibid., s. 192-93).

5.4 Transskription og Databearbejdning

På samme vis er transskriberingen af interviewene gennemført på egen hånd, hvilket ligeledes indebærer *en række metodiske overvejelser, da hele formålet med at transskribere jo er “at gøre tekst til tale” (Ibid., s. 193). Med andre ord kan transskriptioner aldrig blive en 1:1-gengivelse af virkeligheden, ligesom et kort aldrig er en 1:1-gengivelse af landskabet, hvorfor man som transskribent må tilgå opgaven på en måde, hvorpå man kan gengive den så nøjagtigt som muligt, samtidig med at selve genskabelsen, for læserens skyld, ikke ender med at indeholde unødige forstyrrelser (Ibid.). I den forbindelse har jeg forsøgt at sikre mig dette ved at høre optagelserne ad flere omgange, samtidig med at jeg undgik at lade mig distrahere af både indre og ydre faktorer samt undgik at bevæge mig for hurtigt videre til det næste spørgsmål. Om end det der kendetegner “unødige forstyrrelser” er et individuelt spørgsmål, har jeg valgt at udelade elementer såsom “øh... jamen...”-sekvenser, da de i min optik blot skaber et mindre læsevenligt flow i teksten (Ibid., s. 192-94). Derimod har jeg så vidt som muligt inkluderet angivelser i forhold til tonefald og tegnsætninger for på den måde at gengive ikke blot de eksakte ord, men også selve stemningen omkring ordene så præcist som muligt (Ibid.).

6. Analytisk Tilgang

6.1 Hermeneutikken

Eftersom den analytiske ambition i dette speciale er at skabe en dybere forståelse, hvad angår socialrådgiveres arbejde med fleksjobordningen gennem kvalitative data, tages der her afsæt i tankerne inden for den hermeneutiske tradition (della Porta & Keating, 2008, s. 27). Hvor selve begrebet “hermeneutik” i etymologisk forstand blot refererer til det “at fortolke”, bevæger hermeneutikken som videnskabsteoretisk disciplin sig imidlertid videre ved at fremhæve vigtigheden i at anerkende, at alt, hvad vi mennesker siger og gør, er fortolkninger, uanset om vi er opmærksomme på det eller ej. Dette perspektiv blev blandt andet udviklet af Gadamer og opfatter således individet som værende et meningsskabende subjekt, der konstant er i færd med at forstå sine omgivelser såvel som sig selv (Gilje, 2017, s. 134-35). I videnskabelig forstand betyder det dog samtidig, at vi som mennesker aldrig kan begynde fra bar bund, når vi ønsker at øge vores viden omkring et givent emne. Derimod vil ethvert forsøg på at forstå emnet være betinget af en forforståelse, skabt gennem forudgående fortolkninger. Sagt på en anden måde bruger vi den viden, vi allerede har til at fortolke de fænomener, vi ønsker at forstå, hvilket efterfølgende vil lede til en ny forforståelse, som derefter kan præge fremtidige fortolkninger etc. - en logik kendt som “den hermeneutiske cirkel” (Ibid., s. 136). Som konsekvens heraf er vi som mennesker ikke i stand til at forholde os neutralt eller objektivt

til vores virkelighed, hvilket således nødvendiggør selvrefleksion og en eksplicit diskussion omkring, hvordan ens egen forforståelse, herunder fordomme, muligvis eller formentlig har spillet en rolle, hvad angår både det emne, man er interesseret i, den problemstilling, man har formuleret, de præanalytiske valg, man har gjort sig, samt de analyseresultater, man finder frem til (Ibid., s. 136-39).

I overensstemmelse med ovenstående har jeg i løbet af udarbejdelsen af specialet derfor både forsøgt at klargøre for mig selv, hvad min forforståelse i denne forbindelse består af, samt nøje overvejet, hvilken effekt den har haft med hensyn til diverse taksonomiske niveauer (della Porta & Keating, 2008, s. 31-33). I blandt talrige nævneværdige faktorer er det først og fremmest indlysende at diskutere betydningen af min uddannelse samt praktikperiode som socialrådgiver i Vejle Kommune. Begge dele har nemlig givet mig en indsigt i, hvad man som frontmedarbejder ude i de danske kommuner kan støde på af dilemmaer og udfordringer, hvilket naturligvis har haft en betydning for ikke blot mit valg af emne, men især også min kritiske indgangsvinkel samt valg af teori. Som følge heraf har jeg derfor været dybt fokuseret på at forholde mig nuanceret til, hvor meget teorierne i sidste ende kan fortælle i forhold til socialrådgiverens arbejde med fleksjobordningen samt undgå at formulere spørgsmålene i interviewguiden på basis af teorierne (Bryman & Cassell, 2006, s. 49, 51). Med andre ord har jeg gennem hele processen været opmærksom på, at man som menneske er tilbøjelig til at skabe sig et tunnelsyn, og så vidt så muligt forsøgt at undgå det ved at holde fast i, at min analyse drejer sig om at forstå socialrådgiverens virkelighed og ikke om at teste/styrke teoriernes gyldighed (Bryman, 2004, s. 146-47).

6.2 Diskursanalyse

Dette leder til det sidste præanalytiske emne, nemlig analyseredskabet. Som præsenteret tidligere er min fremgangsmåde i denne forbindelse en diskursanalyse af interviewmaterialet. Hvad angår selve begrebet "diskurs", er der her tale om et komplekst, socialvidenskabeligt koncept, som igennem tiden er blevet defineret på talrige måder (Arribas-Ayllon & Walkerdine, 2008, s. 90-105). Fælles for dem alle er dog, at begrebet som udgangspunkt betegner den måde, hvorpå vi som mennesker taler om, forstår og skaber virkeligheden omkring os (Ruiz, 2009, s. 2). Det beror sig således på en socialkonstruktivistisk tankegang, hvori sproget er det, der skaber vores verden ved at udgøre et instrument, som vi bruger til at udvikle intersubjektive forståelser omkring, hvordan vores virkelighed hænger sammen, herunder hvad der er sandt og falskt såvel som muligt og umuligt, samt hvad der er nødvendigt, legitimt og uretmæssigt at gøre i en given situation (Lessa, 2008, s. 285; Neumann, 2008, s. 62). Med andre ord er virkeligheden ifølge denne tankegang opbygget af sprog og fortællinger, der

skaber en institutionelt funderet måde at tænke på, hvad enten det drejer sig om fænomener, individer, begivenheder, handlinger osv. (Kendall & Wickham, 1999, s. 42). Begrebet åbner på denne måde op for, at det er muligt at indfange en specifik social gruppes virkelighed ved at analysere, hvordan de udtrykker sig, og hvilke termer de gør brug af (Feindt & Oels, 2005; Wooffitt, 2005: 146-155). I tråd med den hermeneutiske tradition er essensen bag diskursanalysen således, at man anvender en kvalitativ og fortolkende tilgang:

Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. It consists of a set of interpretive practices that make the world visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, including field notes, interviews, conversations, photographs, recordings and memos to the self. At this level, qualitative research involves an interpretive, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or to interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them.

(Denzin & Lincoln, 2000, s. 3).

I modsætning til den positivistiske tradition, hvor man forsøger at identificere generaliserbare, kausale forklaringer, er ønsket med diskursanalysen således at forstå cases ved at finde frem til den mening, de pågældende individer tillægger tingene omkring dem samt begrunder deres adfærd med. Dermed ikke sagt, at formålet her ikke er at finde frem til forklaringer, men man gør det i stedet ved at fortolke på individets ord og handlinger. Det vil med andre ord sige, at hvis man ønsker at forstå virkeligheden, må man fordybe sig i de givne aktørers beretninger, operere med empati og gøre brug af sin fantasi (della Porta & Keating, 2008, s. 24-26).

Hvad angår metoden for mit speciale, vil der i denne forbindelse ikke blive gjort brug af sofistikerede lingvistiske eller kvantitative teknikker. Derimod vil diskursanalysen blive udført på en mere traditionel måde med fokus på fordybelse og fortolkning (Bryman, 2004, s. 370-88). I forlængelse af det forrige afsnit er det dog vigtigt at huske på, at sådan en analyse indebærer nævneværdige analytiske udfordringer. I særdeleshed må man ikke forglemme, at en given tekst kan blive fortolket forskelligt fra person til person, eftersom vi som mennesker er kendetegnet ved at have forskellige forforståelser, der relaterer sig til vores personlige værdier, erfaringer, tilhørsforhold osv. (Derrida & Spivak, 1997). Det betyder dog ikke, at man som analytiker skal se bort fra den kvalitative

og fortolkende tilgang, hvis man ønsker at finde frem til meningen bag ord (Katzenelson et. al., 2016, s. 87).

