

Vold og trusler mod sagsbehandlere på jobcentre

**En kvalitativ undersøgelse af interaktioner i
beskæftigelsespolitiske rammer**

Aalborg Universitet, Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde.

Speciale af Bjarke Helmø, Marts 2013.

Vejleder: Henning Olsen

Antal anslag: 238.542

Abstract

The focus of my master's thesis is on violence and threats against social workers, when they are working at Danish job centres. My study investigates areas which already existing research have not been preoccupied with, by giving a detailed insight into how violence and threats emerge through interactions between social workers and citizens within the framework of job creating efforts. In addition, the purpose of my study is also to cast light upon diverging factors, which may cause confrontations during mutual interactions at job centres. My master's thesis is built upon a deductive approach, which takes use of Erving Goffman and Pierre Bourdieu as a theoretical pre-understanding permeating my methodical and analytical approach. This theoretical appliance has made the scope for my implementation of semi-structured, qualitative interviews with social workers, which – at earlier times – has been exposed to violence and threats when interacting with citizens at jobcentres. These retrospective interviews has been analysed from a theoretical point of view and the results has been compared against already existing research. My research signifies that violence and threats against social workers arise during their conversations with certain citizens. In general, these conflicts uphold a thematically resemblance, in terms of shifting people from welfare to work, economical sanctions and the pressure of work at the job centres. Specific types of role-play and ritual exchanges determine the confrontations between the social workers and the citizens during the interactions, which at the same time is being affected by close-practice and structural factors. Legislations within the area of employment oblige social workers to take on the role as administrator during these conversations, where demands to the citizen, in light of their position as cash welfare benefit recipient, are being given. These performances as administrators are – in some interactions – discordant with citizens' experiences of lack of consideration to their social situation and help from the job centre. My research emphasizes traits of character such as abuse and mentally illness of all sorts to be common for citizens who show violent and threatening behaviour, and this notion is regarded to be a decisive casual factor in terms of violence and threats against social workers.

The political agenda concerning employment creates a condition of practice, which is influenced by busyness, finds expression during conversations in form of unprepared social workers, casework errors and lack of progression in the citizens' cases. Too much work pressure at the Danish job centres causes long waiting time for the citizens, which have been called in for a conversation. Citizens are experiencing these conditions of practice as unsatisfactory and inconsiderate treatment, which has consequences for the occurrence of violence and threats against social workers in the employment initiative sector.

Put into perspective, my research accentuates the discrepancy between the priorities of frequent, statutory conversations with citizens and the physical framework's capacity at job centres. This is particularly coming to light during conversations between social worker and citizen in open-plan offices and bad waiting conditions for citizens, who during busy hours cannot get a place to sit. These conditions create frustration in the citizen, and they can turn out to be contributing causal factors to violence and threats. The physical framework cannot contain the high amount of conversations. This must be taken into consideration if the prevention of violence and threats against social workers is to be strengthened.

Indholdsfortegnelse

Indledning	5
Kapitel 1: Problemfeltet	7
Definitioner af vold og trusler	7
Udbredelsen af vold og trusler i arbejdslivet	10
Vold og trusler i socialt arbejde	13
Dilemmaer i en potentiel voldelig praksis	17
Jobcentret som undersøgelsesfelt	21
Problemformulering	25
Kapitel 2: Design & Metode	27
Generelle videnskabelige overvejelser	27
Valg af teoretisk forståelsesramme	30
Den teoretiske forankring	32
Erving Goffman: Hverdagssociologi & Afvigeroptik	32
Samhandlingsorden, ritualer og ansigts-arbejde	33
Teatermetaforens elementer	37
Stigma og afvigerens sociale identitet	40
Goffmans metateoretiske positionering	42
Pierre Bourdieu: Et strukturalistisk konstruktivistisk perspektiv på samfundsmæssige dominansforhold	44
Bourdieu's metateoretiske positionering	48
Kombinationen af Goffman og Bourdieu i et metateoretisk perspektiv	49
Empirisk grundlag	51
Overvejelser omkring relevante empiriformer	51
Valget af kvalitativ forskningsmetode	53
Selektionskriterier for udvælgelsen af informanter	57
Præsentation af interviewguiden	59
Interviewsituationen, etiske overvejelser og forforståelse	61
Transskribering af kvalitative interviews	63

Analysestrategi	65
Kapitel 3: Analysen	70
Samtalesituationer i beskæftigelsespolitiske rammer	71
Samtalesituation med fokus på socialt bedrageri	84
Samtalesituationer under påvirkning af praksisvilkår	88
Kapitel 4: Konklusion	97
Kapitel 5: Kvalitetssikring.....	101
Kapitel 6: Anvendelsesperspektivering	103
Litteraturliste	107
Bilag 1: Litteratursøgningen	111
Bilag 2: Observation af samtaler på jobcenter – Beskrivelse af mislykkede forsøg på gennemførelse af observationssekvenser	113
Bilag 3: Præsentation af informanterne	116
Bilag 4: Interviewguide.....	119
Bilag 5: Tavshedspligtserklæring	121
Bilag 6: Startkodeliste.....	122

Indledning

Interessen for specialeprojektet opstod i marts 2012, hvor netaviser kunne berette om en eritreansk mand, der var gået til angreb på ansatte på Jobcenter Helsingør. Manden nåede at såre to ansatte med en økse inden han blev overmandet¹. Historien fik mig til at reflektere over min egen tid som beskæftigelseskonsulent på et jobcenter. I denne periode hørte jeg om flere episoder af trusler mod kollegaer, og var direkte vidne til et overfald på en af jobcentrets vagter.

Dagligt mødte jeg borgere med psykiske problemer, og krav om aktivering og mødepligt til samtaler udgjorde en stressfaktor for de mest udsatte. Dette kunne give sig til udtryk i aggressiv adfærd, hvilket jeg selv oplevede i enkelte samtaler med borgere. Under en samtale med en psykisk syg mand fra ex- Jugoslavien gav han udtryk for, at selvmord eller mord på en medarbejder på jobcentret var hans eneste to muligheder. Jeg oplevede ikke udmeldingen som direkte rettet mod mig i samtalen, men husker alligevel, at nakkehårene rejste sig.

Kollegaerne på jobcentret brugte ofte hinanden til få bearbejdet ubehagelige samtalsituationer, og fik dermed mulighed for at reflektere over baggrunden for den truende adfærd. Trusler blev sjældent oplevet som rettet mod den enkelte ansatte, men blev opfattet som et udtryk enkelte borgers samlede sociale situation. Der blev ofte talt om de lovmæssige krav om aktiveringer og jobsamtaler som problematiske, da de mest udsatte borgere var ude af stand til at efterleve kravene og blev fastholdt i afmagtspositioner. I samtaler kollegaer imellem blev disse forhold fremhævet som årsager til borgers aggressive adfærd overfor sagsbehandlere.

Disse forskellige forklaringsmodeller berørte ikke direkte interaktionen sagsbehandler og borger imellem, hvilket eventuelt gjorde det lettere at distancere sig fra de ubehagelige episoder.

Trusler mod sagsbehandlere var klart hyppigere forekommende end vold, og deciderede overfald eller forsøg på samme oplevede jeg kun enkelte gange i en periode på 3 år.

¹ <http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2012/03/15/110712.htm>

Jeg oplevede flere dilemmaer som følge af borgeres truende adfærd. Eksempelvis fandt jeg det uhensigtsmæssigt at visitere dem til arbejdsprøvning af hensyn til arbejdsprøvningsstederne. Omvendt havde arbejdsprøvning stor betydning for afklaringen af, hvorvidt borgere var berettigede til førtidspension. Det kan synes paradoksalt, at systemet presser udsatte borgere i sådan en grad, at det medfører vold og trusler mod sagsbehandlere. Denne adfærd kan få konsekvenser for udfaldet af borgeres førtidspensionsansøgninger, hvorfor de fastholdes i systemet frem for at blive udsluset. Sagsbehandleren står midt i et dilemmafyldt felt som forvalter af lovgivningen og som borgernes livline, og bliver modtager af borgernes frustrationer over deres afmagtsposition.

Under litteratursøgningen² blev jeg opmærksom på, at der foreligger meget få undersøgelser om borgervold og trusler i socialt arbejde. Flere undersøgelser fra dansk kontekst beskæftiger sig med udbredelsen af vold og trusler i den offentlige og private sektor. Her inddrages socialrådgivere og andre sagsbehandlere blandt flere informanter i spørgeskemaundersøgelser, som primært har fokus på at vurdere risici for vold og trusler indenfor forskellige faggrupper. Ganske få af undersøgelserne beskæftiger sig med årsagsfaktorer for vold og trusler mod sagsbehandlere, hvilket skærpede min nysgerrighed.

² Se bilag 1, hvor der bliver redegjort for litteratursøgningsprocessen.

Kapitel 1: Problemfeltet

I dette kapitel fremhæves forskellige undersøgelser, som kaster lys over udbredelsen af vold og trusler i arbejdslivet generelt. Efterfølgende vil jeg redegøre for udbredelsen af vold og trusler i socialt arbejde, selvom feltet må opfattes som forholdsvis uudforsket. Her vil der blive inddraget undersøgelser fra dansk og udenlandsk kontekst.

Herefter fremhæves forskellige dilemmaer fra praksis, som udfordrer sagsbehandleren i mødet med socialt udsatte borgere. Der vil her være tale om dilemmaer, som kan være medgenererende af vold og trusler i samtalsituationer.

Dette vil endelig udmønte sig i en indkredsning af feltet og problemformuleringen, som omhandler vold og trusler som opstår i møder på jobcentre. Først og fremmest er en diskussion af definitioner af vold og trusler nødvendig, da begreberne er centrale i specialet.

Definitioner af vold og trusler

Af voldsforskningen fremgår det, at der på nationalt og internationalt plan anvendes forskellige typer af definitioner på vold og trusler. Dette skyldes forskellige nationale, lokale og institutionelle behov, hvorfor det synes vanskeligt udvikle definitioner som imødekommer alle disse. Hvis man først om fremmest retter et blik på dansk straffelov bliver vold fremhævet på følgende måde:

”Den, som øver vold mod eller på anden måde angriber en andens legeme, straffes med bøde eller fængsel indtil 3 år”. (Bekendtgørelse af straffeloven, 2011: §244)³

Denne bestemmelse skaber ikke umiddelbart nogen klarhed omkring, hvad der defineres som vold. Ifølge rapporten ”Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse af vold på arbejdspladsen” skal vold i straffeloven betragtes som f.eks. slag, spark, nikning af skaller, slag/kast med genstande, førergreb, benspænd og bid. Mindre forulempelser som f.eks. puf eller skub hører ikke under straffelovens definition af vold. Hvad angår trusler kan § 266 i straffeloven tages i anvendelse, når

³ <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=138671#Kap25>

personer truer med at foretage en strafbar handling som fremkalder en alvorlig frygt for eget eller andres liv, helbred eller velfærd hos den udsatte. (Bekendtgørelse af straffeloven, 2010:§266). Denne forståelse af trusler bygger på ofrets egen oplevelse af at føle sig truet, som følge af gerningsmandens trusler om at foretage en strafbar handling. Definitionsmæssigt kan det synes problematisk, at den enkeltes oplevelse af trusler er betinget af, at truslerne vedrører handlinger af strafbar karakter. Man kan sagtens forestille sig situationer, hvor en sagsbehandler føler sig udsat for trusler fra en borger uden, at ordvalget direkte omhandler vold og lignende handlinger.

Hvad angår overgreb på tjenestemand i funktion bliver der ikke sondret mellem vold og trusler:

” Den, som med vold eller trussel om vold overfalder nogen, hvem det påhviler at handle i medfør af offentlig tjeneste eller hverv, under udførelsen af tjenesten eller hvervet eller i anledning af samme, eller som på lige måde søger at hindre en sådan person i at foretage en lovlig tjenestehandling eller at tvinge ham til at foretage en tjenestehandling, straffes med bøde eller fængsel indtil 8 år”. (Bekendtgørelse af straffeloven, 2011: §119)

Formålet med bestemmelsen er at beskytte personer, som bestrider arbejdsfunktioner med myndighedsudøvelse som f.eks. politifolk og offentligt ansatte i kommunalt regi. Betingelsen for at tage bestemmelsen i brug er, at volden og truslerne relaterer sig til jobbet udførelse. (Nørøxe & Bech, 2003: 12). Grundlæggende redegør straffeloven ikke for afgrænsningen mellem vold og trusler samt chikane, hvilket formentlig skyldes, at den skal spænde bredt. Til trods herfor må lovens definitioner af begreberne betragtes som væsentlige, da de opstiller betingelser for, hvorvidt en person kan sigtes for vold og trusler om vold.

I Arbejdstilsynet refererer man til vold og trusler som henholdsvis fysisk og psykisk vold, hvilket indikerer, at begge tilfælde af overgreb skal tages seriøst. Fysisk vold indebærer aktivt påført vold som slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik. Arbejdstilsynet definerer psykisk vold som episoder, hvor ansatte bliver udsat for verbale trusler, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse eller lignende. Begge typer af vold kan rettes direkte mod den ansatte eller indirekte mod vedkommendes familie eller andre nærtstående. (Nørøxe & Bech, 2003: 13).

Specifikke definitioner præsenteres også i den norske undersøgelse ”Vold og trusler om vold i offentlig sektor”, som betragter vold og trusler som tæt forbundne begreber. Undersøgelsen fremhæver fysisk vold som værende slag, spark, rive i hår, skub og andre fysiske angreb. Trusler defineres som handlinger eller trusler fra borgere, som giver den offentlige ansatte indtrykket af, at pågældende vil blive udsat for vold som defineret ovenfor. (Svalund, 2009: 18).

Ovenstående tilkendegiver mangfoldigheden af definitioner af vold og trusler, og alle definitioner synes at indeholde både styrker og svagheder. Definitionerne forekommer enten for upræcise eller for specifikke, hvilket jeg har valgt at tage højde for ved at lade definitionerne stå åbne. Jeg vil dog læne mig op af definitionerne fra Arbejdstilsynet og den norske voldsundersøgelse, og tage dem op til overvejelse som undersøgelsen udfolder sig. Definitionsmæssigt helt afgørende, at vold og trusler vægtes lige højt og de udsattes egne oplevelser med overgreb bliver taget i betragtning.