7. Empirisk Analyse

7.1 Tilstedeværelse af Krydspres

7.2 Rammebetingelserne og Borgernes Forventninger

I overensstemmelse med min operationalisering starter jeg ud med at se på krydspreset, som Lipsky definerer det, nemlig som et modsætningsforhold mellem de rammer, ressourcer og vilkår, organisationen tilbyder, og borgerens forventninger til forløbet (Christensen, 2021, s. 18). Hvad angår førstnævnte er der flere indikationer på, at interviewpersonerne oplever udfordringer med både de rammer, de er forpligtet til at arbejde efter, og de ressourcer, der er til rådighed. For eksempel er *Informant 1* forholdsvis eksplicit, dog mindre specifik omkring, at ”mange skridt [i fleksjobprocessen] kunne gøres nemmere ved at fjerne nogle af de juridiske rammer”. Ifølge informanten drejer dette sig dog ikke udelukkende om at øge succesraten for fleksjobansættelser – tværtimod mener personen ligeledes, at rammebetingelserne ofte kan gøre det svært for socialrådgivere at passe ordentligt på borgeren, fordi graden af individuel sagsbehandling udfordres af målet om at få ansættelsen i hus. I den forbindelse fremhæver informanten bl.a., hvordan dette kan være skelsættende i forhold til arbejdsulykker, grundet manglende skånehensyn samt sikkerhedsforanstaltninger, der tager udgangspunkt i borgerens individuelle funktionsnedsættelse (Interview 1, 2024, s. 6). På samme vis, men dog i mindre grad, fremhæver *Informant 2* også, hvordan de formelle betingelser begrænser deres mulighedsrum. Personen siger dog i samme ombæring, at ”sådan er det jo”, hvilket indikerer, at det i sidste ende ikke er noget, der skaber de store frustrationer (Interview 2, 2024, s. 3). Informanten vælger dog kort efter at påpege, at tid immervæk er en knap ressource, især hvis det pludseligt bliver nødvendigt at gennemføre opfølgningssamtaler ud over de lovpligtige, hvilket ledelsen derfor burde prioritere efter i højere grad (Ibid., s. 6). Og det er her værd at notere sig, at pointen hovedsageligt retter sig mod at have mere tid til at afklare aftaler med den pågældende arbejdsgiver (Ibid., s. 6). Desuden fremhæver interviewpersonen også, hvordan dette kan føre til, at konkrete skåneforanstaltninger ikke bliver overholdt (Interview 1, 2024, s. 5). På mere konkret vis kritiserer *Informant 3* ligeledes arbejdsvilkårene ved at henvise til digitale udfordringer. Det drejer sig mere specifikt om, at det er vanskeligt at få arbejdsgiveren til at følge retningslinjerne i forhold til lønninger korrekt, hvilket gør hele processen ”besværlig og langsom” og således skaber

en ”udfordring” for borgeren, ”i og med [de] derfor ikke kan udbetale fleksjobtilskuddet”. Som konsekvens heraf har det ifølge informanten været nødvendigt at følge op med meget korte tidsintervaller i starten af fleksjobansættelser for på den måde at sikre, at der ikke opstår diskrepans mellem det konkrete forløb og det, der står i lovgivningen (Interview 3, 2024, s. 1, 2)

Om end deres beretninger uden tvivl er tankevækkende, er det faktisk mere eller mindre det, interviewpersonerne nævner i forhold til de rammebetingelser, der er besluttet oppefra. Det tyder derfor på, at det, de i denne forbindelse ser som værende den centrale udfordring, er mangel på tid, foruden et begrænset antal af formelle procedurer samt anvendelsen af tilsyneladende ikke brugervenlige IT-systemer. Desuden knytter udfordringerne sig åbenbart meget ofte til samarbejdet med arbejdsgiverne, hvilket jeg vil komme ind på senere. Hvad angår presset fra borgeren viser sig på interessant vis et identisk, men imidlertid mere tydeligt mønster. Mere præcist nævner interviewpersonerne ikke ret meget i denne forbindelse. Det er faktisk kun *Informant 1*, der eksplicit påpeger et borgerrelateret problem, nemlig at der i den pågældende afdeling har vist sig en tendens til, at borgerne forventer et forholdsvis lavt antal arbejdstimer ”helt ned til 6 timer om ugen”, hvorfor ”det kan være rigtig svært at finde det rette match” (Interview 1, 2024, s. 3). Med andre ord fremhæver de intet i forhold til, at borgerne stiller besværlige krav til for eksempel skånehensyn, at de er vanskelige at vejlede eller, at det er problematisk at få dem til at efterleve de krav, der stilles til dem. Eksempelvis udtrykker *Informant 3*, at der derimod generelt er tale om en meget motiveret målgruppe, som man i kraft heraf virkelig ønsker at være til gavn for, hvilket man overordnet set også kan udlede af de andre interviews (Interview, 2024, s. 2-3). Og som det vil fremgå senere, giver min empiri helt klart det indtryk, at socialrådgiverne i de danske kommuner er meget opsatte på at stille borgeren bedst muligt. Problemet her er dog, at der imidlertid er andre afgørende interesser, der skal tilgodeses i fleksjobprocessen.

7.3 Arbejdsgivernes Forventninger

Som indikeret ovenfor er det først, når interviewpersonerne begynder at snakke om samarbejdet med arbejdsgiverne, at de problematiske aspekter af fleksjobordningen virkelig kommer til syne. For eksempel siger *Informant 1* på meget fortællende vis, at det, socialrådgivere skal være mest opmærksomme på, er, at ”arbejdsgiveren jo ikke vil have bøvnl med at ansætte en fleksjobber” og forløbet derfor bare ”skal køre så gnidningsfrit som overhovedet muligt” (Interview 1, 2024, s. 6). Med andre ord er processen, som informanten beskriver det, ”på arbejdsgivernes præmisser”, hvorfor den offentlige service i denne forbindelse i særdeleshed er rettet mod deres interesser, da det jo er dem, der i sidste ende bestemmer, hvorvidt en potentiel fleksjobansættelse bliver til noget (Ibid., s.

1). Det er jo en ansættelseskontrakt, der er tale om, hvilket gør, at man som socialrådgiver bliver nødt til at ”være så fleksibel som muligt i forhold til arbejdsgiveren” (Ibid., s. 7). På samme vis påpeger både *Informant 2* og *Informant 3*, hvordan udarbejdelsen af fleksjobkontrakter ofte kan ende med at blive en meget kompliceret proces, ikke mindst på grund af divergerende opfattelser af, hvad effektiv arbejdstid egentlig betyder, når det drejer sig om fleksjobbere (Interview 2, 2024, s. 2; Interview 3, 2024, s. 2). Sidstnævnte nævner for eksempel, at det er meget typisk, at arbejdsgiveren mener, at et fleksjob udgør ”7 timers effektiv arbejdstid”, hvor arbejdstageren derimod mener, at der er tale om ”mindst 10 timer”. Om end forskellen kan virke lille, er eksemplet egentlig meget fortællende, da det demonstrerer, hvor ivrig en arbejdsgiver kan være i at få det maksimale udbytte (Ibid.). Dermed ikke sagt, at borgeren ikke kan have den samme strategi – men i modsætning til arbejdsgiveren står borgeren ikke ligefrem i den stærkeste forhandlingsposition. Ligeså hævder *Informant 3*, at de i den pågældende afdeling oplever, at der er nogle arbejdsgivere, der er meget interesseret i at ansætte fleksjobbere, og som samtidig ”manipulerer med arbejds effektiviteten”. Med andre ord ”prøver de at gøre den så lav som mulig”, så de kan ”betale så lidt som muligt”, hvilket ifølge interviewpersonen har haft en kontraproduktiv effekt på de pågældende borgere og medført, at man ad flere omgange har været nødt til at tage samtaler med arbejdsgiverne angående i særdeleshed antallet af arbejdstimer (Interview 3, 2024, s. 3-4). Det er dog ikke kun *Informant 2* og *Informant 3*, som fremhæver dette aspekt. I interview 1 kan man læse sig frem til følgende, der indikerer:

[U]dfordringen kan oftest være, at så tænker [arbejdsgiveren]: ”NEJ TAK... MEN!?! Jeg skal jo ikke betale lige så meget i løn, hvis jeg sætter effektiviteten til 50% frem for 100%.” Det vil sige, at lønningen for borgeren bliver lavere. De får jo suppleret op til en fuldtidsstilling af kommunen, men hvis de arbejder 10 timer og kun er 50% effektive, så får de jo kun udbetalt løn for 5 timer fra arbejdsgiveren. Og det oplever jeg i hvert fald som en stor udfordring. Her tænker arbejdsgiveren jo bare, at ”jamen jeg kan da bare sætte den lavere, for så skal jeg ikke udbetale lige så meget i løn.”

(Interview 1, 2024, s. 2).

Kort fortalt giver interviewpersonerne udtryk for, at hvis der er tale om et krydspres i deres hverdag, så har arbejdsgiveren en central betydning i deres forsøg på at få så billig arbejdskraft som muligt, i og med, at de på denne måde kan øge virksomhedens effektivitet, samtidig med, at udgifterne holdes

på et minimum (Bredgaard, 2014, s. 71-74). Men som indikeret er diskussionen om, hvorvidt der er tale om et krydspres nærmest kun lige begyndt.

7.4 Socialrådgivernes Egne Forventninger

Ifølge Høilund & Juul (2015) kan man sondre mellem to typer af dømmekraft, nemlig den ”personlige” og den ”institutionelle”. Pointen er, at mens de begge har en begrænsende effekt på, hvordan vi som mennesker har mulighed for at agere, gør de det imidlertid på hver sin måde. På den ene side drejer den personlige dømmekraft sig logisk nok om, hvordan vores dømmekraft i arbejdssituationer påvirkes af vores individuelle værdier, overbevisninger og holdninger. På den anden side henviser den institutionelle til, hvordan organisatoriske rammevilkår tvinger os til at handle på en bestemt måde og tvinger os til at tilgodese specifikke hensyn (Ibid., s. 56-59). På nuanceskabende vis leder forfatterens begreber således tankerne mod dét, som Järvinen & Mik-Meyer (2012) fremlægger, nemlig betydningen af frontmedarbejderens faglige integritet og professionsetik versus de krav og bestemmelser, der er fastsat oppefra, hvor de som sagt argumenterer for, at der har været en dominerende tendens til, at socialrådgivere i kraft af at blive presset fra de øvre ledelsesniveauer ”ender med at gøre den politiske intention til [deres] egen” (Ibid., s. 53). Med andre ord er der tale om en tendens, hvor den institutionelle dømmekraft trumfer den personlige dømmekraft, hvilket gør at de politiske målsætninger prioriteres på bekostning af dét, der er hele essensen bag socialt arbejde, såsom at respektere borgerens værdighed og sikre social lighed (Dansk Socialrådgiverforening, 2009). I denne forbindelse blev det i det forrige afsnit gjort klart fra interviewpersonernes side, at fleksjobprocessen i sidste ende foregår på arbejdsgivernes præmisser, hvilket jo hænger sammen med den politiske målsætning (Ketscher, 2008, s. 397). Men at der i denne henseende ligefrem skulle være tale om den tendens, Järvinen & Mik-Meyer (2012) observerer, er imidlertid forholdsvist svært at påstå. Derimod giver interviewpersonerne ad flere omgange udtryk for, at deres fokus er rettet mod at passe så godt på borgeren som muligt. *Informant 1* siger det faktisk mere eller mindre ordret (Interview 1, 2024, s. 12). Det er ifølge informanten nemlig dét, de er her for, og dét, de er uddannet til – at ”passe på borgeren”, at ”se det hele menneske” og at sikre, at ”de ikke overpræsterer eller gør noget, de ikke kan” (Ibid., 2, 10, 13). På samme vis understreger *Informant 2*, at man jo må huske på, at rollen som socialrådgiver er ensbetydende med at skulle finde et lighedstegn mellem borgerens helbred og de konkrete arbejdsforhold, hvilket man derfor må tage udgangspunkt i med hensyn til etableringen og fastholdelsen af fleksjobansættelser (Interview 2, 2024, s. 8-9). Ligeledes lægger *Informant 3* meget stor vægt på, at man som socialrådgiver arbejder ud fra, at man har et ”socialt ansvar”, hvorfor man således bliver nødt til at anvende sin faglighed,

herunder sin relationelle, humanistiske og empatiske tilgang, på en måde, hvor man skaber en optimal service for borgeren (Interview 3, 2024, s. 3-4).

Med andre ord: hvis vi tager interviewpersonernes fortællinger for gode varer og lader dem repræsentere en bredere faggruppediskurs omkring, hvad socialrådgiveren oplever i sin hverdag, så må konklusionen her være, at det mere specifikt er forholdet mellem socialrådgiveren og arbejdsgiveren, der skaber et krydspres, hvilket således rejser et interessant diskussionspunkt, hvad angår betingelsen: et rummeligt arbejdsmarked. Det vil jeg imidlertid komme ind på i diskussionsafsnittet.

8. Anvendelse af Afværgemekanismer

8.1 Arbejdsmetode i forhold til Borgeren

For gentagelsens skyld skal afværgemekanismer i denne forbindelse forstås som metoder, hvormed socialrådgiveren forsøger at håndtere de dilemmaer og udfordringer, de står over for som en konsekvens af være fanget i et krydspres (Christensen, 2021, s. 19). Sagt på en anden måde anvendes metoderne under sådanne omstændigheder til at navigere gennem kompleksiteten, ved enten at socialrådgiveren standardiserer sin sagsbehandlingsprocedure (dvs. *rationing*), selekterer sager ud fra succesraten (dvs. *creaming*) eller/og får de involverede parter til at gøre, som der bliver sagt for på den måde at skabe/opretholde relationer, der gør det nemmere for socialrådgiveren at komme i mål med sine sager (dvs. *controlling the clients*) (Ibid., s. 20-22). Men hvad angår brugen af afværgemekanismer i denne henseende, viste det sig jo i det forrige afsnit, at det tilsyneladende ikke er rammebetingelserne eller borgerens forventninger, der forårsager de mest nævneværdige udfordringer. Derimod virker det til at være tilfældet, at socialrådgiveren finder det ganske enkelt at samarbejde med borgeren, hvilket stemmer overens med, hvad interviewpersonerne beretter om i denne forbindelse. For eksempel fortæller *Informant 1* om vigtigheden i at tilgå arbejdet med udgangspunkt i den ”biopsykosociale model”:

Det er jo det, jeg kigger på som socialrådgiver. Jeg kigger på de sociale forhold og helbredet. Altså det er jo alt det biopsykosociale, jeg går ind og kigger på, og det er jo den viden, jeg bringer ind i samarbejdet... [Det handler jo om,] hvordan jeg får det her bragt i spil på den bedste mulige måde.

(Interview 1, 2024, s. 8-9).

I modsætning til at gøre brug af de afværgemekanismer, Lipsky udleder i sin teori, er der her således tale om en måde at arbejde på, hvor man ikke tager den ”nemme vej”, men derimod anvender sine sociale, psykologiske og sundhedsmæssige indsigter til at udføre en individuel og konkret sagsbehandling, der er til gavn for borgeren – hvilket harmonerer med § 5 vedrørende princippet om helhedsvurdering i retssikkerhedsloven (Møller & Larsen, 2011, s. 51). I tillæg hertil nævner informanten også følgende: ”Jamen jeg prøver jo så vidt muligt at inddrage borgeren og lade dem få noget ejerskab – altså noget empowerment – så de selv er med på ideen, er aktive og tager noget ejerskab over deres liv” (Ibid., s. 4). Informanten giver således helt klart et indtryk af, at enhver sag skal behandles på en individuel og ikke mindst inkluderende måde, hvilket ikke ligefrem korrelerer med standardiserede løsninger såvel som en intention om at skabe asymmetriske magtforhold. På samme vis kan man i Interview 2 læse sig frem til, at *Informant 2* finder det afgørende at ”forholde sig nysgerrig” og sætte sig ind i den konkrete situation ved eksempelvis at være mere aktiv i at lære den pågældende borger at kende (Interview 2, 2024, s. 2). Ifølge informanten kan et fokus på arbejdsgiveren nemlig medføre, at man glemmer at overveje, hvilken type af borger, man har med at gøre. Det er dog også i denne sammenhæng, at pointen omkring mangel på tid påpeges (Ibid., s. 5). Herudover nævner *Informant 3* i forbindelse med aftalen om arbejdstider, at man som socialrådgiver jo skal varetage jobbet på basis af et princip om ”respekt, ordentlighed og kommunikation” (Interview 3, 2024, s. 3). I forbindelse med samme pointe fremhæver interviewpersonen desuden sin anvendelse af ”vækstmetoden”, med hvilken sagsbehandlingen, i højere grad end tidligere, planlægges ud fra den individuelle borgeres perspektiv og situation i forhold til både muligheder, motivation og udvikling (Ibid., s. 2).