Ved at holde definitionerne åbne skabes der rum for, at informanterne i undersøgelsen kan bidrage med nuancer til forståelsen af vold og trusler som begreber.

Udbredelsen af vold og trusler i arbejdslivet

Dette afsnit skal give et indblik i udbredelsen af vold og trusler på arbejdspladser med formålet om at skitsere en ramme for udbredelsen af fænomenerne i socialt arbejde.

I årenes løb er vold og trusler blevet en stadig større del af arbejdslivet for mange faggrupper. Denne udvikling tog sin begyndelse i slutningen af 1960'erne, og kan forklares ud fra en dalende respekt overfor autoriteter som f.eks. politikfolk, lærere, læger og socialrådgivere. Der synes problematisk at redegøre for udbredelsen af vold på danske arbejdspladser, da statistikker ikke kan medregne alle voldsepisoder. Dette skyldes at nogle voldsepisoder af forskellige årsager ikke kommer frem i lyset, hvilket betegnes som "Mørketal" i statistikker omkring vold i arbejdslivet. Årsager til manglende indberetninger af voldsepisoder på arbejdspladser vil blive belyst senere i dette afsnit. (Brink & Bech, 2003: 19-20)

Forskningsprojektet "Vold mod offentligt ansatte" redegør for voldens udbredelse på baggrund af statistikker fra politiet, hvor §119 anmeldelser i Københavns politikreds i årene 1993, 1998 og 2003 er undersøgelsens omdrejningspunkt. I denne periode forekommer en væsentlig stigning i politianmeldelser for vold mod offentligt ansatte, og stigningen i disse anmeldelser har været voldsom siden 1960'erne set i forhold til anmeldelser efter almene voldsparagraffer. I 1960 var der tale om 78 anmeldelser efter § 119, mens antallet var steget til 3026 i 2006. Med hensyn til anmeldelser efter de normale voldsparagraffer var stigningen i samme periode mere moderat. Her var der tale om en syvdobling af anmeldelser mod en fyrredobling i §119 anmeldelser. I 2006 var der 840.000 offentligt ansatte i Danmark, hvoraf kun 0,36 % havde anmeldt en §119-sag. Dette sætter vold som arbejdsrelateret problem i relief, men ændrer ikke ved, at stigningen har taget til igennem en årrække. (Kruize, Sorensen og Lassen, 2008: 9-11).

Man stille spørgsmålstejn ved, hvorvidt udviklingen i §119 anmeldelser i Københavns Politikreds er repræsentativt for det resterende Danmark. Gennemgangen af andre storbykredse som f.eks. Århus, Odense og Aalborg viser lignende udviklingstendenser, hvorfor resultaterne må betragtes som generelle tendenser i Danmark. (Kruize, Sorensen og Lassen, 2008:16-18). Denne undersøgelsen tager ikke

stilling til udbredelsen af trusler på danske arbejdspladser, som i andre undersøgelser indenfor voldsforskningen betragtes som et element knyttet til voldsepisoder.

Hvis man vender blikket væk fra rendyrkede statistiske undersøgelser af voldens udbredelsen kan Offerundersøgelserne fra 1995 og frem til 2010 fremhæves. Disse bygger på telefoninterview- og spørgeskemaundersøgelser omkring den danske befolknings oplevelser med vold. I undersøgelserne rettes fokus ikke på specifikke grupper i det danske samfund, som var tilfældet i ”Vold mod offentligt ansatte”. Derimod bliver der redegjort for voldens udbredelse i den generelle befolkning. I den opdaterede udgave ”Udsathed for vold og andre former for kriminalitet” sammenfattes resultaterne fra offerundersøgelser 2005 til 2009, og der foretages en retrospektiv gennemgang af voldsudviklingen med inddragelse af resultater fra 1995/1996. Ifølge offerundersøgelsen er der ikke sket signifikante forandringer i antallet af volds ofre og heller ikke i voldshandlinger i perioden 1995 til 2009. Alligevel kan undersøgelsen konstatere en stigning i antallet af arbejdsrelaterede voldsepisoder. I 1995 og 1996 var hver syvende af voldsramte blevet udsat for volden på deres arbejds- eller uddannelsessted. I offerundersøgelserne 2005-2009 var antallet steget til hver femte. Antallet af volds ofre blandt danskere i alderen 16-74 år estimeres til ca. 55.000 i 2009, hvor antallet af voldsepisoder på arbejdspladser udgør ca. 11.000. (Balvig & Kyvsgaard, 2010: 50).

Dette er en væsentligt større antal end undersøgelsen ”Vold mod offentligt ansatte” kunne fremvise, men her må tages højde for, at offerundersøgelsen ikke kun er koncentreret omkring offentligt ansatte. En anden forklaring på de divergerende tal kan også findes de såkaldte ”mørketal”. Manglende indberetninger af voldsepisoder i arbejdslivet og samfundet generelt gør det vanskeligt at danne sig overblik over udbredelsen. Underrapportering af vold på arbejdspladsen kan skyldes, at vold betragtes som en arbejdsbetingelse, hvorfor en anmeldelse vil fremstille den udsatte som svag eller inkompetent. Dette indikerer, at vold på arbejdspladser kunne udgøre et større problem end hvad undersøgelser kan fremvise. På den anden side behøver stigningen i anmeldelser om arbejdsrelateret vold ikke at være udtryk for mere vold på arbejdspladsen. Stigningen kunne også forklares som øget tendens til at politianmelde, hvilket er en pligt, hvis forsikringsselskaber skal involveres. Mediernes fokus på vold på arbejdspladsen også have en betydning for udviklingen, da

tolerancen overfor vold formodentlig er blevet mindre og derfor i højere grad ansporer folk til at anmelde. (Brink & Bech, 2003: 20-23).

De ovenstående undersøgelser repræsenterer forskellige forskningsmæssige tilgange, hvilket afspejles i de pågældende redegørelser af voldens udbredelse. Alle undersøgelser viser en stigning i vold på arbejdspladser indenfor de seneste 15 år, men indfanger ikke udbredelsen af trusler i arbejdslivet. I det følgende vil der blive sat fokus på både vold og trusler i socialt arbejde, selvom der foreligger begrænset empiriske materiale indenfor dette felt.

Vold og trusler i socialt arbejde

Det forekommer vanskeligt at skulle skabe sig overblik over udbredelsen af vold og trusler i socialt arbejde, når meget få undersøgelser fra både dansk og udenlandsk kontekst beskæftiger sig med feltet. En tilnærmelsesvis udredning af udbredelsen af vold og trusler i socialt arbejde nødvendiggør fremhævelse af undersøgelser, som berører feltet ved f.eks. at inddrage faggrupper som socialrådgivere. I en undersøgelse foretaget af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø af danske lønmodtagere fremhæves socialrådgivere som en ud af 13 jobtyper, som har højere risiko for vold på arbejdet end andre jobtyper. Der er tale om jobtyper med jævnlig kontakt med borgere herunder også udsatte borgere, hvorfor f.eks. plejepersonale på hospitaler og pædagoger på døgninstitutioner bestrider funktioner med højeste risiko for vold. Udsathed for vold er betinget af forskellige risikofaktorer, som indbefatter kontekstuelle, organisatoriske, miljømæssige og individuelle faktorer. Organisatoriske faktorer fremhæves som værende arbejdspladsnormer, regler og andre kontekstbetingede forhold, som øger risikoen for aggressive konfrontationer mellem medarbejdere og borgere. Disse faktorer omhandler også stressniveauet på arbejdspladsen, hvilket har betydning for, hvor meget tid medarbejdere har mulighed for at afsætte til enkelte borgere. Endelig refererer organisatoriske faktorer også til autoritetspositioner, som for nogle medarbejdere indebærer at der fra tid til anden skal gives afslag på anmodninger fra borgere. (Kruize, Sorensen og Lassen, 2008: 75-77). Disse omstændigheder gør sig ofte gældende i arbejdslivet for socialarbejdere indenfor forskellige områder af det sociale arbejde, hvorfor det sociale arbejde må kunne betragtes som en risikozone for vold og trusler.

FTF foretog i 1993, 2001 og 2006 spørgeskemaundersøgelser omkring medlemmernes psykiske arbejdsmiljø. Medlemmer af denne hovedorganisation med forskellige fagforeninger under sig består f.eks. i politifolk, lærere, sygeplejersker, pædagoger og socialarbejdere. I 2006 udgjorde undersøgelsespopulationen 300.000 medlemmer fra 28 faglige organisationer, og af en gruppe på 2425 medlemmer besvarede 1649 spørgeskemaet. Undersøgelserne sætter fokus på udbredelsen af vold og trusler blandt medlemmerne, og første resultater fra 1993 viste, at 11 % af samtlige medlemmer indenfor det seneste år var blevet udsat for vold og trusler i deres arbejde. Den første undersøgelse indbefattede ikke politifolk, hvilket formentlig har medført et

lavere procenttal. I undersøgelsen fra 2006 var 20 % af medlemmerne blevet udsat for vold og trusler, og her indgik politikfolk heller ikke i undersøgelsesgruppen. (Møller Christiansen, 2006: 5)

I FTF- undersøgelserne optræder samme negative udviklingstendens i vold og trusler på arbejdspladsen som i tidligere nævnte voldsundersøgelser. Der bliver også redegjort for en væsentlig stigning i perioden 1993 til 2006. Socialarbejdere udgør kun en lille del af undersøgelsesgruppen hos FTF, hvorfor undersøgelsen ikke danner tilstrækkeligt grundlag for vurdering af udbredelsen af vold og trusler i socialt arbejde. Alligevel er undersøgelsen værd at nævne, da denne førte til iværksættelsen af en undersøgelse af Dansk Socialrådgiverforening i samarbejde med CASA, som specifikt skulle belyse socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø og arbejdsliv. Her deltog 205 socialrådgivere i en spørgeskemaundersøgelse, hvor størstedelen var kommunalt ansatte indenfor beskæftigelsesområdet, børne- familieområdet og i kommunalt forankrede foranstaltningsprojekter som f.eks. aktivering – og integrationsprojekter. Undersøgelsen fokuserer på udbredelsen af vold og trusler i forskellige områder af socialt arbejde, hvilket fremgår af nedenstående tabel:

Har du det seneste år i dit arbejde været udsat for ... (i procent)

	Ja Kvinder (n=175)	Ja Mænd (n=27)	Alle (N=202)
Fysisk vold?.....	1	4	1,5
Psykisk vold, trusler om vold?	27	26	26,5
Været vidne til voldelige episoder? ..	17	26	17
Røveri?	1	0	1
Udsat for hærværk, fx rudeknusning, dine bil-/cykeldæk skåret op, andre af dine ting ødelagt?.....	4	0	3,5

(Møller Christiansen & Larsen, 2007: Tabel 6.1)

Udbredelsen af vold mod socialrådgivere er begrænset, eftersom kun 1,5% af informanterne har været udsat for fysisk vold i deres arbejde indenfor det seneste år. Derimod har langt flere oplevet at blive udsat for psykisk vold herunder trusler om vold, hvilket udgør 26,5 % af socialrådgiverne i tabellen. På baggrund af resultaterne

tegner der sig et billede af, at mange socialrådgivere har oplevelser med trusler om vold som ikke eskalerer til voldelige overgreb. Mange socialarbejdere indenfor eksempelvis beskæftigelsesindsatsen har ikke en socialrådgiverbaggrund. Det kan ikke udelukkes at uddannelsesbaggrund har betydning for forekomsten af vold og trusler i socialt arbejde. Mange gerningsmænd er psykiatriske patienter, og specifikke uddannelsesmæssige kompetencer giver nogle socialarbejdere bedre forudsætninger for at forebygge vold og trusler i mødet med disse borgere.

Dette må betragtes som et forbehold overfor denne undersøgelses redegørelse for udbredelsen af vold og trusler indenfor feltet.

Undersøgelsen fremhæver beskæftigelsesområdet (forvaltning af kontanthjælp, revalidering, sygedagpenge og integration) og børne-familieområdet som områder med størst forekomst af vold og trusler mod sagsbehandlerne. Dette skyldes, at socialarbejdere indenfor disse områder hyppigt har kontakt med borgere. Undersøgelsen tilkendegiver, at 80% af volden og truslerne om vold blev udøvet af personer med borger/klientkontakt til de udsatte socialrådgivere. (Møller Christiansen & Larsen, 2007: 45-47).

Undersøgelsen "Samspil mellem sagsbehandler og borger" beskæftiger sig med vold og trusler mod sagsbehandlere. Undersøgelsesgruppen blot består af 35 sagsbehandlere, hvorfor der er tale om en pilotundersøgelse. Til trods for dette forsøger undersøgelsen alligevel at redegøre for mulige sammenhænge mellem episoder af vold og trusler mod sagsbehandlere og andre faktorer i sagsbehandlerens arbejdssituation. Der foretages ikke en klar sondring mellem vold og trusler i undersøgelsen, og dette har formentlig betydning for antallet af udsatte sagsbehandlere. Ifølge undersøgelsen har 63% af sagsbehandlerne haft oplevelser med enten vold eller trusler under udførelse af deres arbejde. Den manglende sondring mellem vold og trusler gør det vanskeligt at forholde sig til fænomenernes udbredelse. (Berliner, 1995: 8-12).