Ovenstående vidner således om en intersubjektiv formation, der siger, at den måde, socialrådgiveren arbejder på, i høj grad tager udgangspunkt i borgerens individuelle karakteristika. Med andre ord vidner informanternes ord om, at deres arbejdsmetode justeres fra borger til borger. Det betyder samtidig, at det på baggrund heraf ikke vil være rimeligt at påstå, at der bliver gjort brug af *rationing*, *creaming* eller *controlling the clients*, hvilket stemmer overens med, hvad informanterne gav udtryk for med hensyn til krydspreset. Om end mangel på tid blev påtalt, var det imidlertid ikke rammebetingelserne eller borgerens forventninger, som informanterne lagde vægt på i denne forbindelse. Derimod virkede det til, at de fandt det meget enkelt og nemt at samarbejde med borgeren. Kombineret med det, de fortalte omkring deres faglige integritet, etiske overvejelser og sociale ansvar, giver det derfor god mening, at de ikke standardiserer deres arbejdsmetoder, mest fokuserer på ressourcestærke borgere eller føler det nødvendigt at fremme lydige adfærd blandt deres

klienter. Det er dog her værd at spørge sig selv, om man som socialrådgiver ville være ærlig omkring det, hvis man gjorde brug af sådanne strategier? Og i så fald i hvilken grad? Jeg er jo blot en universitetsstuderende, som igennem et semistruktureret interview forsøger at blive klogere på deres hverdag, hvorfor det kunne være tilfældet, at de forholdt sig forsigtigt med hensyn til deres beretninger, grundet usikkerhed omkring mit fokus på samt viden om at sikre anonymitet (Bryman & Cassell, 2006, s. 48-50). Men hvis vi stoler på, at deres diskurs skildrer socialrådgiverens virkelighed, ville det imidlertid give mening at gøre brug af afværgemekanismer i interaktionen med arbejdsgiverne. Det er jo ifølge informanterne dem, der er vanskelige at samarbejde med.

8.2 Arbejdsmetode i forhold til Arbejdsgiveren

Hvad angår socialrådgiverens tilgang til samarbejde med arbejdsgiverne er det i denne forbindelse vigtigt at få opsummeret et par analytiske pointer fra de forrige afsnit. For det første er informanterne meget præcise omkring, at fleksjobordningen i sidste ende er på arbejdsgiverens præmisser, hvorfor det er op til socialrådgiveren at gøre det konkrete forløb så attraktivt og gnidningsfrit som muligt. For det andet er det samtidig arbejdsgiveren, de peger på, når man spørger ind til de problemer, der relaterer sig til mangel på tid. Og sidst, men ikke mindst, virker det helt klart til at være tilfældet, at informanterne er meget opmærksomme på, at de pågældende skånehensyn overholdes. Med udgangspunkt i den første pointe ville det derfor være forholdsvist farligt at gøre brug af *controlling the clients*, eftersom arbejdsgiveren jo bare kan sige: ”NEJ TAK”, hvis forholdene i kontrakten virker for komplicerede, besværlige eller/og omkostningsfulde. Magtrelationen mellem socialrådgiveren og arbejdsgiveren er jo ikke af samme karakter som mellem socialrådgiveren og borgeren (Ketscher, 2008, s. 399). Samtidig kunne man forestille sig, at der over for arbejdsgiveren blev gjort brug af *rationering*. Men det ville imidlertid ikke hænge sammen med, at man som socialrådgiver lægger vægt på en individuel og konkret sagsbehandling, der er til gavn for borgeren. Og på samme vis kunne man forestille sig, at der blev gjort brug af *creaming*, men det ville jo altid afhænge af det konkrete udbud samt ligeledes relatere sig til et spørgsmål om, hvorvidt de jobs, der er i udbud, matcher den pågældende borgers kapabiliteter. Ikke desto mindre giver informanternes beretninger dog et indtryk af, at de håndterer samarbejdet med arbejdsgiveren på en måde, der leder tankerne mod *controlling the clients*. For eksempel lægger *Informant 1* meget vægt på, at man især i løbet af de første tre måneder bestræber sig på at fastholde en tæt dialog med arbejdsgiveren for på den måde at sikre, at der er styr på det hele i forhold til betingelserne i kontrakten. Og det er, ifølge informanten, ikke sådan, “at man slipper” (Interview 1, 20024, s. 3). Ligeledes fortæller *Informant 2* i forlængelse af den tidligere nævnte pointe omkring, at skånehensyn ikke bliver overholdt, at det kan ”være rigtig

godt at have en del opfølgninger med arbejdsgiverne”, eksempelvis ved at ”komme ud på arbejdspladsen” og ”se tingene an” (Interview 2, 2024, s. 5-6). Denne logik kommer desuden til udtryk Interview 3:

Vi har nogle arbejdsgivere, der ansætter mange fleksjobber, og de har det med at manipulere med arbejds effektiviteten. Selvom den er høj, prøver de at gøre den så lav som muligt. For eksempel har vi haft Rema 1000. De vil rigtig gerne have fleksjobbere, men de vil samtidig betale så lidt som muligt, hvilket resulterer i, at vi sender nogen ud, som er virkelig socialt udfordrede... Så må vi tage en snak om arbejdsvejen med arbejdsgiveren. I starten bliver antallet af timer svært at ramme, og derfor må vi holde nogle opfølgingsmøder, hvor vi snakker om det antal timer, hvor arbejderen er effektiv.

(Interview 3, 2024, s. 3).

Informanterne gør imidlertid opmærksom på, at det ikke udelukkende drejer sig om at sikre, at borgeren har det godt ude på arbejdspladsen. Derimod er de meget specifikke omkring, at det også handler om at sørge for, at arbejdsgiveren får en god oplevelse ved at ansætte den pågældende borger, og at hele forløbet gennemføres på en gennemsigtig måde. Med andre ord drejer det sig ligeledes om, som *Informant 1* siger det, ”at sikre, at kommunikationen kører” for på den måde at sikre, at man yder den bedst mulige service over for arbejdsgiveren – blandt andet ved at tydeliggøre, at de altid står til rådighed, hvis der pludseligt opstår tvivlsspørgsmål (Interview 1, 2024, s. 3). Dette giver for eksempel *Informant 2* udtryk for i følgende udsagn:

Jeg er meget sådan, at jeg prøver at møde [arbejdsgiveren] med en oprigtig forståelse og interesse for de udfordringer, de oplever som arbejdsgiver, og sørge for, at de ikke bliver kastet rundt i systemet... Hvis der er noget, de er i tvivl om, så undersøger jeg det og vender tilbage til dem, så det ikke bliver sådan, at de skal sidde i kø alle mulige steder [...] [og] opleve det som en for stor udfordring at have en fleksjobber ansat.

(Interview 2, 2024, s. 4).

Kort fortalt skal deres opfølgingsindsatser ifølge informanterne ligeledes forstås som noget, de gør for arbejdsgiverens skyld, og ikke udelukkende for borgerens skyld, hvilket jo naturligvis hænger sammen med, at arbejdsgiveren har alle muligheder for at afvise tilbuddet om at ansætte en fleksjobber. Ansvar for at vejlede arbejdsgiveren korrekt er i informanternes optik således en helt essentiel del af socialrådgiverens arbejde, hvilket *Informant 3* også understreger:

Det er meget vigtigt, at vi vejleder arbejdsgiveren, så de ved, hvad de siger ja til. Vi vejleder i forhold til, hvad det betyder at have en fleksjobber ansat, og hvad det indebærer... Og hvorfor det er attraktivt for arbejdsgiveren.

(Interview 3, 2024, s. 1).

På baggrund af interviewpersonernes diskurs ville det for det første være urimeligt at påstå, at socialrådgiveren gør brug af *rationing* eller *creaming* i samarbejdet med arbejdsgiveren. Samtidigt ville det for det andet ikke være rimeligt at påstå, at deres tilgang til samarbejde er identisk med *controlling the clients*. Dog indeholder deres måde at udføre arbejdet på elementer, der klart kan associeres til denne type afværgemekanisme. Og som beskrevet ovenfor, hænger det formentlig sammen med, at de finder interaktionen med arbejdsgiveren besværlig og ønsker at passe på borgeren og varetage deres interesse, men magtrelationen gør samtidig, at det primære formål i sidste ende bliver at stille arbejdsgiveren tilfreds. Man kan forsøge at kontrollere og overvåge dem for at sikre sig de bedst mulige betingelser for borgeren, men eftersom det er arbejdsgiveren, der bestemmer, hvorvidt fleksjobansættelsen realiseres, er man som socialrådgiver begrænset. Det er socialrådgiverens opgave at sørge for, at arbejdsgiveren finder det attraktivt at ansætte en fleksjobber, så man efterlever sit ansvar i forhold til at øge beskæftigelsen og reducere adgangen til førtidspension. Med andre ord: "hvem beskæftigelse er for" determineres i sidste ende af, hvor *rummeligt* det pågældende arbejdsmarked er (Bredgaard et. al., 2020, s. 216-19).