HK har gennemført en spørgeskemaundersøgelse med inddragelse af jobkonsulenter fra jobcentre, som er blevet bedt om at forholde sig til vold og trusler som problemer på jobcentret. Af undersøgelsen fremgår det, at 30% af de 854 informanter oplever, at trusler fra borgere er blevet et større problem for den enkelte jobkonsulent og kollegaer indenfor det seneste år. Derudover giver 38 % udtryk for, at trusler fra borgere betragtes som en uændret problematik. I samme undersøgelse udtrykker 24 %

af jobkonsulenterne, at voldelige borgere er blevet et større problem i deres arbejde og 43 % oplever, at problemet er uændret. Eftersom undersøgelsen kun forsøger at afdække jobkonsulenternes oplevelse af trusler og vold som arbejdsmæssige problemer indenfor det seneste år er det svært at udtale sig om, hvorvidt fænomenerne udgør generelle problematikker. På den anden side indikerer undersøgelsen, at jobkonsulenter som både oplever trusler og vold som stigende og uændrede problematikker også anser fænomenerne som generelle problematikker. Hvis dette er tilfældet oplever 68% af jobkonsulenterne trusler fra borgere som generel problemstilling i deres arbejde, mens 67% anser voldelige borgere for at være ligeså. (Ugebrevet A4, 2010: 8-9)

Danske undersøgelser af vold og trusler bidrager med overordnede beskrivelser af tendenser, og rummer langt fra de forskelligartede områder af socialt arbejde. Dette gør sig også gældende i undersøgelser udenfor landets grænser. I den norske undersøgelse ”Vold og trusler om vold i offentlig sektor”⁴ er fokus rettet på socialarbejdere i psykiatrien og indenfor børne-familieområdet samt anbringelsesinstitutioner, da norske undersøgelser tidligere har vist en høj forekomst af vold og trusler indenfor disse områder. Der er foretaget en spørgeskemaundersøgelse med 744 respondenter fra disse områder af socialt arbejde, hvor 60 % har været udsat for vold, trusler eller begge dele. Størstedelen af socialarbejdere, som var blevet udsat for vold og trusler inden de seneste 12 måneder, arbejdede på institutioner. (Svalund, 2009: 37). De norske resultater kan ikke nødvendigvis overføres direkte på danske forhold, selvom velfærdssystemerne og indretningen af det sociale arbejde landene imellem har mange ligheder.

Ud fra foreliggende undersøgelser kan det konkluderes, at vold og trusler eksisterer i det sociale arbejde. Manglende forskning og ”mørketal” i statistikkerne gør det vanskeligt at redegøre for en præcis udbredelse af problematikkerne. I det følgende vil vold og trusler mod socialarbejdere i sig selv blive betragtet som en problem uanset omfanget.

⁴ Fremadrettet vil der blive refereret til ”Vold og trusler om vold i offentlig sektor” som FAFO rapporten.

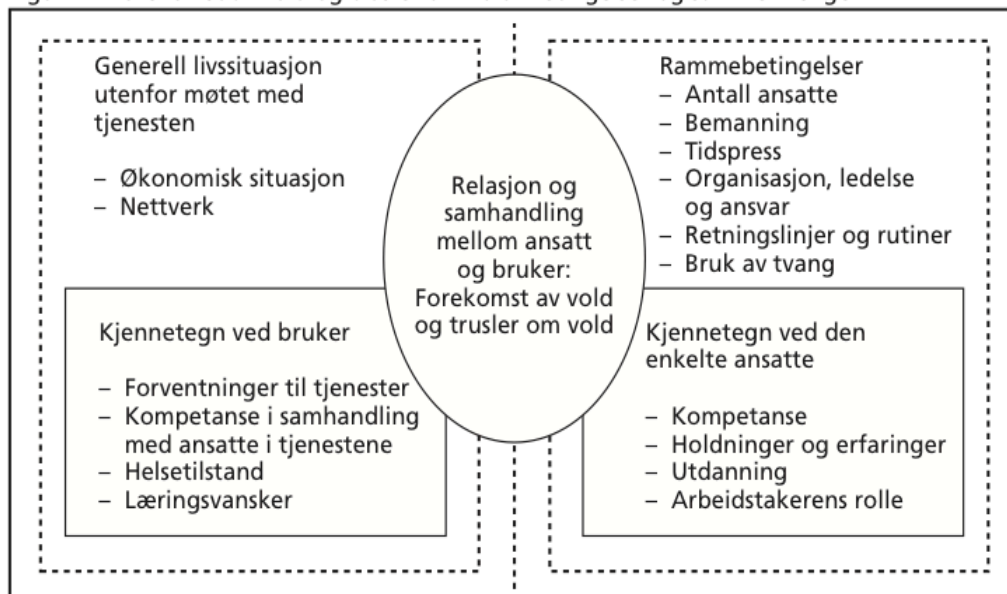
Dilemmaer i en potentiel voldelig praksis

Formålet med afsnittet er at fremhæve dilemmaer fra praksisforskningen, som har betydning for forekomst af vold og trusler i interaktioner socialarbejder og borger imellem. Vold og trusler mod socialarbejdere genererer dilemmaer, da udsatte skal tage stilling til et overgrebs karakter og konsekvenser heraf for borgerne. Socialarbejderen stilles i et dilemma, hvis aggressiv adfærd opfattes som udtryk borgeres sociale problemer. Socialarbejderen skal opveje eget velbefindende mod socialfaglige hensyn til borgeren, hvilket kan forekomme problematisk for mange socialarbejdere. Derudover kan man også forestille sig dilemmaer, som opstår i interaktionen mellem sagsbehandler og borger. Her kunne der være tale om en samtale, hvor en sagsbehandler skal orientere en aggressiv borger om et aktiveringskrav velvidende, at situationen kan eskalere.

Udgangspunktet for afsnittet være at belyse dilemmaer, som kan føre til konfrontationer, opstår i interaktionen eller udspringer af konfrontationer med karakter af vold og trusler.

Betragtninger fra socialarbejdere omkring årsager til vold og trusler kan være med til at kaste lys over problemgenerende praksisvilkår. I FAFO - rapporten giver socialarbejdere udtryk for, at borgeres psykiske og fysiske lidelser er en af de mest oplagte årsager til vold og trusler på arbejdspladsen. Socialarbejderne fremhæver også relationen mellem socialarbejder og borger som årsag, hvor magtforhold med socialarbejderen i rollen som autoritet kan skabe konfrontationer. Endelig peger undersøgelsen på lav bemanning på arbejdspladsen og mangelfulde kompetencer blandt medarbejdere som årsager til vold og trusler. (Svalund, 2009: 39-40). Vold og trusler i interaktionen mellem socialarbejder og borger afhænger af forskellige mekanismer og sammenhænge, som kan give socialarbejdere navigationsproblemer i mødet med borgere. FAFO rapporten fremlægger betingelser og sammenhænge af betydning for forekomsten af vold og trusler mod socialarbejdere i nedenstående figur.

Figur 1.1 Forekomst av vold og trusler om vold. Betingelser og sammenhenger.



(Svalund, 2009: 19)

Figuren giver en indikation af, at årsager til vold og trusler mod socialarbejdere i samtalsituationer er betinget af komplekse sammenhænge. Der tegner sig et billede af en mangfoldighed af dilemmaer, som gennemstrømmer praksis for socialarbejdere og vanskeliggjør gardering mod vold og trusler. Borgerens forventninger til mødet med socialarbejderen stemmer til tider ikke overens med de givne betingelser for mødet. Her bliver socialarbejderen stillet i et dilemma, som indebærer både at skulle omfavne en forvalterrolle og borgerens behov. Ifølge FAFO rapporten oplever socialarbejdere også situationer, hvor de bliver stillet til ansvar for borgeres tidligere oplevelser med systemet. Her refererer rapporten til brugen af tvang, som kan præge borgerens indstilling til mødet med socialarbejderen. (Svalund, 2009:19). Dette udgør et ekstra lag i navigeringen mellem rollen som forvalter og borgerens livline, som kræver en ekstra indsats for at skabe grundlag for udvikling i borgerens sociale situation. Herudfra kan en manglende evne til at håndtere sådanne dilemmaer i praksis få konsekvenser af vold og trusler. Som tidligere beskrevet fremhæver undersøgelsen "Vold mod offentligt ansatte" forskellige risikofaktorer, som kan have indvirkning på forekomsten af vold og trusler mod offentligt ansatte. De organisatoriske faktorer sammenfatter forskellige praksisvilkår, der i FAFO- rapporten refereres til som rammebetingelser. Her gives der udtryk for, at serviceindustriens klienter forventer stadig mere af de offentligt ansatte end der kan leves op til. Socialt arbejde i

kommunalt regi som f.eks. beskæftigelsesindsatsen bliver betragtet som tilhørende serviceindustrien. Effektiviseringen af den offentlige sektor har betydet, at de offentligt ansatte har mindre tid til at hjælpe klienterne. Dette er en stressfaktor for begge parter, hvilket kan vise sig som mindre indlevelse og tolerance overfor borgere fra offentligt ansattes side. Sideløbende har udviklingen i velfærdsstaten medført, at offentligt ansatte i mindre grad kan imødekomme borgernes ansøgninger om forskellige statslige ydelser. Disse forhold gør sig gældende i samtaler på eksempelvis jobcentre, og mindre tid til den enkelte borger og større tendens til at afslå ansøgninger giver et indtryk af manglende empati overfor borgere. Dette øger risikoen for vold og trusler mod socialarbejdere, da borgere ikke oplever, at deres problemer bliver taget seriøst og udtrykker sig gennem aggressive udfald. (Kruize, Sorensen & Lassen, 2008: 76-77).

Den europæiske voldsundersøgelse "Preventing violence and harassment in the workplace" forsøger at identificere mønstre i vold og trusler udøvet på europæiske arbejdspladser. Undersøgelsen fremhæver også organisatoriske risikofaktorer, som blandt andet refererer til store arbejdsbyrder. Ifølge undersøgelsen kan stressende arbejdsvilkår udløse aggressive reaktioner fra borgere, hvis borgere eksempelvis skal stå i kø i flere timer for at blive ekspederet. Stress kan betragtes som en katalysator for vold og trusler, men kan også vise sig som følgevirkning af overgreb. Endelig gives der udtryk for, at magtesløshed, forstået som oplevelsen af manglende kontrol over egen livssituation, kan medføre aggressiv adfærd. Individuer i afmagtspositioner kanalisere deres frustrationer ud igennem vold og trusler, og socialarbejdere kommer i nogle tilfælde til at stå for skud. (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003: 18-19). I "Vold mod offentligt ansatte" fremlægges en statistisk sammenhæng mellem psykiatrisk registrerede personer og vold mod offentligt ansatte, hvorfor aggressiv adfærd skal ses i lyset af psykiske problemer. (Kruize, Sorensen & Lassen, 2008: 64-65). Lignende tendenser beskrives i undersøgelsen "Samspil mellem sagsbehandler og borger", hvor 77% af alle volds- og trusselsepisoder kommer fra klientgrupper som f.eks. alkohol- og stofmisbrugere og psykisk syge. (Berliner, 1995: 70-72)

Dette efterlader et indtryk af, at specifikke personkarakteristika hos borgere under påvirkning af u hensigtsmæssige praksisvilkår kan udløse konfrontationer mellem borger og socialarbejder. Det overordnede dilemma for socialarbejdere består i

navigeringen mellem disse hensyn i interaktioner med borgere under travle arbejdsvilkår, hvilket skal gardere dem mod vold og trusler.

Dilemmaer kan også udspringe af konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere, som FAFO- rapporten redegør for. Af rapporten kan det udledes, at vold og trusler kan få konsekvenser af fysisk og psykisk karakter for de udsatte. Rapporten fremhæver, at 28 % af de udsatte socialarbejdere mistrives i arbejdet grundet oplevelser med vold og trusler om vold. Derudover har 21 % oplevet fysiske skavanker, mens 14% har været psykisk belastede ovenpå konfrontationer med borgere. Til trods for, at undersøgelsen kun har 744 deltagende socialarbejdere gives klare indikationer om, at vold og trusler om vold får konsekvenser af fysisk og psykisk karakter for udsatte socialarbejdere. (Svalund, 2009: 71-78).

Belastningsreaktioner som følge af vold og trusler kan også skabe risici for nye konfrontationer. I FTF- undersøgelsen fra 2006 argumenteres for, at stress og hyppige rollekonflikter er mere fremtrædende hos personer som har været udsat for vold og trusler end personer som ikke har. Undersøgelsen stiller spørgsmålstegn ved, hvorvidt belastningsreaktioner er et resultat af vold og trusler eller årsag til, at konfrontationer opstår. (Møller Christensen, 2006: 9-10)

At vold og trusler genererer nye konfrontationer er en antagelse, som også fremhæves i Berliners undersøgelse. I denne sammenhæng gives der udtryk for, at en sagsbehandlers positionering som forurettet og utryk i en samtalsituation kan forstærke borgerens ønske om konfrontation. (Berliner, 1995: 54-55).

Årsag – virkningssammenhængen forbundet til vold og trusler er vanskelig at redegøre for, men der kan blive tale om en ond cirkel, som udfordrer socialarbejdere i praksis.

Socialarbejderens udfordringer er betingede af specifikke praksisvilkår, som divergerer indenfor områder af det sociale arbejde. Derfor er det afgørende at skærpe fokus på et specifikt felt indenfor socialt arbejde, som vil give mulighed for at indfange nuancer i praksisdilemmaer af betydning for forekomsten af vold og trusler mod socialarbejdere.

I følgende foretager jeg en indkredsning af problemfeltet, og begrundet valget af jobcentret som relevant undersøgelsesfelt. Her vil jeg kort redegøre for den beskæftigelsespolitiske udvikling og implementeringen af lovændringer i praksis. Dette vil give anledning til at fremhæve enkelte dilemmaer, som udspringer af

praksisvilkår i beskæftigelsesindsatsen. Endelig vil dette udmønte sig i projektets problemformulering.

Jobcentret som undersøgelsesfelt

I begyndelsen var jobcentret som undersøgelsesfelt et spørgsmål om personlig interesse, da jeg tidligere har været ansat på et jobcenter. Under litteratursøgningen blev jeg opmærksom på meget få empiriske undersøgelser af vold og trusler i socialt arbejde, og har ikke mødt dybdegående undersøgelser af disse fænomener i beskæftigelsesindsatsen. Denne konstatering berettiger i sig selv valget af jobcentret som undersøgelsesfelt, da undersøgelsen med dette fokus vil bidrage med ny viden til et udforsket område. Derudover giver de foreliggende voldsundersøgelser også indikationer om, at beskæftigelsesindsatsen udgør et interessant og relevant undersøgelsesfelt. Flere af voldsundersøgelserne peger på hyppig borgerkontakt kombineret med magtubalance i relationer mellem offentligt ansatte og borgere som en væsentlig risikofaktor for voldelige konfrontationer. Af socialrådgiverundersøgelsen fra 2007 fremgår det, at mange tilfælde af vold og trusler mod socialrådgivere finder sted på arbejdspladser indenfor beskæftigelsesområdet og børne-familieområdet. (Møller Christiansen & Larsen, 2007: 46). Undersøgelsen giver ikke nogen forklaring på denne tendens, men afgørelser omhandlende forsørgelsesgrundlag og anbringelser af børn må tages i betragtning.

Centraliseringen af beskæftigelsesindsatsen ved opførelsen af jobcentrene i 2007 betød, at alle ikke-forsikrede og forsikrede ledige i dag er tilknyttet et jobcenter. Dette får betydning af stor hyppighed af borgerkontakt for sagsbehandlere⁵ på jobcentre, som dagligt møder mange borgere med ledighed som primære problem og borgere med problemer udover ledighed. Alle kontanthjælpsmodtagere er i et eller andet omfang i kontakt med jobcentret, uanset om borgere i kraft af specifikke sociale problemstillinger også er tilknyttet andre statslige institutioner indenfor f.eks. misbrugsområdet eller psykiatrien. Stor hyppighed af borgerkontakt gør sig også gældende indenfor disse områder samt børne-familieområdet, hvorfor man også her kunne tale om interessante undersøgelsesfelter. Jobcentret repræsenterer en mere

⁵ Efter valget af jobcentret som undersøgelsesfelt vil jeg primært referere til "sagsbehandlere" og ikke "socialarbejdere", "offentligt ansatte" samt "socialrådgivere", som anvendes i de foreliggende voldsundersøgelser.

omfattende berøringsflade, som ikke kun er orienteret mod specifikke grupper af borgere og sociale problemstillinger. Set i forhold til hyppighed af borgerkontakt må jobcentret betragtes som et relevant undersøgelsesfelt, da forekomsten af vold og trusler mod sagsbehandlere er betinget heraf.

Jobcentret fremtræder også som et interessant undersøgelsesfelt grundet beskæftigelsespolitiske strømninger, som indenfor de seneste 15 år har haft regulerende indvirkninger på praksis samt sagsbehandlers rolle som myndighedsudøvere.

”Aktivlinjen” blev i 1990’erne præsenteret som ny kurs i beskæftigelsespolitikken, der refererede til sammenhængen mellem offentlig forsørgelse som f.eks. kontanthjælp og pligten til at stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Denne rådighedsforpligtelse påhviler ledige at tage imod aktiveringstilbud, hvilket for alvor fandt indpas i lovbestemmelserne i 1998 med indførelsen af Lov om Aktiv Socialpolitik. I denne lovgivning omfattede aktiveringsforanstaltningerne i modsætning til tidligere også kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed, som skulle aktiveres senest efter 6 måneder. Kontanthjælp og aktivering blev således opfattet som forbundne størrelser, der skulle indfri et beskæftigelsespolitisk mål om, at hjælpe kontanthjælpsmodtagere i ordinær beskæftigelse. Opblomstringen af ”Aktivlinjen” skal opfattes som et modsvar den passive linje overfor de ledige, som tidligere havde gjort sig gældende for beskæftigelsespolitikken og for beskæftigelsesindsatsen. (Caswell, 2005:35-37).

Et stadigt øget fokus på integration på arbejdsmarkedet igennem 1990’erne og frem til i dag har været medvirkende til, at social integration i højere grad forbindes med beskæftigelsespolitik frem for socialpolitik. Ud fra denne betragtning virker det naturligt, at politikområdet i forbindelse med regeringsskiftet i 2001 blev flyttet fra Socialministeriet til Beskæftigelsesministeriet. En erkendelse af, at tidligere aktiveringsprojekter og uddannelsesordninger ikke havde virket efter hensigten førte til en ny arbejdsmarkedsreform ”Flere i arbejde”, som i endnu højere grad skulle tilskynde ledige til at opnå ordinær beskæftigelse. Stramninger af lovgivningerne på beskæftigelsesområdet blev resultatet heraf, hvilket viste sig at få betydning for de lediges rådighedsforpligtelse. Med den nye reform præsenterede man økonomisk sanktionering som nyt beskæftigelsesfremmende redskab, som kan anvendes når borgere ikke ønsker at tage imod et aktiveringstilbud. Her er der tale om, at

kontanthjælpsmodtagere reelt kan risikere at miste en 1/3 af deres ydelse. (Møller mf., 2008:18-19).

En kort gennemgang af beskæftigelsespolitiske tendenser og lovændringer indenfor de seneste 15 år indikerer, at social disciplinering i stigende grad er blevet del af beskæftigelsesindsatsen. Undersøgelsen ”Kommunal aktivering – mellem disciplinering og integration” fra 2002, som bygger på en spørgeskemaundersøgelse med blandt andet kommunale aktiveringschefer, tilkendegiver at socialt disciplinerende formål som eksempelvis økonomisk sanktionering opfattes mindre essentielle end socialt integrerende formål. Her refererer social integration til aktivering med hensynstagen til borgerens egne ønsker, hvor aktiveringens formål er opkvalificering med fokus på uddannelse. (Bredgaard mfl., 2002:51-52). Denne øgede tendens til social disciplinering har også fået betydning for myndighedsrollen, som sagsbehandlere indtager i mødet med de ledige. Sagsbehandlerens forvalterfunktion indebærer at foretage vurderinger og træffe afgørelser, som kan få konsekvenser for den enkelte borgers forsørgelsesgrundlag. Den økonomiske sanktionsmulighed knytter sig til pligten om at tage imod et aktiveringstilbud, og derfor kan borgere blive tvunget til at deltage i aktivering for ikke at blive skåret i kontanthjælp. Dette eksemplificerer magtubalancen i mødet mellem sagsbehandlere og ledige borger, som er blevet mere og mere tydelig i takt med udviklingen indenfor beskæftigelsesområdet. Magtforholdet er i forvejen manifesteret af forskellige sociale problemstillinger, som borgere bringer med sig i mødet med sagsbehandlere. Her opstår praksisdilemmaer i krydsfeltet mellem socialt disciplinerende værktøjer og hensyn til den enkelte borgers behov. Sanktioner og jævnlige aktiveringer kan forekomme uhensigtsmæssige overfor borgere med massive sociale problemer, og dette stiller sagsbehandlere som forvaltere i et dilemma. Denne problematik fremhæves også i Ugebrevet A4- undersøgelsen, hvor 78 % af 854 jobkonsulenter fra jobcentre erklærer sig henholdsvis ”Helt enig” og ”Delvis enig” i, at lovens krav om rettidighed, hvad angår samtaler og aktivering, overskygger den enkelte lediges behov. (Ugebrevet A4, 2010: 10)

Den enkelte sagsbehandlers håndtering af magtubalancen i mødet med borgeren samt andre praksisdilemmaer får betydning for, hvorvidt vold og trusler opstår i samtalsituationer.

Heraf følger et spørgsmål om, hvorvidt praksisvilkår indenfor beskæftigelsesindsatsen skaber risici for vold og trusler mod sagsbehandlere. Ud fra disse betragtninger er jobcentret et interessant undersøgelsesfelt, hvor mekanismerne bag vold og trusler mod sagsbehandlere tager forskellige afskygninger i en kompleks praksis.

Uden at drage klare paralleller kan man studse over, at skærpede krav til ledige er gået hånd i hånd med en stigende tendens i vold – og trusselsepisoder mod offentligt ansatte herunder sagsbehandlere på jobcentre. I den offentlige debat har røster lydt med lignende årsagsforklaringer på volden, som i følgende udtalelse fra Betina Post, Formand for Dansk Socialrådgiverforening:

”Vi har set en skarp stigning i brugen af sanktioner over for arbejdsløse. Det er jo nærliggende at tro, at det medfører flere frustrationer og tilspidsede situationer på jobcentrene” (Artikel fra Ekstrabladet, 17. Marts. 2012)⁶

⁶ <http://ekstrabladet.dk/nyheder/samfund/article1727374.ece>

Problemformulering

Problemfeltet som beskrevet ovenfor giver anledning til at foretage en mere dybdegående undersøgelse af, hvordan vold og trusler opstår i interaktionen mellem sagsbehandler og borger på jobcentre. Derudover vil undersøgelsen redegøre for mekanismer, strukturer og beskæftigelsespolitiske diskurser, som påvirker det relationelle forhold sagsbehandler og borger imellem og kan forårsage konfrontationer. De foreliggende voldsundersøgelser giver et mangfoldigt billede af risikofaktorer for vold og trusler mod sagsbehandlere, som opererer på flere niveauer. Flere undersøgelser peger på, at specifikke personkarakteristika herunder stofmisbrug og psykiske lidelser i nogen grad kan forklare aggressiv adfærd. På den anden side fremhæver flere undersøgelser også uhensigtsmæssige organisatoriske forhold på arbejdspladser som medgenererende af vold og trusler. Her er der tale om travlhed, hyppige afslag på ansøgninger fra borgere og begrænsede muligheder for at afse tid til den enkelte borgers problemer. Undersøgelserne beskæftiger sig ikke dybdegående med mekanismer i samtaler, som leder til vold og trusler mod sagsbehandlere. Formålet med undersøgelserne er primært at vurdere risici og redegøre for udbredelsen af problemet. Med valget af jobcentret som undersøgelsesfelt bringes nye årsagsforklaringer på vold og trusler mod sagsbehandlere i spil, som f.eks. omhandler brugen af sanktioner og hyppige aktiveringer overfor socialt udsatte borgere.

Denne undersøgelse vil ikke sondre mellem sagsbehandleres uddannelsesmæssige baggrunde, da rollen som myndighedsudøver i beskæftigelsesindsatsen er ens for alle sagsbehandlere. Det skal ikke kunne udelukkes, at sagsbehandleres forståelse af egen rolle og tilgang til myndighedsudøvelse er influeret af uddannelsesbaggrund og erfaringsbaseret viden. Denne sondring vurderes ikke afgørende for undersøgelsens formål, og vil derfor ikke få nogen særlig opmærksomhed.

Undersøgelsens formål er at rette fokus på konflikter, som melder sig i interaktioner mellem sagsbehandler og borger. Helt afgørende er det at indfange essensen af uoverensstemmelser i samtaler, som udvikler sig til konfrontationer og udmunder i vold og trusler mod sagsbehandlere.

Hermed vil projektet i sit udgangspunkt være relationelt funderet, men mikro – og makroperspektiver vil også kunne bidrage til skabe forståelse for mekanismerne bag

vold og trusler mod sagsbehandlere. Dette har ført mig frem til følgende problemformulering:

Hvordan opstår vold og trusler mod sagsbehandlere i samtalsituationer med borgere på jobcentre, og hvilke faktorer kan forårsage konfrontationer?

Denne problemformulering lægger op til at sætte interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere under lup, hvilket giver mulighed for at opnå en mere dybdegående forståelse af, hvordan vold og trusler mod sagsbehandlere opstår i møder med borgere. Derudover giver denne formulering også mulighed for at undersøge årsagsfaktorer for vold og trusler mod sagsbehandlere indenfor det beskæftigelsespolitiske felt.

Kapitel 2: Design & Metode

I kapitlet vil der indledningsvist blive redegjort for generelle videnskabelige overvejelser forbundet med tilblivelsen af undersøgelsen. Efterfølgende bliver der argumenteret for valget af teoretisk forståelses- og analyseramme til belysning af undersøgelsens problemformulering. Dette vil føre til en redegørelse for undersøgelsens teoretiske forankring, som er Erving Goffmans begrebsapparat suppleret med teorier af Pierre Bourdieu.

I det følgende afsnit vil undersøgelsens empiriske grundlag blive behandlet, hvor divergerende metodiske overvejelser vil blive belyst.

Generelle videnskabelige overvejelser

Grundlæggende fordrer forskning ofte overvejelser omkring videnskabsforståelse, hvilket også er tilfældet for denne undersøgelse. Kvalitativ interviewforskning har videnskabsteoretiske implikationer ifølge Steiner Kvale, og han fremhæver forskellige aspekter af interviewforskning med videnskabsteoretiske afsæt. (Jf. Afsnittet ”Valg af kvalitativ forskningsmetode”) Her peger Kvale eksempelvis på et fænomenologisk aspekt, som indebærer, at forskeren sætter sin egen forforståelse i parentes og søger at belyse sociale fænomener set ud fra de interviewedes egne perspektiver. Denne videnskabelige tilgang bygger på en antagelse om, at den rigtige virkelighed er som mennesker opfatter den, hvorfor beskrivelser af verden, som den opleves af mennesker, er afgørende. I kontrast til denne tilgang fremhæver Kvale det hermeneutiske erkendelsesaspekt, hvor fortolkning af mening er i centrum. Hermeneutik udgør læren om fortolkning af tekster, hvor ”tekst” som begreb har udviklet sig til også at omfatte diskurs og handlinger. (Kvale & Brinkman, 2009: 44 og 68-69). Et centralt grundprincip indenfor hermeneutikken består i den hermeneutiske cirkel, som betegner vekselvirkningen mellem del og helhed. Dele bliver kun forståelige ved inddragelse af helheden, og det samme hører sig gældende den anden vej. Mening bliver skabt af sammenhængen mellem dele og helhed, som samtidig skaber forudsætning for forståelse og fortolkning. Hans-Georg Gadamer repræsenterer filosofisk hermeneutik, og betragter den hermeneutiske cirkel som et ontologisk og ikke et epistemologisk spørgsmål. På den måde forstås

vekselvirkningen mellem dele og helhed ikke som en metode til den rette fortolkning, men som en forudsætning for menneskers erkendelsesproces, eksistens og erfaring. For Gadamer er mennesket et fortolkende og historisk væsen, og dette hænger sammen med hans forståelsesbegreb. Ud fra Gadamerens optik består forståelse af forforståelse og fordomme, hvor forforståelse indebærer, at forståelse altid bygger på tidligere erhvervet forståelse. Hermed møder mennesker aldrig verdenen uden forudsætninger for forståelse, som også gør sig gældende for skabelse af mening. Fordomme bliver af Gadamer betragtet som den "bagage", som mennesker bringer med sig i en forståelsesproces af verdenen. Der er ikke tale om fordomme forstået som snæversyn, men som forudfattet mening om verdenen. Ud fra Gadamerens optik er fordomme en forudsætning for at kunne forstå, fortolke og tillægge verdenen mening, hvilket mennesker ikke kan undsige sig. (Højberg, 2009: 312-323).