9. Stigmatisering og Borgerens Sociale Velvære

9.1 Stigmatisering på Arbejdspladsen

Som tidligere nævnt tager denne del af analysen udgangspunkt i Goffmans (2010) tankegang omkring, hvordan afvigende både synlige og usynlige karaktertræk kan lede til, at mennesker ender med at blive vurderet som mindreværdige, hvilket kan have en afgørende betydning for individets motivation, selvopfattelse, sociale velvære og i værste fald følelse af eksistensberettigelse (Major et. al., 2004, s. 72-87). Baseret på oplysningerne fra de forudgående analyseafsnit virker det til at være

tilfældet, at der er noget om snakken, når man ser på, hvad informanterne fortæller om i forhold til samarbejdet med arbejdsgiveren. Hvis man for eksempel dykker ned i dét, *Informant 1* fortæller omkring, at arbejdsgiveren har det med at sætte arbejds effektiviteten ned for at reducere lønomkostningerne, er det jo tale om et tilfælde af, at fleksjobberens ikke bliver bedømt på sit faktiske produktivitetsniveau. Med andre ord bliver borgeren ikke behandlet ligeværdigt sammenlignet med en, der er ansat på ordinære vilkår. Og som interviewpersonen siger, er “det jo ikke det, det kommer an på... det kommer jo an på, at hvis du er 100% effektiv i dit job, så skal du selvfølgelig have det samme i løn som en, der ikke er fleksjobvisiteret” (Interview 1, 2024, s. 2). På samme vis fremgik det også tidligere, at *Informant 3* oplever, at nogle arbejdsgivere “manipulerer med arbejds effektiviteten”, for på den måde at gøre ansættelsen så indbydende for virksomheden som muligt. Desuden er der ifølge informanten i denne forbindelse tale om arbejdsgivere, der er særdeles aktive i at ansætte fleksjobbere. Med andre ord er påstanden tilsvarende her, at arbejdsgiverne prøver at gøre arbejds effektiviteten så lav som muligt, fordi de ønsker at betale så lidt som muligt, hvilket kan få en afgørende betydning for den fleksjobvisiterede borgers mentale helbred og trivsel (Interview 2, 2024, s. 3). Der tegner sig således et billede af en stigmatiseringstendens, hvor borgeren miskrediteres ved ikke at blive vurderet i kraft af, hvad personen til trods for sine individuelle udfordringer faktisk evner eller/og reelt bidrager med under fleksjobansættelsen (Jacobsson, 2002, s. 11-13). I diskursiv forstand stemmer informanternes beretninger således overens med den måde, de håndterer samarbejdet med arbejdsgiveren på. De legitimerer nemlig, hvorfor det eksempelvis er nødvendigt at gennemføre opfølgningssamtaler ud over de lovpligtige for at sikre, at fleksjobberens arbejdssevne afgøres på et så retfærdigt grundlag som muligt. Sagt på en anden måde underbygger de behovet for at føre ekstra kontrol med arbejdsgivernes måde at behandle en udfordret, belastet og sårbar målgruppe på (Ketscher, 2008, s. 397-99). Men det handler jo i sidste ende om at indfri den politiske målsætning ved at gøre fleksjobansættelsen så attraktiv over for arbejdsgiveren som muligt, hvilket implicerer en væsentlig risiko for, at fleksjobberens bliver nedværdiget, udnyttet og diskrimineret, som derefter kan lede til (yderligere) forringet selvværd, marginalisering, social eksklusion og i sidste ende kritiske psykiske problemer (Major et. al., 2004, s. 75-81).

Det er i denne forbindelse imidlertid værd at spørge sig selv, hvad der i bund og grund gør, at denne form for stigmatisering opstår. Ifølge informanternes beretninger virker det til at være tilfældet, at arbejdsgiveren mere eller mindre blot forsøger at anskaffe sig så billig arbejdskraft som muligt ved at gøre brug af en attraktiv løntilskudsordning, hvilket ikke nødvendigvis behøver at indebære specifikke fordomme, hvad angår afvigende synlige eller usynlige karakteristika. Med

andre ord må man huske på, at fleksjobordningen i sig selv er forskelsbehandlende, og forskelsbehandling har det jo med at lede til yderligere forskelsbehandling. Hvis man for eksempel ser på betingelsen, at man arbejder på nedsat tid, er der jo en risiko for, at det bliver vanskeligere at integrere sig på arbejdspladsen, fordi man simpelthen ikke er tilstrækkeligt til stede. Desuden kan aftalte skånehensyn føre til, at man som kollega finder fleksjobberen kompliceret at arbejde med, hvilket ikke nødvendigvis behøver at have noget at gøre med fordomme omkring den konkrete funktionelle lidelse (Ravaud et. al., 1992, s. 956-61). Dog nævner *Informant 2* i denne forbindelse, at kontraktuelle skåneforanstaltninger i nogen henseende pludseligt ender med ikke at blive overholdt, hvilket som udgangspunkt kunne vidne om manglende anerkendelse af fleksjobbers individuelle lidelse. Interviewpersonen eksemplificerer imidlertid sådanne tilfælde ved at fortælle om, hvordan lederskifte i en given virksomhed kan føre til, at foranstaltningerne ikke bliver overleveret korrekt fra den tidligere leder til den nye, hvilket gør, at borgeren pludseligt oplever, at arbejdsforholdene forandrer sig (Interview 1, 2024, s. 5). Med andre ord vidner informanternes beretninger ikke om, at fleksjobvisiterede bliver udsat for stigmatisering, der relaterer sig til deres individuelle, specifikke synlige eller usynlige lidelse såvel som en, der sætter spørgsmålstegn ved, hvorvidt deres lidelse egentlig eksisterer. De vidner dog imidlertid udtrykkeligt om, at der sker en stigmatisering, hvor igennem fleksjobvisiterede, i kraft af at være fleksjobvisiterede, bliver rangeret som værende mindre værd end arbejdere, som er ansat på ordinære vilkår.

9.2 Stigmatisering i Samfundet

Baseret på ovenstående analyseresultater forekommer det paradoksalt, at mine informanternes beretninger ikke giver udtryk for en diskurs, der indeholder flere nuancer, hvad angår konsekvenser for fleksjobborgerens sociale identitet. Dermed ikke sagt, at de konsekvenser, de fortæller om, ikke er væsentlige. Tværtimod vidner de om et meget alvorligt problem, der peger på selve fleksjobordningens anatomi. Jeg havde dog forventet, at deres beretninger ville indebære flere, såvel som dybere, beskrivelser af, hvordan fleksjobbere bliver stigmatiseret med udgangspunkt i deres individuelle synlige eller/og ikke mindst usynlige handicap. Det centrale spørgsmål er i denne forbindelse således: hvad er årsagen til, at mine forventninger ikke blev indfriet? Er det på grund af min interviewguide? Burde jeg for eksempel have været mere præcis omkring, at informanterne også skulle komme ind på udfordringer, der mere specifikt drejer sig om fordomme og borgerens sociale identitet? Eller er forklaringen, at de simpelthen ikke bemærker eller bekymrer sig om det, når de står ude i frontlinjen? Eller er det fordi, at det ganske enkelt ikke er noget, de oplever i deres arbejde som socialrådgiver? Eller skulle jeg også have inddraget fleksjobborgerens perspektiv i analysen? Uanset,