Erkendelsen af mennesket som fortolkende væsen med en historisk forankret forforståelse gælder også for min undersøgelse, hvorfor den videnskabelige tilgang er inspireret af filosofisk hermeneutik. Jeg har på intet tidspunkt haft intentioner om at sætte min forforståelse i parentes, men har ladet den være en del af vidensproduktionen. I et senere afsnit vil jeg redegøre nærmere for overvejelser omkring forforståelse. Jeg tilslutter mig en forståelse som inkorporeret i en kulturel og historisk kontekst, hvor forforståelsen er blevet skabt af videnskabelig baggrund, teoretiske begreber og en given fagkultur. Som studerende på Kandidatuddannelsen i socialt arbejde er min forforståelse også forskellige teoretiske begrebsapparater, som jeg har fundet naturligt at bringe i spil i undersøgelsen. I mit selektive fokus på forforståelse udelukkes begrebet horisontsammensmeltning, hvorfor jeg ikke er helt tro mod Gadamerens filosofiske hermeneutik. Selvom fortolkere og genstande er bærere af mening og betydning opstår mening også i det gensidige møde, hvilket forstås som horisontsammensmeltning. Dette refererer ikke til at kunne sætte sig ind i eller overtage andres forståelseshorisont, men at få sat sin egen forståelse af verden på prøve og herigennem få udvidet sin horisont. (Ibid: 323-325). Min teoretisk forankrede forståelseshorisont vil ikke nødvendigvis blive udvidet i mødet med vold og trusler som fænomener, men derimod blive anvendt som forståelsesramme. Hermed må jeg stille mig kritisk overfor forståelsen af den videnskabelige tilgang som filosofisk hermeneutisk, som blot skal betragtes som en inspirationskilde.

På baggrund af ovenstående erkendelse har jeg alligevel betragtet en teoretisk forankring af undersøgelsen som essentiel, da jeg ikke ser det som muligt at undsige forforståelse. Videnskabelige tilgange giver også anledning til metodologiske spørgsmål, som omhandler slutningsformer som f.eks. deduktion og induktion. En deduktiv videnskabelig tilgang indebærer inddragelse af teoretisk eller anden forforståelse, mens disse bliver sat i parentes i en induktiv tilgang. Denne tilgang indbefatter åbenhed og fleksibilitet overfor de fænomener, som forskningen søger at belyse, hvilket giver mulighed for nye opdagelser indenfor et givent undersøgelsesfelt. Dette er ikke muligt med en deduktiv tilgang, hvor forforståelse sætter en bremse nye opdagelser. På den side kan en deduktiv tilgang med teoretisk forforståelse bidrage til en fokuseret undersøgelse, mens en induktiv tilgang kan medføre tynde undersøgelsesresultater grundet manglende forankring af teoretisk eller anden karakter. (Olsen, 2002: 62-69)

Hvor induktion ofte optræder i fænomenologisk forskning vil deduktion være at finde i teoretisk forankret forskning. Eftersom mit videnskabelige ståsted forudsætter teoretisk forankring, får dette betydning som en overvejende deduktiv tilgang i undersøgelsen, hvor der er hentet inspiration fra filosofisk hermeneutik.

Valg af teoretisk forståelsesramme

En teoretisk forankret undersøgelse fordrer redegørelse for valg af teoretisk forståelsesramme. Problemformuleringen lægger op til en analyse af sociale interaktioner, som viser sig i konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre. Specifikt rettes fokus på interaktioner, som fører til vold og trusler mod sagsbehandlere. Derudover søger undersøgelsen også at redegøre for faktorer, som kan have betydning for forekomsten af vold og trusler. Forskellige teoretiske begrebsapparater kunne forekomme relevante, men nogle er mere egnede end andre. Grundlæggende opererer problemformuleringen med sit fokus på interaktioner på et mikroniveau, men giver mulighed for inddragelse af et makroperspektiv til belysning af forskellige faktoreres betydning for forekomst af vold og trusler. Hermed fordrer undersøgelsen inddragelse af et teoretisk begrebsapparat med et mikrosociologisk afsæt, hvilket gør sig gældende for Erving Goffmans forskning. Jeg har fundet Goffmans begrebsapparat relevant og anvendelig i en belysning af problemformuleringen, da han anvender begrebslige metaforer i beskrivelser og analyser af sociale interaktioners processer og produkter. Goffman retter fokus på symbolske udvekslinger i interaktioner, som kommer til udtryk i menneskers brug af ritualer via f.eks. kropssprog eller verbale udvekslinger i opretholdelse af samhandlingsordener. Disse bygger på samfundsmæssige konventioner for adfærd, som mennesker navigerer ud fra i mødet med omverdenen. Grundlæggende er Goffmans projekt at skabe nuanceret forståelse af menneskers sociale interaktioner, hvilket i høj grad er foreneligt med undersøgelsens formål. Med Goffmans begrebsapparat som teoretisk forståelsesramme bliver det muligt at analysere de symbolske udvekslinger i møder mellem sagsbehandlere og borgere, hvor vold og trusler bliver et brud på samhandlingsordenen. Denne undersøgelse søger at indfange kompleksiteten i interaktionerne på jobcentret, hvilket skal kaste lys over vold og trusler mod sagsbehandlere som fænomener. Dette skaber inddragelsen af Goffmans begrebsapparat gode forudsætninger for, da fokus skærpes på selv de mindste og umiddelbart ligegyldige detaljer og sekvenser i interaktioner.

De foreliggende empiriske undersøgelser fremhæver, at strukturelle omstændigheder som f.eks. politiske diskurser, lovgivninger, magtforhold og arbejdsgange kan influere på det relationelle forhold sagsbehandlere og borgere imellem og i værste fald udløse

konfrontationer i form af vold og trusler. (Jf. Afsnittet ”Dilemmaer i en potentiel voldelig praksis”) Hvis magtforhold var undersøgelsens kerne ville Michel Foucaults begrebsapparat udgøre en relevant forståelsesramme, da han beskæftiger sig med magtens indlejring i institutionelle kontekster og menneskelige relationer. For Foucault er magt og viden tæt forbundne, da magthavere legitimerer definitioner af sandheder gennem viden. Hermed bliver en tilegnelse af viden også et spørgsmål om tilegnelse af magt. Her refererer Foucault til kategorien ”den anden”, som betegner mennesker, der udelukkes fra at påvirke de dominerende diskurser og bliver objekter for diskurserne. Differentieringen af sande versus falske diskurser bliver foretaget af systemer og processer, som af Foucault betegnes som sandhedsregimer. Dette betyder, at nogle diskurser bliver fremhævet frem for andre, hvilket også gør sig gældende for beskæftigelsesområdet. Ud fra Foucaults optik er sandheder historisk forankrede i institutioner, som kommer til udtryk i forskellige institutionelle redskaber.(Järvinen mfl., 2004: 12-13). På jobcentre er redskaber primært af beskæftigelsesfremmende karakter som f.eks. sanktioner, aktiveringer og divergerende registreringsværktøjer. Ud fra en foucaultsk forståelse er redskaberne skabt af sandhedsregimer. Foucaults begrebsapparat kunne have været interessant som teoretisk forståelsesramme, men har alligevel valgt at se bort fra ham. Foucault indskrives i en strukturalistisk tradition, som jeg ser svært forenelig med undersøgelsens mikroorienterede udgangspunkt. Problemformuleringen fordrer dog en belysning ud fra et makroperspektiv, hvilket teorier fra Pierre Bourdieu vil imødekomme. Bourdieu er også stærkt inspireret af strukturalismen, men redegør tydeligere end Foucault for det dialektiske forhold mellem struktur og aktør. Dette kommer til udtryk i habitusbegrebet, hvorigennem Bourdieu tager afstand fra strukturdeterminisme. Dette begreb vil blive uddybet i et senere afsnit, men disponerer grundlæggende mennesker med et repertoire af handlemåder, som kan komme til udtryk i sociale interaktioner. Dette muliggør Bourdieu som makroorienteret supplement til Goffmans begrebsapparat, som opererer på mikroniveau. Valget af Bourdieus teorier gør det muligt at anskueliggøre vekselvirkningen mellem struktur og aktør, som den kommer til udtryk i konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere. Dette imødekommer Goffmans manglende stillingtagen til strukturers betydning for sociale interaktioner.

Kombinationen af Goffman og Bourdieu giver mulighed for at analysere sociale interaktioner i et mikro og makroperspektiv, som viser sig i konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre. Goffmans begreber kan anvendes som analyseramme for belysningen af, hvordan vold og trusler udfolder sig i interaktioner. Bourdieus teorier kan anvendes i en belysning af strukturelle påvirkninger i form af f.eks. beskæftigelsespolitiske diskurser, der influerer på det relationelle forhold sagsbehandlere og borgere imellem og har betydning for forekomsten af vold og trusler.

Den teoretiske forankring

Undersøgelsens teoretiske forankring består af Erving Goffmans teoretiske begrebsapparat suppleret med teorier fra Pierre Bourdieu. I afsnittet vil teorier og begreber af relevans for belysning af problemformuleringen blive fremhævet. Løbende vil teorierne blive relateret til undersøgelsesfeltet for, således at give en indikation om deres anvendelighed som analyseramme i undersøgelsen. Hvert teori-afsnit vil blive afsluttet med en placering af henholdsvis Erving Goffman og Pierre Bourdieu i en metateoretisk sammenhæng, som giver anledning til metateoretiske refleksioner omkring kombinationen.

Erving Goffman: Hverdagssociologi og afvigeroptik

Erving Goffman (1922-1992) er anerkendt for sin hverdagssociologiske forskning omkring de mangfoldige ritualer og regler, som organiserer og gennemsyrrer interaktioner mellem mennesker. Goffman var optaget af de tilsyneladende trivielle, kortvarige og ustrukturerede interaktioner i dagligdagen. Strukturelle forhold er ikke centrale for Goffmans forskning, selvom han heller ikke udelukker makrostrukturers betydning for menneskers samhandling. For Goffman er samfundet både den struktur, som mennesker træder ind i og det, som gør sig gældende i menneskers socialt responsive samhandlinger i ansigt-til-ansigt-situationer. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002: 11-14)

Kendetegnende for Goffman er anvendelsen af forskellige begrebslige metaforer i beskrivelser og analyser af samhandlingsordenens processer og produkter, hvor teatermetaforen, spilmetaforen og ritualmetaforen er fremtrædende. På den baggrund bliver Goffmans analytik betragtet som distancerende, hvilket han for første gang

præsenterer med et dramaturgisk perspektiv på menneskers ansigt til ansigt - samhandlinger i bogen "The Presentation of Self in Everyday Life" fra 1956. (Kristiansen, 2005:194-197)

I Goffmans bøger "Asylums" fra 1961 og "Stigma" fra 1963 bidrager han til afvigersociologien med sin forskning omkring den sociale konstruktion af normalitet og afvigelse i institutionsliv og hverdagsliv. Her beskæftiger Goffman sig med, hvorledes stigmatisering opstår og hvordan stigmatiserede individer håndterer deres situation i samhandling med omverdenen. Goffman eksemplificerer med disse bøger, at menneskers identiteter ikke kan opfattes uforanderlige og eviggyldige, men som størrelser, der skabes, opretholdes, nedbrydes, krænkes, ødelægges og genopbygges i en social kontekst. (Goffman, 2009:10-13)

Samhandlingsorden, ritualer og ansigts- arbejde

Goffmans brug af begrebslige metaforer til at skabe forståelse for samhandling mellem individer i hverdagslivet har ført til uenighed blandt hans fortolkere omkring, hvordan han opfattede mennesket og det sociale liv. For nogle bestod Goffmans arbejde i, at beskrive og fremhæve den moralske orden og det rituelle samarbejde gældende for menneskers daglige samhandling. Andre fortolkere betragtede Goffmans dramaturgiske og spilstrategiske metaforer som udtryk for en opfattelse af det sociale menneske, som værende et bedragerisk, kalkulerende og informationsmanipulerende individ. Goffmans metaforer skal både ses i lyset af hans blik for kynisk manipulerende rollespil og for individers tillid til og efterlevelse af moralske normer, som udsteder retningslinjer for samhandlingen. Ifølge Goffman er mennesker både bevidste og ubevidste optrædende i en moralsk verden, hvor menneskers aktiviteter i høj grad tilskrives moralske forskrifter. (Goffman, 2004:13)

På den baggrund kan Goffmans ærinde betragtes som flertydigt, men metaforerne udgør analytiske hjælpere til at begribe den orden som præger vores samhandling. Goffmans metaforiske genbeskrivelse af sociale interaktioner mellem mennesker gør det muligt, at redegøre for, at mange ansigt til ansigt -samhandlinger ofte er organiserede, hvor meget lidt er efterladt til tilfældigheder. (Ibid:13-14). Pointen er, at alle tilsyneladende ligegyldige begivenheder i menneskers daglige interaktion og konversation med hinanden bygger på en orden. Der er ikke tale om en

orden i form af et stort samlende princip, men en orden bestående af mangfoldige og uendeligt varierende former for selvregulering i ansigt til ansigt- samhandlinger. (Harste & Mortensen, 2007:214). En forudsætning for denne orden er nødvendigvis, at samhandling finder sted, som af Goffman defineres på følgende måde:

”Samhandling kan afgrænses snævert som det der udelukkende kommer til udtryk i sociale situationer, dvs. Miljøer hvor to eller flere individer fysisk befinder sig i hinandens responsive nærvær” (Goffman, 2004: 283)

Ud fra en Goffmansk forståelse kan samhandlingsordenen betragtes som aktivitetsordenen, der er organiseret af et grundlag af fælles kognitive forudsætninger og selvopretholdte bindinger. Goffman beskæftiger sig ikke med, hvordan individer erhverver sig disse forudsætninger ud fra en given historisk og geografisk sammenhæng, men fremhæver blot deres eksistens. Samhandlingsordenen er forbundet til muliggørende konventioner for menneskelig adfærd, som udløser to former for mekanismer. For det første indebærer konventioner ud fra Goffmans optik, at deltagere i samhandling må give afkald på noget for at opnå andre store fordele. Dette bygger på antagelsen om, at enhver konvention gør koordinationen lettere i sociale interaktioner, hvis i så fald individer kan motiveres til at efterleve den givne konvention. For det andet bygger en samhandlingsorden på en normativ konsensus, der indbefatter, at individer ubevidst tilpasser sig regler som de samtidig oplever som retfærdige. (Goffman, 2004:290-291)

I relation til mit undersøgelsesfelt er det interessant, at rette fokus på den samhandlingsorden eller snarere mangel på samme, som gør sig gældende for møder mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre, hvor vold og trusler udløses i interaktionen. Det kan måske være vanskeligt at forestille sig, at sagsbehandlere og borgere med massive sociale problemer møder hinanden med et fælles sæt af kognitive forudsætninger. Dette gør det ikke mindre interessant at få indblik i, hvilke konventioner for samhandling sagsbehandlere og borgere oplever i møderne. Goffman erkender også, at nogle individer systematisk krænker samhandlingens ordenens normer, som f.eks. ved voldshandlinger. Til trods herfor er gerningsmænd ifølge Goffman stadig afhængige af disse normer, hvilket kommer til udtryk i gerningsmænds forsøg på at skabe kontakt til deres ofre med henblik på forsoning. Dette indikerer en tilpasning til normer omkring acceptabel og uacceptabel adfærd i samhandling. (Ibid). Flere af informanterne i undersøgelsen har også oplevet

forsonende samtaler med borgere efter konfrontationer med karakter af vold og trusler, hvorfor en tilpasning til normer også gør sig gældende her.

Grundlæggende mener Goffman, at mennesker har et ønske om, at opretholde fred og rituel orden i samhandlingssammenhænge. Mennesker anvender forskellige ritualer som hjælperedskaber til at opretholde situationsdefinitioner i forskellige former for samhandling. Den normative og moralske regulering af samhandling i hverdagslivet foregår igennem rituelle handlinger. (Kristiansen, 2005:207-208). Goffman betragter ritualer som mekaniske og konventionsbaserede handlinger, hvorigennem mennesker udtrykker respekt for samfundets værdier og normer. Her er der tale om ritualer på mikroplan, som udtrykkes igennem kropssprog og verbale udvekslinger. Det kan være måder, hvorpå mennesker hilser på hinanden eller forsøger at tage afstand til hinanden. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002:75-79). Ritualbegrebet indikerer, at samhandling er præget af symbolske handlinger, som skal bekræfte og opretholde menneskers "Ansigter". Ved at udføre ansigts-arbejde (*facework*) beskytter mennesker sig selv, andre og den sociale orden. Dette forekommer f.eks. ved, at mennesker af respekt for hinanden vender opmærksomheden bort, når en af parterne er nippet til at tabe ansigt. Ansigt- arbejde bliver uddybet senere i afsnittet. Goffman sonderer mellem positive og negative ritualer, hvor præsentationsritualer (*presentational rituals*) og støttende udvekslinger (*supporting interchanges*) er af positiv karakter. Præsentationsritualer refererer til, hvordan mennesker bør opføre sig i interaktioner. Her indikerer mennesker overfor hinanden gennem handlinger, hvordan de forstår og vil behandle hinanden. Støttende udvekslinger udgør handlinger og adfærdsmønstre, som skal forebygge kriser i samhandlingen og krænkelser af den anden. Goffman refererer til undgåelsesritualer (*avoidance rituals*) som negative ritualer, hvor mennesker holder afstand til hinanden for ikke at krænke hinandens selv billeder. For Goffman er samhandling ikke udelukkende præget af fred og fordragelighed, da risiko for sammenbrud og kriser i samhandlingen er tilstede. I nogle situationer kan krænkelser af menneskers "ansigter" ikke undgås, hvilket skaber ubehagelige konfrontationer mellem mennesker. Her anvender mennesker reparationsritualer i form af adfærdsmåder, som kan være med til at genoprette situationer, hvor menneskers "ansigter" er blevet krænkede. Her må krænkeren via reparationsritualer imødekomme den krænkede med f.eks. en undskyldning eller lignende tilkendegivelser. (Kristiansen, 2005: 213-214).

I relation til mit undersøgelsesfelt kan vold og trusler opfattes som krænkelse af de udsatte sagsbehandlere, men kan også anskues som en konsekvens af krænkelse af borgeres selv billeder. Borgeren kan eksempelvis møde op med en forventning om at kunne få tildelt førtidspension, hvorimod sagsbehandleren har planlagt at sende borgeren i et aktiveringsforløb. Denne disharmoni mellem borgerens selvopfattelse og systemets krav til borgeren kan krænke borgerens selv billede i mødet med sagsbehandleren, hvor borgeren føler sig misforstået og agerer herefter.

Jeg finder det interessant, at belyse de rituelle udvekslinger i form af verbale og adfærdsmæssige tilkendegivelser i konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere. Dette fører os tilbage til Goffmans forståelse af et "ansigt", som understøttes af de rituelle udvekslinger i samhandling. For Goffman er et "ansigt" mere end blot en kropsdel, og definerer begrebet på følgende måde:

"The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact"(Goffman, 1967:5)

Et "ansigt" refererer til det selv billede, som en person gør krav på som følge af den såkaldte "linje", som pågældende har lagt i en specifik interaktion set ud fra andre deltagers synspunkt. Ifølge Goffman består begrebet "linje" af et mønster af verbale og non - verbale handlinger, som bygger på en persons forståelse af en given samhandlingssituation og vurdering af sig selv og andre deltagere i samhandlingen. I en interaktion kan en "linje" blive betragtet som en positionering, som en person ud fra andres betragtninger med vilje har indtaget og derfor modtager reaktioner på. En person må tage indtrykket som er blevet afgivet til efterretning for, således at kunne forholde sig de andres deltagers reaktioner.(Ibid). Ansigts- arbejde (*facework*) sammenfatter de forskellige adfærdsmåder, hvorigennem mennesker forsøger at gardere mod konflikter, pinlige situationer og at tabe ansigt i samhandling. (Goffman, 2004:45-46).

I møder mellem sagsbehandlere og borgere kan der også forekomme ansigts- arbejde, hvor det synes relevant at undersøge, hvilke "linjer" parterne anlægger i deres indbyrdes interaktion. Her refereres der til forståelser af samtalsituationen som sagsbehandlere og borgere møder hinanden med, og deres vurderinger af hinanden i

interaktionen. Magtforhold vil altid være tilstede i møder mellem sagsbehandlere og borgere i en eller anden grad, hvilket kan influere på forståelser af samtalsituationen. Med henblik på projektets problemstilling vil være relevant at studere ansigtsarbejdet, som fører til vold og trusler mod sagsbehandlere.

Teatermetaforens elementer

De forskellige dramaturgiske elementer bliver præsenteret i bogen "The Presentation of Everyday Life", hvor optrædener (*Performances*), områder (*Regions*) og indtryksstyring (*impression management*) bliver nævnt. Disse elementer indgår i hverdagslivets skuespil, som for mennesker handler om at opretholde mest givtige selvpræsentationer med formålet om, at værne om sig selv og andre deltagere i en samhandling mod konflikter og tab af "ansigter". I ansigt – til – ansigt interaktioner indtager mennesker på skift rollen som enten optrædende (*Performer*) eller publikum, og for mennesker har skuespillet som formål at afgive et bestemt indtryk til publikummet. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002: 88-97). For Goffman består en optræden i følgende:

"I have been using the term "performance" to refer to all the activity of an individual which occurs during a period marked by his continuous presence before a particular set of observers and which has some influence on the observers" (Goffman, 1959: 32)

Hermed refererer en optræden til menneskers aktiviteter, som udspiller sig foran en gruppe af tilskuere med et formål om, at afgive et bestemt indtryk overfor de tilstedeværende. Goffman præsenterer også begreberne facade, dramatisering og idealisering. Facaden forstås som menneskers forskellige former for ekspressive udstyr, som bevidst og ubevidst tages i brug under en optræden. Hvad angår dramatisering er der tale om menneskers anvendelse af dramatiske tegn som f.eks. intens øjenkontakt til at pointere deres budskab over de andre tilstedeværende. Endelig refererer idealisering til, at optrædende mennesker forsøger at fremstille sig selv som mere perfekte end deres handlinger og adfærdsmønstre kan bære. Her bliver udtryk i konflikt med situationsdefinitionen for samhandlingen og generelle samfundsmæssige normer nedtonet, hvor udtryk som passer ind i det sociale møde i stedet bliver fremhævet.

Dette fører os videre til begrebet indtryksstyring, som for Goffman består i menneskers styring og kontrol af de indtryk, som udsendes til de tilstedeværende i et socialt møde. Formålet med denne kontrol er at sikre, at der ikke opstår pinligheder og sammenbrud i samhandlinger. Indtryksstyringen foregår gennem menneskers tale, kropssprog og påklædning. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002: 97-103).

I relation til mit undersøgelsesfelt kan møder mellem sagsbehandlere og borgere også analyseres som skuespil, hvor begge parter indtager roller for at afgive et bestemt indtryk overfor hinanden. Ud fra en Goffmansk optik kan sagsbehandlere og borgere i deres møder hver især udføre indtryksstyring for at undgå sammenbrud i samhandlingen og levere de mest fordelagtige selvpræsentationer. Hermed er det interessant at undersøge, hvordan samhandlingen og skuespillet bryder sammen og giver anledning til vold og trusler mod sagsbehandlere.

Ifølge Goffman finder forestillinger sted på to forskellige områder, som opererer med forskellige principper for menneskers adfærd og optræden. Disse områder kalder Goffman for scenen (*front region*) og bagscenen (*back region*). Scenen kan betragtes som området, hvor mennesker indtager roller i en optræden overfor et publikum og regulerer deres adfærd efter normerne indenfor pågældende område. Forhold som ikke korresponderer med et menneskes foretrukne selvpræsentation bliver nedtonet i en optræden på scenen, og kommer til gengæld til udtryk på bagscenen. Dette er et område, hvor mennesket ikke længere er underlagt publikummets vurderende blikke og derfor ikke behøver at kontrollere og nedtone oplysninger, som potentielt set kunne bringe det foretrukne selv billede i fare. På bagscenen kan mennesket øve sig i sine optrædener, lade facaden falde og give plads til selvmodsigende selvpræsentationer. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002:100)

I relation til mit undersøgelsesfelt kan mødet mellem sagsbehandleren og borgeren opfattes som en scene, hvor bagscenen f.eks. refererer til situationer, hvor sagsbehandleren forbereder sig på en samtale og gennemgår sin kommende optræden overfor borgeren. Travlhed er et generelt praksisvilkår for sagsbehandlere på jobcentre, hvilket kan få konsekvenser for sagsbehandlingen og overholdelse af aftaler med borgere. Flere af undersøgelsens informanter oplever, at de til tider ikke er i stand til at overholde aftaler med borgere, hvilket de forsøger at takle ved at forberede sig på samtalerne med de pågældende borgere. På bagscenen kan

sagsbehandlerne forberede deres "Performance", som skal give borgerne et indtryk af, at de tages seriøst og deres sag er i de bedste hænder.

Goffman sonderer mellem flere typer af roller, som mennesker både af pligt og efter eget ønske indtager i samhandlingen. De fremtrædende typer af roller er forbundet til en given optræden, hvorfor mennesker enten indtager rollen som skuespiller (*performer*), tilskuer eller udenforstående. Goffman fremhæver fire aspekter som gældende for menneskers rollespil, hvilket for det første udgør rolleforpligtelse. Her er mennesker blevet tildelt en rolle, som de er nødt til at spille i deres optræden. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002:114). Goffman beskriver forpligtelsen som et spørgsmål om upersonligt påtvungne, strukturelle arrangementer. Strukturelle arrangementer er prægede af en substans og gensidig afhængighed, som gør, at mennesker bliver nødt til at udføre bestemte handlinger, hvilket har betydning for andre sider af deres liv. Disse strukturelle arrangementer bevirker også, at andre mennesker udfører handlinger afhængigt af, at den forpligtede skuespiller fortsat påtager sig sin rolle. (Goffman, 2004:198). Her kan der f.eks. være tale om et arbejde, som indebærer forpligtelser overfor arbejdspladsen og kollegaer. Rolletilknytning omhandler derimod roller som mennesker ønsker at spille, og rolleomfavelse refererer til roller, som mennesker fordyber sig i og frivilligt indtager. Endelig refererer Goffman til *rolledistance* når mennesker er i stand til at adskille sig selv fra roller, som de af omgivelserne forventes at spille. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002: 114). I forhold til *rolledistance* pointerer Goffman, at termen ikke skal betragtes som alle adfærdsskvenser, der ikke støtter op om en given rolle. *Rolledistance* refererer til adfærd som tilstedeværende i en samhandling betragter som relevant for vurdere en persons tilknytning til sin rolle, og som afgiver et indtryk af modstand overfor rollen i mere eller mindre omfang. (Goffman, 2004: 208).

I møder mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre kan man forestille sig forskellige typer af rollespil, som afhænger af de enkelte individer og specifikke situationer. Indholdet i samtaler mellem parterne kan have betydning for, hvilke roller sagsbehandlere enten forpligter sig til eller selv vælger at indtage i interaktioner. Grundlæggende tildeles sagsbehandlere roller som myndighedspersoner, som de af lovgivningsmæssige og normative årsager er forpligtede til at udfylde. Denne rolle kan i nogle interaktioner blive fremhævet og i andre nedtonet afhængigt af specifikke

omstændigheder i møder med borgere. Dette betyder, at andre roller også kan komme i spil. Under samtaler med borgere kan sagsbehandlere også tænkes at betone rollen som omsorgsfuld og empatisk rådgiver, hvilket kan medvirke til at holde interaktionen intakt. Ligeledes kan borgere også optræde i forskellige roller betinget af interaktioner med sagsbehandlere, hvor adfærden kan være præget af alt fra passivitet, håbløshed, aggressivitet til samarbejdsvillighed.