hvilken årsag, der er tale om, finder jeg det ikke desto mindre essentielt såvel som nødvendigt at adressere dette aspekt af fleksjobberens virkelighed. For eksempel har man siden 2018 kunnet gøre sig selv klogere på, hvad det indebærer at være fleksjobvisiteret ved at læse Informations artikel: "Fleksjob er mere som et fængsel, end det er fleksibelt". Her fortæller interviewpersonen, der på daværende tidspunkt var diagnosticeret som bipolar, om, hvordan man i et fleksjobforløb bliver behandlet som "både rask og syg", hvilket gør, at man ender med at føle sig fanget i en "form for socialt fængsel", i og med man herigennem bliver bedømt på generaliserede fordomme og heraf bliver systemisk kontrolleret i kraft af dem. I modsætning til at skabe konstruktive betingelser for funktionsnedsatte borgere, oplever personen imidlertid således fleksjobordningen som værende socialt begrænsende, fordi man ikke bliver anerkendt og mødt med empati - derimod bliver man betvivlet, fejlvurderet og heraf presset til det yderste, hvilket forringer fleksjobborgerens livskvalitet. Med andre ord gør ordningen ifølge hovedpersonen i artiklen, at man som borger ikke føler sig som et værdsat medlem af samfundet, men i stedet som en byrde, som systemet forsøger at aktivere på fejlagtige antagelser, hvorfor en forandring af dansk social- og beskæftigelsespolitik er nødvendig (Information, 2018). Denne samme pointe blev tidligere i år fremhævet af den administrerende direktør for Dansk Arbejdsgiverforening, Erik Simonsen. På vegne af foreningen påpeger han nemlig også behovet for, at ordningen bliver gjort mere gennemskuelig og retfærdig, så man kan nedbryde "de stigmatiserende fordomme", som fleksjobborgerne tillægges, herunder at de udnytter systemet. Han understreger i samme ombæring, at sådan en forandring ville kræve, at både politikere og arbejdsgivere anerkender, at stigmatisering er et alvorligt problem, når det kommer til fleksjobansættelser, og man som samfund derfor anerkender og lytter til de fleksjobvisiterede. Det er ifølge ham nemlig det, der skal til, før vi kan skabe et tilstrækkeligt inkluderende system, hvor man ikke blot måler en lovgivningen ud fra effektivitet, men i forhold til, hvor retfærdig den er over for dem, den er rettet mod (Dansk Arbejdsgiverforening, 2024).

Med andre ord er det ligeledes nødvendigt at forholde sig til fleksjobordningen med hensyn til, hvordan fordomme herigennem skabes og reproduceres i vores samfund. At blive udnyttet i kraft af en løntilskudsordning er i sig selv indiskutabelt uretfærdigt, men at blive tillagt negative egenskaber som et resultat af at være væsentligt og varigt funktionsnedsat og tvunget ud i beskæftigelse på unikke vilkår er imidlertid et problem, der bevæger sig hinsides arbejdspladsen. Og som påpeget i starten har begge dele at gøre med, at man både social- og beskæftigelsespolitisk arbejder efter en målsætning, der kan indsnævres til "øget beskæftigelse" (Larsen & Andersen, 2019, s. 11).

10. Diskussion

Som det fremgik i begyndelsen af specialet, tager min problemstilling afsæt i temaet: fra “*welfare*” til “*workfare*” - eller mere specifikt de operationelle og implementeringsmæssige udfordringer samt sociale konsekvenser, som forskningen hidtil har fremhævet ved overgangen (Goli & Hansen, 2022, s. 232; Tofting, 1999; 2009). Hvad angår førstnævnte vidner min analyse som udgangspunkt om, at dét, der gør fleksjobordningen besværlig at arbejde med, er, at der her er tale om et politisk instrument, som: 1) har at gøre med både social- og beskæftigelsesområdet; og 2) hvor det er prioriteterne inden for det sidstnævnte område, der vejer tungest (Madsen et al., 2017, s. 66). Hvis vi tager den helt fra toppen, er dét for det første, fordi ordningen er sat i værk med det formål at øge beskæftigelsen ved at aktivere borgere, der grundet fysiske eller/og psykiske lidelser er udfordret i at deltage på arbejdsmarkedet, og som tidligere med en overvejende sandsynlighed ville blive tilkendt førtidspension (Ketcher, 2008, s. 397). For det andet indebærer ordningen, at borgeren ansættes på alternative vilkår, hvilket blandt andet betyder, at der fastsættes individuelle, konkrete skånehensyn til gavn for den pågældende persons helbred (Bredgaard, 2014, s. 71-74). Men for det tredje er ordningen også skruet sådan sammen, at fleksjobprocessen i sidste ende er på arbejdsgiverens præmisser, da det jo er deres accept, som tilsammen afgør, om den politiske målsætning realiseres. Uanset, hvor meget man fra politisk side efterspørger et rummeligt arbejdsmarked, er det op til frontpersonalet at sørge for, at en fleksjobansættelse er så attraktiv for arbejdsgiveren som muligt. Det betyder dog ikke, at der er tale om ubegrænset magt (Madsen et al., 2017, s. 25). For som sagt er man fra politisk side bevidst om, at fleksjobmålgruppen er udfordret og sårbar, og som mine analyseresultater vidner om, er dette også noget, som socialrådgiverne ude i de danske kommuner er udtrykkeligt opmærksomme på, når de står ude i frontlinjen. Men selvom der føres både lovpligtige og konkret besluttede opfølgninger for at sikre, at kontrakten er retfærdig og de kontraktuelle skånehensyn efterleves, er den primære målsætning, at der skal ansættes flere fleksjobbere, hvorfor arbejdsgiveren har de stærkeste kort på hånden i sine bestræbelser på at øge virksomhedens profit (Bredgaard, 2014, s. 72).

Dette leder meget naturligt til aspektet angående stigmatisering og konsekvenser for den fleksjobvisiterede. Ifølge mine analyseresultater er der tilsyneladende ikke tale om problemer såsom, at borgeren bliver tabt i systemet. De vidner imidlertid om, at det i en nævneværdig grad sker, at fleksjobborgeren bliver nedvurderet i forhold til sine evner eller/og reelle arbejdsindsats, fordi arbejdsgiveren i kraft af sin magtposition manipulerer med indberetningen af borgerens faktiske arbejds effektivitet i sine bestræbelser på at øge virksomhedens profit. Med andre ord bliver den

fleksjobvisiterede på denne måde behandlet som mindreværdig sammenlignet med en person, der er ansat på ordinære vilkår. Men som jeg påpegede ovenfor, skyldes dette langt hen af vejen fleksjobordningens anatomi og heraf nødvendigvis ikke borgerens individuelle lidelse. Hvis der for eksempel var tale om nyuddannede, som man kunne ansætte på et lige så attraktivt løntilskud, kunne man da sagtens forestille sig, at de ville blive udsat for en lignende situation. Det laver dog ikke om på, at der her er tale om noget, der er særdeles bekymrende og alvorligt, ikke mindst fordi målgruppen for fleksjobordningen allerede i forvejen er så udfordret og sårbar, som den nu engang er (Madsen et al., 2017, s. 10).

Mine informanter nævnte imidlertid ikke noget om, hvordan rollen som fleksjobvisiteret kan lede stigmatisering i form af, at man bliver tillagt negative prædikater i kraft af sin individuelle synlige eller/og usynlige funktionsnedsættelse, hvilket som allerede påpeget kan skyldes diverse årsager. Men på samme vis laver det heller ikke om på, at det er et problem, der eksisterer i vores samfund, og som hænger sammen med antagelsen, at folk, der for eksempel har fået mulighed for at arbejde på mere attraktive vilkår end andre i bund og grund bare er dovne, asociale borgere, som ikke ønsker at bidrage til vores velfærdssamfund, men som derimod forsøger at udnytte det (Ravaud et al., 1992, s. 953-57). Jeg fremhæver ikke dette aspekt for at afgøre, hvorvidt denne antagelse er rigtig eller forkert. Jeg vælger at gøre det, fordi verdenen ikke er så enkel. Der er tale om en udfordret og sårbar målgruppe, og at antage at dette er tilfældet på forhånd kan have kritiske følger for fleksjobborgeren i forhold til, at personen kan udvikle sig og opnå en levestandard på lige fod med os andre (Jacobsson, 2002, s. 16, 19; Major et al., 2004, s. 72, 87-88).

Men når alt kommer til alt, er dette jo kun en individuel analyse, der kan og skal diskuteres - i særdeleshed i lyset af sine svagheder. Som påpeget tidligere relaterer dette sig blandt til, at den fra start til slut er påvirket af min individuelle forforståelse. Der er jo en grund til, at jeg har valgt dette studie såvel som dette emne, hvilket naturligvis også har haft en effekt på min måde at gribe det hele an på (della Porta & Keating, 2008, s. 27). Med andre ord gør Järvinen & Mik-Meyers (2012) pointe omkring betydningen af personlige holdninger og værdier sig jo også gældende for mit vedkommende. Desuden baserer analysen sig interviewdata fra kun tre informanter, hvilket sætter et stort spørgsmålstejn i forhold til den eksterne validitet (Bryman, 2004, s. 370). Og sidst, men ikke mindst, åbner min interviewguide op for en række af diskussionspunkter - især når man ser på, hvilke informationer jeg ønskede at indfange. Man kan derfor spørge sig selv, om jeg for eksempel burde have anvendt mere sofistikerede eller/og kvantitative teknikker? Eller om jeg, som tidligere nævnt, også burde have inkluderet borgerens perspektiv i min analyse? Ikke desto mindre vil jeg dog stadig

mene, at mit speciale belyser nogle tungtvejende udfordringer ved den udgave af fleksjobordningen, der gør sig gældende den dag i dag.

11. Konklusion

Med udgangspunkt i den akademiske såvel som den politiske debat vedrørende overgangen fra “welfare” til “workfare”, har jeg i dette speciale sat mig det mål at diskutere fleksjobordningen som beskæftigelsespolitisk middel ved at analysere problemstillingen: Hvilke dilemmaer og udfordringer støder socialrådgivere på i deres arbejde med at forøge ansættelsen af fleksjobbere, og hvilken betydning har de, hvad angår sagsbehandlingens forløb og heraf borgerens sociale velvære? I den forbindelse besluttede jeg mig på forhånd for at anvende både Lipskys (2010), Järvinen & Mik-Meyers (2012) og Goffmans (2010) teorier samt foretage en kvalitativ diskursanalyse, baseret på data, som jeg selv har indsamlet ved på semistruktureret vis at interviewe tre uddannede socialrådgivere, der på daværende tidspunkt til dagligt var ansat til at varetage fleksjobprocessen i henholdsvis Odense, Vejle og Aarhus Kommune. På baggrund heraf viser min analyse, for det første, at min applicering af Lipskys (2010) tanker omkring det krydspres, som frontmedarbejderen står over for i sin hverdag, er meget fortællende. Mere præcist tyder den først og fremmest på, at det krydspres, som socialrådgiveren står over for i sin hverdag, faktisk ikke drejer sig så meget om de rammebetingelser, der er besluttet oppefra, såvel som borgerens krav og forventninger. Derimod vidner de om, at man kan skabe sig en langt større forståelse af, hvilket krydspres, de står over for ude i frontlinjen, ved: 1) at overveje den pointe, som Järvinen & Mik-Meyers (2012) fremhæver omkring betydningen af frontmedarbejderens personlige værdier og faglige integritet; og 2) at være opmærksom på arbejdsgiverens rolle i fleksjobprocessen (Møller & Larsen, 2011, s. 51). Mine analyseresultater vidner nemlig om, at socialrådgiveren finder det ganske enkelt at samarbejde med borgeren, hvilket muligvis hænger sammen med den strukturelle og sociale situation, de allerede i forvejen står i. Om end dette muligvis er sandt, vidner resultaterne endvidere om, at dette også har at gøre med, at socialrådgiverne ude i de danske kommuner besidder en intrinsisk værdi om at passe så godt på borgeren som muligt, hvilket stemmer overens med min grund til, at jeg har valgt dette studie, nemlig fordi jeg ønsker at yde en indsats, der først og fremmest er til gavn for borgeren. Imidlertid giver mine analyseresultater også udtryk for en yderst væsentlig betingelse, nemlig at processen i sidste ende er på arbejdsgiverens præmisser, da det jo er dem, der bestemmer, hvorvidt fleksjobansættelsen bliver en kendsgerning og heraf hvorvidt, eller mere præcist i hvilken grad, den politiske målsætning indfries. Det er derfor op til socialrådgiveren at sælge konceptet så godt som

muligt, hvor arbejdsgiveren samtidig har de mest magtfulde kort på hånden. Det betyder dog ikke, at der er tale om ubegrænset magt. Som mine informanter beretter om, bliver der ført kontrol i form af både lovpligtige og konkret besluttede opfølgingskonsultationer, som iværksættes for at tage hensyn til både borgerens og arbejdsgiverens interesser (Ketscher, 2008, s. 397-99). Det laver dog ikke om på, at det er arbejdsgiverens accept, der skal til for at det lykkes, hvilket ifølge mine informanter blandt andet gør, at de har det med at manipulere med, hvor effektive fleksjobberne egentlig er ude på arbejdspladsen. De har jo et incitament til at øge deres virksomheds profit så meget som muligt (Bredgaard, 2014, s. 74).

Ud fra ovenstående kan man således fornemme, at der er tale om en proces, der leder tankerne mod stigmatisering. Ved eksempelvis at manipulere med fleksjobborgerens faktisk arbejds effektivitet for på den måde at modtage et større løntilskud, bliver borgeren nemlig undervurderet i ordets faktiske betydning. Det vil med andre ord sige, at hvis man er en person, der er væsentligt og varigt funktionsnedsat, men kun i sådan en grad, at man bliver vurderet som egnet til fleksjob, står man samtidig ansigt til ansigt med en risiko for, at man på arbejdspladsen ender med at blive betragtet som mindreværdig sammenlignet med en person, der er ansat på ordinære vilkår - selv hvis man bidrager på samme niveau. Om end der kun er tale om en risiko, er det imidlertid vigtigt at huske på, at det her drejer sig om borgere, som allerede i forvejen er udfordrede og sårbare, hvilket gør, at allerede på forhånd alvorlige konsekvenser ved at opleve at blive bedømt som mindreværdige i denne sammenhæng, kan få en langt større betydning. Med andre ord kan det både skabe såvel som forværre dårligt selvværd, forstærke et allerede i forvejen dårligt fysisk eller/og mentalt helbred, føre til en mere omfattende form for marginalisering og i sidste ende lede til tragiske udfald (Ravaud et al., 1992, s. 953-57). Det er dog her værd at bemærke, at årsagen til, at risikoen opstår, alt andet lige har at gøre med, hvad fleksjobordningen går ud på. Som beskrevet ovenfor er der jo tale om en tendens, hvor fleksjobberens værdi som arbejder forringes, fordi arbejdsgiveren ønsker at gøre ansættelsen så gunstig for virksomheden som muligt, hvilket ikke nødvendigvis behøver at have noget at gøre med fordomme omkring borgerens individuelle fysiske eller/og psykiske handicap. Med andre ord forsøger arbejdsgiveren i denne forstand blot at lukre på de betingelser, som ordningen tilbyder. Uden på nogen måde at underestimere vigtigheden af, at man fra politisk side bør forholde sig til denne form for social stemping, overrasker det mig imidlertid, at mine informanter tilsyneladende ikke oplever en stigmatisering, der tager udgangspunkt sådanne fordomme, hvilket jo var årsagen til, at jeg valgte at inddrage Goffmans (2010) tanker omkring, hvordan stigmatisering opstår som følge af diverse former for afvigende

karaktistika. Det er nemlig et problem, som man i løbet af årene er blevet oplyst om på regelmæssig basis. Vi kan ikke komme udenom, at mistanker, såsom at fleksjobbere med psykiske lidelser blot forsøger at udnytte vores velfærdssystem, hvilket bunder i, at deres lidelse ikke er lige så håndgribelig som andre, i en bekymrende grad gør sig gældende i vores samfund. Selvom mine informanternes ord ikke vidner om en diskurs, hvori dette aspekt fremhæves, er det imidlertid noget, man bør tage dybt seriøst - først og fremmest fra politisk side (Dansk Arbejdsgiverforening, 2024). Og samtidig bør man ligeledes være opmærksom på, at ordningen i sig selv indebærer en betydelig risiko for, at fleksjobberen, i kraft af at være fleksjobber, ender med at blive marginaliseret.

Ovenstående rejser dog imidlertid spørgsmålet: hvorfor nævner mine informanter intet om dette aspekt? Er det fordi, de ikke bemærker eller/og bekymrer sig om det i deres arbejde ude i frontlinjen? Eller er årsagen, at det simpelthen ikke er en del af deres virkelighed? Eller er forklaringen i bund og grund min måde at gribe det hele an på? Mit valg af teori? Min metode? Min interviewstrategi? Eller burde jeg også have interviewet fleksjobborgere? Når alt kommer til alt, er sådanne spørgsmål relevante, hvad angår samtlige bestanddele af mit speciale. Først og fremmest baserer mine analyseresultater sig kun på data fra tre interviewpersoner, som jeg har indsamlet på egen hånd, hvilket både udfordrer den eksterne validitet og måske er forklaringen på, at mine forventninger i forhold til delen omkring stigmatisering af fleksjobborgeren ikke blev indfriet. Desuden har jeg her valgt at lægge vægt på den diskursive dimension af virkeligheden, samt at fordybe mig i empirien, og heraf på klassisk og enkel vis at fortolke mig frem til mine resultater, hvilket indebærer nævneværdige analytiske udfordringer (Bryman, 2004, s. 370-72). Som for enhver må man i særdeleshed ikke forglemme, at min måde at gribe det hele an på er påvirket af mine personlige holdninger og værdier. Og som mine informanterne ligeledes vidner om, er der en grund til, at jeg har valgt dette studie såvel som denne problemstilling. Jeg vil dog stadig påstå, at mit speciale belyser en række problematikker, som fremadrettet bør være af højere prioritet.