Stigma og afvigerens sociale identitet

Goffmans forskning omkring afvigerens håndtering af stigmatisering drager paralleller til hans dramaturgiske begrebsverden, som det f.eks. er tilfældet med begrebet informationskontrol. Dette minder meget om indtryksstyring, men omhandler specifikt kontrol af informationer som potentielt kan bringe mennesker i miskredit. Ud fra Goffmans optik er mennesker generelt i stand til at inddele hinanden i kategorier indenfor forskellige sociale miljøer, og kategoriseringen bygger på en sontring imellem egenskaber som enten betragtes som normale eller anormale for medlemmer af en given kategori. Denne kategorisering sker ubevidst og knytter forventninger til, at mennesker har de egenskaber som er forbundet til deres medlemskab en given kategori. Dette sammenfatter Goffman til menneskers sociale identiteter, som eksisterer i en umiddelbar og faktisk form. Ifølge Goffman gør mennesker sig nogle forhåndsforestillinger om hinandens karakteregenskaber i det umiddelbare møde, som refererer til tilsyneladende sociale identiteter. Den faktiske sociale identitet refererer derimod til egenskaber, som mennesker rent faktisk besidder. I sociale interaktioner opstår situationer, hvor mennesker viser sig ikke at besidde de forventede egenskaber eller besidder andre egenskaber, der ikke opfattes forenelige med en given kategori. Hermed lever mennesker ikke op til omgivelsernes forventninger, hvilket får konsekvens af en reducere til et mindreværdigt menneske. Sammenfattende betegnes stigma som en diskrepans imellem den tilsyneladende sociale identitet og den faktiske sociale identitet. Goffman pointerer, at selvom stigma ofte anvendes om en miskrediterende egenskab skal man være opmærksom på, at egenskaber som stigmatiserer i nogle sammenhænge kan bekræfte normalitet i andre sammenhænge. (Goffman, 2009:43-44).

I relation til mit undersøgelsesfelt kan der forekomme forventninger mellem sagsbehandlere og borgere til hinandens egenskaber og adfærd, som ikke

nødvendigtvis stemmer overens med de faktiske forhold. Dette kan føre til en uhensigtsmæssig kategorisering af begge parter, og samtidig medføre stigmatisering. Dette kan have betydning for optrapning af konflikter, og i værste fald føre til vold og trusler mod sagsbehandlere.

I definitionen af stigma skelner Goffman mellem 3 forskellige typer, som er følgende:

- *Kropslige stigma* i form af forskellige deformiteter.
- *Karaktermæssige stigma*, som forekommer ved viljesvaghed, unaturlige lidelser, forræderiske overbevisninger eller uærlighed.
- *Stammestigma*, som henfører til race, nation og religion, hvilket indebærer, at stigmaet følger medlemmer af slægten gennem generationer. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002: 135)

Goffman sonder mellem miskrediterede og potentielt miskrediterede, hvor førstnævnte refererer til mennesker for hvem det er indlysende, at deres særpræg eller stigma er bekendt af omverdenen. De potentielt miskrediterede anser ikke deres stigma som synligt for omgivelserne, hvilket giver dem mulighed for at vælge om de miskrediterende oplysninger skal deles med omverdenen. (Goffman, 2009:136-141)

Hos Goffman er alle mennesker potentielt stigmatiserede, hvorfor alle mennesker har egenskaber som i nogle sammenhænge kan blive betragtet som afvigende.(Ibid:25). I møder mellem sagsbehandlere og borgere kan der foreligge miskrediterende oplysninger, som lurer under overfladen og potentielt kan komme frem i lyset i interaktioner. Hvis dette sker kan det få konsekvenser i form af social afvisning og manglende anerkendelse af egenskaber, som mennesker også besidder udover uønskede egenskaber. (Goffman, 2009: 20). Spørgsmålet i denne sammenhæng bliver, hvorvidt dette eventuelt kan have betydning i forhold til forekomsten af vold og trusler mod sagsbehandlere.

I den følgende afsnit vil jeg forsøge at placere Goffman i en metateoretiske sammenhæng, hvilket har sine udfordringer.

Goffmans metateoretiske positionering

Det kan forekomme vanskeligt at placere Erving Goffman i en metateoretisk sammenhæng, da han praktiserede en bevidst eklekticisme med inspiration fra forskellige teoretiske tilgange. Denne eklektiske tilgang har medført kritik fra flere sider, som refererer til en mangel på gennemgående organiseret teoretisk kerne i Goffmans sociologi. Kritikken kan have sin berettigelse, men samtidig består Goffmans styrke i hans brug af forskellige perspektiver på menneskelig samhandling. Ud fra en Goffmansk betragtning er det umuligt at få et dybdegående og nuanceret indblik i menneskers sociale interaktioner medmindre, at flere perspektiver tages i brug. Hos Goffman er dette en forudsætning for at kunne begribe mangfoldigheden og kompleksiteten, som hidrører den sociale verdens organisering. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002:59-60).

Goffman ønskede ikke at blive rubriceret, men blev af mange opfattet som symbolsk interaktionist. Der kan også drages paralleller mellem Goffmans sociologi og aspekter af den symbolske interaktionisme, som for første gang blev præsenteret af Herbert Blumer. Symbolsk interaktionisme indebærer ifølge Blumer, at sociale handlinger formidles igennem symboler som eksempelvis sproget. Menneskets personlighed og identitet formes af symbolske udvekslinger i samhandling med andre. Her må Goffman betragtes som stærkt inspireret af den symbolske interaktionisme, da han også beskæftiger sig med symbolske handlinger i interaktioner mellem mennesker, der har som formål at bekræfte eller opretholde "ansigter" eller identiteter. (Ibid: 46-47).

George Herbert Meads bidrag til den symbolske interaktionisme bør også fremhæves, da han har været en inspirationskilde for Goffmans forståelse af selvet. Med begreberne signifikante andre og den generaliserende anden redegør Mead for processen, hvorigennem mennesker i interaktioner med andre bliver bekendte med deres sociale eksistens og indlærer normerne i samfundet. I Meads individsyn bliver det menneskelige selv skabt i samhandlingen med andre, og selvet udgør en foranderlig størrelse som formes og omformes afhængigt af samspillet med omgivelserne. Indlæringen af samfundets normer er betinget af evnen til at sætte sig i andre sted eller tage andres perspektiv. Dette er en forudsætning for, at individer kan kommunikere med hinanden og tilegne sig normer for social interaktion. Denne

betragtning omkring menneskers evne til at tage andres perspektiv findes også hos Goffman i kraft af begrebet indtryksstyring. Det er kun muligt for mennesker at kontrollere indtryk overfor andre, hvis de kan sætte sig i andres sted for at danne sig indtryk af, hvilken adfærd som er mest passende og fordelagtige i en samhandlingssammenhæng. (Ibid:42-43)

Der er klare paralleller mellem Goffmans sociologi og den symbolske interaktionisme, men på nogle punkter adskiller Goffmans sig fra paradigmet. Her kan man f.eks. fremhæve Goffmans rammebegreb, som refererer til menneskers instinktive indskrivning af sociale situationer i en meningsgivende ramme, der hjælper mennesker til at begribe og forstå situationer samt hinandens identiteter. Hos Goffman skal rammer forstås som nogle organiseringsprincipper, der har betydning for, hvordan mennesker forholder sig til hinanden og aktiviteter i en given social situation. (Kristiansen, 2005: 200). Rammebegrebet indikerer, at alle former for sociale aktiviteter bygger på et eksisterende system af regler. Dette står i kontrast til den symbolske interaktionismes betoning af menneskers evne til skabe og konstruere sociale situationer og regler, hvorfor Goffman på dette område ikke kan rubriceres som symbolsk interaktionist. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002:48).

En anden væsentlig inspirationskilde var Émile Durkheim, hvorfra Goffman adopterede sit ritualbegreb. I Durkheims analyser af religiøst liv fremhæves religiøse ceremonier som ritualiserede og den måde, hvorpå mennesker interagerer med hinanden og kommer i kontakt med og respekterer det hellige. For Durkheim er det hellige den samlede specielle kraft, som troende oplever, at de står overfor. Ritualerne dikterer dyrkelsen af det hellige, og på lignende måde betragter Goffman også ritualer som konventionsbaserede handlinger, hvorigennem mennesker udtrykker respekt for samfundets værdier og normer. Hos Goffman er fokus rettet på symbolske udvekslinger i umiddelbare ligegyldige samhandlingssituationer, mens Durkheim beskæftigede sig med højtidelige, ceremonielle religiøse begivenheder i analyser af menneskelig interaktion. Forståelsen af den moralske orden er et andet område, hvorpå Goffman og Durkheim adskiller sig fra hinanden. Hos Durkheim blev den moralske orden analyseret som et sammenhængende og grundlæggende fundament for menneskers eksistens og adfærd, hvorimod Goffman betragtede den moralske orden som skrøbelig, foranderlig og som konstant skal reparereres. (Ibid: 34-38)

Sammenfattende kan Goffman opfattes som en hybrid mellem den symbolske interaktionisme og en mikrostrukturalisme med inspiration fra Durkheim. Af denne grund giver det mere mening blot at betragte ham som en eklektiker end at placere ham indenfor et specifikt videnskabssteoretisk paradigme.

Pierre Bourdieu: Et strukturalistisk konstruktivistisk perspektiv på samfundsmæssige dominansforhold

Den franske sociolog Pierre Bourdieu (1930-2002) er anerkendt for hans omfattende empiriske forskningsundersøgelser. Kendetegnende for Bourdieus sociologi var hans teoretiske begrebsudvikling, som han løbende afprøvede i forskellige empiriske forskningssammenhænge. Afsnittet vil rette fokus på teoretiske begreber af relevans for projektets undersøgelsesfelt og problemstilling, hvorfor dele af Bourdieus omfattende forfatterskab vil blive udeladt.

For Bourdieu består den sociale verden af objektive strukturer, der uden for menneskers bevidsthed påvirker deres handlinger og holdninger. Disse strukturer skal ikke opfattes som fuldstændigt determinerende for menneskelige handlinger, da mennesker har mulighed for at præge de sociale strukturer gennem opfattelse, tanke – og handlemønstre. I den sammenhæng kan begrebet *habitus* fremhæves, som skaber et dialektisk forhold mellem objektive strukturer og menneskers forståelses- og handlepræferencer. Hos Bourdieu skal *habitus* forstås som varige og historisk betingede dispositioner, som er blevet inkorporeret i menneskers mentale strukturer og disponerer dem til at forstå og vurdere den sociale verden. Her er der tale om dispositioner betragtet som et repertoire af handlemåder, som kan komme i spil i menneskers møde med omverdenen. Bourdieu betragter de mentale strukturer som skabt af erfaring med en bestemt social position, og igennem disse udvikler mennesker deres mønstre for, hvordan pågældende skal agere, reagere og interagere i givne situationer. Dispositionerne er kropsligt forankrede og for mennesker ubevidste, hvorfor meget af menneskers praksis baseres på umiddelbare reaktioner og handlinger. (Prieur & Sestoft, 2006: 35-40):

”Habitus er internaliseringen af det sociale set ud fra en bestemt synsvinkel i et bestemt felt. Det siger sig selv, at genesen af det enkelte, socialiserede biologiske individ – det vil sige spørgsmålet om de konkrete sociale omstændigheder, under

hvilke den enkelte individ tilegner sig de generative perceptionsstrukturer, der udgør habitus – er et utroligt komplekst fænomen”(Bourdieu & Wacquant, 1996: 118-119)

Her fremhæver Bourdieu, at habitus er strukturelt betinget af de opfattelses - og vurderingskriterier, som gør sig gældende for det enkelte menneskes position i et givent felt. Socialiseringsprocessen forbundet til menneskers tilegnelse af habitus er kompleks, hvorfor den er vanskelig at redegøre for. Bourdieu tager afstand fra opfattelsen af habitus som et fastlåst begreb. Det skal betragtes som et historisk fænomen og et åbent system af holdninger, der konstant tilføres nye erfaringer som enten kan forstærke eller nuancere det. Livsbetingelserne for en social position i et givent felt kan ændre sig over tid, hvilket gør habitus til en foranderlig størrelse. (Ibid). I relation til mit undersøgelsesfelt kan habitus hos sagsbehandlere og borgere skabe forståelse for deres respektive oplevelser af indbyrdes møder og handlemåder i interaktioner på jobcentret, da erfaringer med deres henholdsvis sociale positioner i det beskæftigelsespolitiske felt har lagret sig i de mentale strukturer.

Hos Bourdieu bygger sociale rum bygger på en differentiell social orden, hvor mennesker indtager sociale positioner betinget af relationen eller afstanden til andre menneskers positioner i et bestemt felt. Menneskers sociale positioner i et felt opfattes som både relationelt og strukturelt bestemte. Ud fra denne antagelse søgte Bourdieu at undersøge, hvordan divergerende magt – og dominansforhold opstår, reproduceres og forandrer sig indenfor givne felter. (Rasborg, 2009: 370-371). De sociale positioner i et felt indbefatter konflikter og kampe omkring meningen med feltets praksis, hvorfor felter er dynamiske og i konstant udvikling. Felter defineres af disse konflikter og kampe om praksisdefinitionerne. De modstridende positioner bygger på kapitalsammensætningen i et felt, forstået som ressourcer og forudsætninger, der disponerer mennesker til at påvirke aktiviteterne indenfor givne felter. Her skal det nævnes, at positionsbegrebet ikke kun omhandler menneskers sociale placering og eventuelle institutionelle roller. Positioneringer refererer også til ”rationaler” i de måder, hvorpå mennesker forholder sig til et problemfelts problematik i forskellige praksis kontekster. (Mathiesen & Højberg, 2009: 246-247 og 264).