12. Litteraturliste

12.1 Litteratur og Artikler

- Andersen, N. A., & Larsen, F. (2019). Fra Socialpolitik til Beskæftigelsespolitik, Tidsskrift for Arbejdsliv, bind 1, s. 11-28.
- Ankestyrelsen (2016). Ankestyrelsens praksisundersøgelse om fleksjob til borgere med aktuelt meget begrænset arbejdsevne, marts. Hentet den 24. april 2024 fra file:///C:/Users/Bruger/Desktop/1639496.pdf
- Ankestyrelsen. (2017). KEN nr. 9602 af 30. juni 2017: Principafgørelse 44-17 om fleksjob - fastholdelsesfleksjob - hidtidig arbejdsplads - ordinær ansættelse - ustøttet beskæftigelse - nedsat arbejdsevne - ressourceforløb. Hentet den 24. april 2024 fra file:///C:/Users/Bruger/Downloads/W20170960225.pdf
- Bach, H. B., Holt, H., Jensen, S., & Larsen, M. O. N. A. (2015). Borgere i fleksjob efter reformen. København: SFI-Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Bredgaard, T. (2014): Virksomhedernes sociale ansvar: Et studie i politisk forandring. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Bredgaard, T., Amby, F., Thuesen, F., & Holt, H. (2020). Handicap og beskæftigelse: Fra barrierer til broer. Djøf Forlag.
- Bredgaard, T., Jørgensen, H., Madsen, P. K., & Rasmussen, A. (2017). Dansk arbejdsmarkedspolitik (2. udgave). København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Brodtkin, E. Z. (2013). Street-Level Organizations and the Welfare State i E. Z. Brodtkin & G. Marston (red.), Work and the welfare state – Street-level organizations and workfare politics, Georgetown: DJØF Publishing & Georgetown University Press, s. 7–34.
- Bryman, A. (2004). Quantity and quality in social research. London: Routledge.
- Bryman, A., & Catherine Cassell, C. (2006). The Researcher Interview: A Reflexive Perspective, Qualitative Research in Organizations and Management, bind 1(1), s. 41-55.
- Christensen, A. B. (2021). Socialrådgiveren i frontlinjen: En introduktion til street-level bureaucracy i socialt arbejde. København. Hans Reitzels Forlag.

- Cox, J. (2010). "Disability Stigma and Intraclass Discrimination. Florida Law Review, bind 62(2), s. 429-456.
- Dansk Socialrådgiverforening. (2009). DS' professionsetik. København: Dansk Socialrådgiverforening. Hentet den 24. april 2024 fra <https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/professionsetik/ds-professionsetik/>
- della Porta, D., & Keating, M. (2008). How many approaches in the social sciences? An epistemological introduction." I D. della Porta & M. Keating (red.), Approaches and methodologies in social science: A pluralist perspective, Cambridge University Press, s.19-39.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (red.), Handbook of Qualitative Research, Thousand Oaks, CA: Sage, s.1-29.
- Det Centrale Handicapråd. (2024). Personer med handicap. 23. april. Hentet fra <https://dch.dk/en/node/184>
- Ejlertsen, M. (2024). Vi gav fleksjobberne ordet: Her er deres 7 spørgsmål til arbejdsgiverne. *DM Magasinet*. 20. maj. Hentet fra <https://dm.dk/akademikerbladet/aktuelt/fleksjob/vi-gav-fleksjobberne-ordet-her-er-deres-7-spoergsmaal-til-arbejdsgiverne/>
- Feindt, P. H., & Oels, A. (2005). Does discourse matter? Discourse Analysis in Environmental Makingy. Journal of Environmental Policy and Planning, bind 7(3), s. 161-173.
- Fish, J., & Syed, M. (2024). Racism, Discrimination, and Prejudice i S. Hupp & J. Jewell (red.), The Encyclopedia of Child and Adolescent Development, John Wiley & Sons, Inc., s. 1-11.
- Gilje, N. (2017). Hermeneutik-teori og metode. I K. Villadsen & M. Järvinen (red.), Kvalitativ analyse: syv traditioner (1 udgave), København: Hans Reitzels forlag, s. 134-139.
- Goffman, E. (2010). Stigma: om afvigerens sociale identitet (2. udgave). Samfundslitteratur.
- Goli, M., & Hansen, L. (2002). Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde: I teori og praksis (3. udgave). København: Hans Reitzel Forlag.

- Høilund, P., & Juul, S. (2015). Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde (2. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Holt, H., Larsen, M. O. N. A., Bach, H. B., & Jensen, S. (2015). Borgere i fleksjob efter reformen. København: SFI-Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Jacobsson, L. (2002). The roots of stigmatization, *World Psychiatry*, bind 1(1), s. 25.
- Jackson, R. L., & Hogg, M. A. (2010). Social constructionist approach to personal identity i *Encyclopedia of Identity*, bind 1, s. 740-742.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2012). At skabe en professionel: Ansvar og autonomi i velfærdsstaten. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kendall, G., & Wickham, G. (1999). *Using Foucault's Methods*. London: Sage.
- Ketscher, K. (2008). *Socialret: Principper, rettigheder, værdier* (3. udgave). Karnov Group.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3 udgave). København: Hans Reitzels forlag.
- Larsen, F., & Andersen, N. A. (2019). Fra Socialpolitik til beskæftigelsespolitik. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, bind 21(1), s. 11-28.
- Lessa, L. (2008). Discursive struggles within social welfare: Restaging teen motherhood. *The British Journal of Social Network*, bind 36(2), s. 283-298.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30. Jubilæumsudgave). Russel Sage Foundation.
- Madsen, S. (2018). Fleksjob er mere som et fængsel, end det er fleksibelt. *Information*, 20. februar. Hentet den 10. maj 2024 fra <https://www.information.dk/debat/2018/02/fleksjob-mere-faengsel-fleksibelt>
- Major, B., & Eccleston, C. P. (2004). Stigma and Social Exclusion i D. Abrams, M. A. Hogg, & J. M. Marques (Red.), *Social Psychology of Inclusion and Exclusion* (1. udgave), New York: Psychology Press, s. 70-96
- Mascini, P., Soentken, M., & van der Veen, R. J. (2012). From Welfare to Workfare i R. van der Veen, M. A. Yerkes og P. Achterbergs *The Transformation of Solidarity: Changing Risks and the Future of the Welfare State*, Amsterdam: Amsterdam University Press, s. 165-190.
- McDermott, R. (2011). Internal and External Validity i *The Cambridge Handbook of Experimental Political Science*, Cambridge University Press, s. 27-40.

- Neumann, I. B. (2008). Discourse analysis. I A. Klotz & D. Prakash (Red.), *Qualitative methods in international relations: A pluralist guide*, Houndmills: Palgrave Macmillan, s. 61-77.
- Ravaud, J.-F., Madiot, B., & Ville, I. (1992). Discrimination towards disabled people seeking employment. *Social Science & Medicine*, bind 35(8), s. 951-958.
- Roulston, K., deMarrais, K., & Lewis, J. B. (2003). Learning to Interview in the social sciences. *Qualitative Inquiry*, bind 9(4), s. 643-668.
- Ruiz, J. (2009). Sociological discourse analysis: Methods and logic. *Forum Qualitative Social Research*, bind 10(2), s. 1-30.
- Tofting, J. (1999). Workfare with Welfare: Recent Reforms of the Danish Welfare State. *Journal of European Social Policy*, bind 9(1), s. 5-28.
- Tofting, J. (2009). Fra ”welfare” til ”workfare”: Nye udfordringer til velfærdsprofessionerne”, *Gjallerhorn*, 10, s. 6-12.
- Torfing, J. (2013). Diskursteori. I H. Andersen & L. B. Kaspersen (Red.), *Klassisk og moderne samfundsteori*, København: Hans Reitzel, s. 197-216.
- Wooffitt, R. (2005). *Conversation analysis and discourse analysis: A comparative and critical introduction*. London: Sage.