Bourdieu sonder mellem økonomisk, kulturel og social kapital som primære kapitalformer, hvor den økonomiske kapital udgør penge og materielle ressourcer. Besiddelse af kulturel kapital er et udtryk for at være uddannet og have tilegnet sig

kulturelle færdigheder i form af viden om historie, sprog og politik. Hvad angår social kapital henvises der til ressourcer, som individer besidder i kraft af gruppetilhørsforhold og socialt netværk. Endelig fremhæver Bourdieu også symbolsk kapital, som udgør en slags overordnet kapitalform. De andre kapitalformer bliver transformeret til symbolsk kapital i sammenhænge, hvor de tillægges værdi og betragtes som legitime i et givent felt. Egenskaber og færdigheder kan fungere som symbolsk kapital i nogle sociale sammenhænge uden at gøre det i andre. Symbolsk kapital er betinget af de andre kapitalformers legitimitet i en given social kontekst. Kampe og konflikter mellem aktører omkring meningen med forskellige felters praksis får konsekvens af et dominansforhold, som bevirker, at nogle aktører bliver de dominerende og andre dominerede. Dette dominansforhold bygger på aktørernes mængde og besiddelse af kapital, og for de dominerende er der enten tale om besiddelse af store mængder af økonomisk eller kulturel kapital. Her knytter den økonomiske kapital sig f.eks. til eliten i erhvervslivet eller staten, mens den kulturelle kapital ofte besiddes af eliten i den akademiske verden.(Järvinen, 2007: 352).

Min undersøgelse indskrives i det beskæftigelsespolitiske felt, hvor aktører i forskellige sociale positioner også er konflikt omkring meningen med praksis. Dominansforhold gør sig også gældende for dette felt, hvor borgere i kraft af deres status som kontanthjælpsmodtagere må betragtes som tilhørende de "dominerede". Sagsbehandlere indtager positioner, som indbefatter myndighedsudøvelse og hermed reproduktion af de legitime rationaler indenfor det beskæftigelsespolitiske felt. Disse rationaler er indlejret i lovgivninger, redskaber, procedurer og arbejdsgange indenfor beskæftigelsesområdet, som er bestemmende for sagsbehandlers handlemåder i møder med borgere på jobcentret. Sagsbehandlere kan ikke direkte betragtes som tilhørende de "dominerende", men som bindeled mellem systemet og borgerne indtager sagsbehandlere afgørende positioner i et konfliktfyldt felt.

Ud fra Bourdieus optik kan dominansforhold medføre magtudøvelse, og her spiller begrebet symbolsk vold en væsentlig rolle. Hos Bourdieu er symbolsk vold ikke et spørgsmål om nogen form for fysisk tvang eller bevidst indordning, men udtrykker dominans som inkorporeret i de mentale og kropsliggjorte strukturer. Den symbolske vold udøves uden for mennesker bevidsthed, og refererer til magten over perceptionskategorierne og vurderingskategorierne for, hvordan man opfatter og

vurderer den sociale verden. Denne magt tilskrives de ”dominerende” i form af deres forståelseskategorier, som ureflekteret internaliseres af de ”dominerede”. Den symbolske vold udløses ofte igennem automatiske reaktioner som selvfølgeligheder, hvilket bekræfter den kropslige forankring af dominansforhold. Her opstår spørgsmålet om, hvorvidt symbolske dominansforhold lader sig ophæve. Ifølge Bourdieu kan en bevidstgørelse i form af forandring af de mentale strukturer ikke i sig selv ændre på dominansforhold. Forandringer skal også omfatte de objektive strukturer, som har skabt og understøttet de mentale strukturer. Dette skyldes, at symbolske dominansforhold underbygges af dobbelt naturalisering, som omhandler indlejringen af dominansforhold i både fysiske rum og kropslige strukturer. Symbolsk vold er betinget af besiddelsen af symbolsk kapital, hvilket staten har en stor koncentration af ifølge Bourdieu. Staten og dens repræsentanter udøver symbolsk vold igennem politiske diskurser, lovgivninger og institutionelle systemer, som anerkendes og internaliseres af borgere. Magten til at gennemtrumfe forståelses- og kategoriseringsprincipper er historisk betinget, og staten har over tid overtaget pladsen som centralbank for symbolsk kapital fra kirken. (Prieur & Sestoft, 2006: 50-56, 67). Her er det vigtigt at understrege, at symbolsk vold ikke er noget som påtvinges mennesker, som Bourdieu formulerer det i følgende:

”Legitimeringen af den sociale orden er ikke, som bestemte folk tror, et produkt af en velovervejet forudindtaget propagandaaktion eller symbolsk påtvingning; den skyldes det faktum, at agenter tilføjer den sociale verdens objektive strukturer opfattelses- og vurderingsstrukturer, som er opstået af disse objektive strukturer og derfor vil forstå verden som selv- indlysende” (Bourdieu, 1994: 64-65)

I relation til mit undersøgelsesfelt er det relevant at undersøge måden, hvorpå symbolsk vold kommer til udtryk i lovgivninger, arbejdsgange og redskaber indenfor beskæftigelsesområdet. Dette kan give anledning til en undersøgelse af, hvorvidt eventuelle dominansforhold i relationer mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre har betydning for forekomsten af vold og trusler.

Formålet med ovenstående afsnit har været at fremhæve dele af Bourdieus begrebsapparat af relevans for problemformuleringen. I den følgende afsnit vil jeg afslutningsvis forsøge at redegøre for Bourdieus metateoretiske positionering.

Bourdieu's metateoretiske positionering

I Bourdieus mangfoldige forfatterskab har han tilnærmet sig forskellige videnskabsteoretiske retninger, hvilket går i tråd med hans forsknings komplekse mikstur af klassisk sociologi, fransk filosofi og strukturalistisk antropologi. Selv betragter Bourdieu sin forskning som ”Konstruktivistisk strukturalisme eller strukturalistisk konstruktivisme”. Hvad angår den strukturalistiske del har Bourdieu hentet inspiration hos Karl Marx i betoningen af de samfundsmæssige strukturers betydning for menneskers interaktion og handlemuligheder. Bourdieu forsøger at tage afstand fra den deterministiske forståelse af strukturalisme, hvor strukturer ikke efterlader nogen form for råderum for menneskers frie handlinger og valg. Ud fra Bourdieus forståelse af strukturalisme består den sociale verden af objektive strukturer, som opererer uafhængigt af menneskers bevidsthed og vilje. Ud fra denne forståelse af strukturalisme er det svært at gennemskue, hvordan mennesker skal kunne handle frit og endda opponere mod strukturer, hvis eksistens de ikke er bekendte med. Dette spørgsmål står åbent hos Bourdieu, men han forsøger at imødekomme det i sin forståelse af konstruktivisme, som kommer til udtryk i et dobbelt perspektiv på den sociale verdens opståen. Dette indbefatter produktion af forståelses – tanke og handlekategorier som samlet i menneskers habitus, men også genereringen af sociale strukturer. (Järvinen, 2007: 361-364). Bourdieu er opmærksom på, at han er vanskelig at placere i det sociologiske felt, da han både har berøringsflader med teoretikere indenfor strukturalismen, men også føler sig beslægtet med de symbolske interaktionister og deres analyser af interaktion på mikroniveau. Her nævner Bourdieu eksempelvis Goffman, som han på den anden side også er forbeholden overfor:

”Når det er sagt, må jeg sige, at jeg er stærkt skeptisk over for den videnskabsteoretiske tilgang, mange interaktionister bruger i deres arbejde, fordi den uvilkårligt beforder en vis nærsynethed, for ikke at sige blindhed, over for overordnede, objektive magtstrukturer, der er usynlige for det blotte øje” (Bourdieu & Wacquant, 1996: 98)

Med denne udtalelse betoner Bourdieu den strukturalistiske side af sin forskning, selvom han ikke ønsker at blive betragtet som en rendyrket strukturalist. Bourdieu forsøger at navigere udenom strukturdeterminisme med lanceringen af

habitusbegrebet. Dette begreb har til hensigt at skabe en dialektisk formidling mellem struktur og aktør, men paradoksalt er inspiration til udviklingen af habitus hentet indenfor den strukturalistiske tradition. Strukturfunktionalisten Emile Durkheim har været Bourdieus inspirationskilde med forståelsen af de kognitive strukturers forankring i sociale strukturer, hvor forståelsesmæssige kategorier er organiseret i overensstemmelse med sociale strukturer eller hvad Bourdieu beskriver som sociale felter. (Bourdieu & Wacquant, 1996: 24-25). Her kredser spørgsmålet omkring betoningen af enten strukturer eller menneskers handlemuligheder, hvilket ikke afgør Bourdieus tilhørsforhold til strukturalismen.

Grundlæggende kan man konstatere, at Bourdieu hverken ønsker at hengive sig til rendyrket strukturdeterminisme eller handlingsvoluntarisme. Dette skaber en spænding i hans videnskabsteoretiske positionering som måske bedst indfanges af hans egen karakteristik af sin position som ”konstruktivistisk strukturalisme” eller ”strukturalistisk konstruktivisme”. (Rasborg, 2009:372-373).

Kombinationen af Goffman og Bourdieu i et metateoretisk perspektiv

Anvendelsen af Goffman og Bourdieu som undersøgelsens teoretiske forståelsesramme medfører spørgsmålet om deres metateoretiske forenelighed. Der kan drages metateoretiske paralleller mellem Goffman og Bourdieu, selvom deres begrebsapparater opererer henholdsvis ud fra et mikro og makroperspektiv. For både Goffman og Bourdieu er der tale om en tilknytning til interaktionistiske og konstruktivistiske erkendelser, hvor Bourdieu også er præget af et strukturalistisk tankesæt. Interaktionismens erkendelse af, at handlinger og fænomeners betydning skabes i interaktionen mellem mennesker eller mellem mennesker og ting udgør et forbindelsesled mellem Goffman og Bourdieu. For Goffman er fokus primært rettet på den mellemmenneskelige skabelse af fænomeners betydning, mens Bourdieu betragter skabelsen ud fra en vekselvirkning mellem struktur og aktør. Den interaktionistiske forståelse af fænomeners betydning som relationelt og situationelt betinget falder i tråd med foranderligheden, som findes i Goffmans præsentation af rollespil og ansigt - arbejde i sociale interaktioner samt i Bourdieus betragtninger omkring menneskers habitus. For både Goffman og Bourdieu formes og omformes menneskers sociale identiteter konstant i interaktionen med omverdenen, hvorfor de

betragtes som foranderlige. (Järvinen & Mik-Meyer, 2005: 10-11). Indenfor konstruktivismen optræder lignende erkendelser f.eks. i form af en anti-essentialisme, som indebærer en opfattelse af mennesker og samfund som produkter af sociale processer. Dette afskriver forestillingen om en eksisterende natur, som er bestemmende for udformningen af individer og samfund. (Rasborg, 2009: 351). Dette betyder, at fænomener ikke har iboende essens, men konstrueres i sociale processer, hvilket er et budskab som deles af Goffman og Bourdieu.

Sammenfattende består den metateoretiske forbindelse mellem Goffman og Bourdieu i erkendelser indenfor interaktionismen og konstruktivismen, som begge teoretikere tilslutter sig.

Empirisk grundlag

Dette afsnit indeholder en redegørelse for det empiriske grundlag, hvor potentielt relevante empiriformer for undersøgelsen først bliver fremhævet. Efterfølgende redegør jeg for valget af kvalitativ metodetilgang til belysning af problemstillingen. Valg af metodetilgang knytter sig til udformningen af problemformuleringen, hvilket vil blive uddybet i det følgende. En gennemgang af selektionskriterier for udvælgelse af informanter vil blive efterfulgt af en redegørelse for udarbejdelsen af en interviewguide, som er blevet anvendt i kvalitative interviews med sagsbehandlere på jobcentre. Derefter vil jeg også komme ind på selve gennemførelsen af disse interviews, hvor etiske overvejelser og egen forforståelse af undersøgelsesfeltet bliver belyst. Refleksioner omkring egen forforståelse må betragtes som en nødvendighed, da jeg har været beskæftiget indenfor undersøgelsesfeltet. Jeg har valgt at transskribere alle 6 interviews, og mine overvejelser omkring fremgangsmåden i forhold til transskribering vil også blive belyst. Afslutningsvis jeg vil redegøre for undersøgelsens analysestrategi.

Overvejelser omkring relevante empiriformer

Grundlæggende fordrer undersøgelsen overvejelser omkring empiriformer, der kunne indgå som empirisk grundlag for besvarelsen af problemformuleringen. Det foreliggende empiriske materiale består af forskellige voldsundersøgelser og undersøgelser indenfor beskæftigelsesområdet, som har fungeret som del af min forforståelse og af det empiriske grundlag. Jeg har jeg erfaret, at generering af ny empiri har været en forudsætning for at kunne stille skarpt på undersøgelsens problemformulering, da ingen undersøgelser beskæftiger sig dybtgående med vold og trusler mod sagsbehandlere på jobcentre. Min undersøgelse søger at indfange sociale interaktioners beskaffenhed, som gør sig gældende for konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere. Dette formål er taget med i betragtninger omkring relevante empiriformer, hvor jeg ikke har fundet en kvantitativ metodetilgang til generering af empiri relevant for undersøgelsen. Dette redegøres der nøjere for i det følgende afsnit, men bundet primært i, at undersøgelsen ikke sigter mod en redegørelse for statistiske sammenhænge. Flere af de foreliggende voldsundersøgelser er dog baseret på en kvantitativ metodetilgang som f.eks. i form af

spørgeskemaundersøgelser, hvorfor empiriformen vil være repræsenteret i undersøgelsen. Det skal dog understreges, at disse undersøgelser blot udgør et supplement til det empiriske grundlag, som hovedsageligt bygger på undersøgelsens egen empiritilvirkning. Kvalitative interviews med sagsbehandlere og borgere er også blevet overvejet som en relevant empiriform, da denne ville give adgang til dybdegående beskrivelser af oplevelser med vold og trusler i det relationelle møde på jobcentret. Yderligere har jeg også overvejet observationer af sociale interaktioner mellem partnerne som en anvendelig empiriform, der ville give mig mulighed for at foretage førstehåndsiagttagelser af interaktioner som potentielt kunne udløse konfrontationer i form af vold og trusler. Senere vil jeg kort komme ind på deltagerobservation som mulig og relevant empirisk kilde for undersøgelsen. Hermed er der lagt op til generering af nyt enten kvantitativt, kvalitativt eller observationsbaseret empirisk materiale, men jeg har også overvejet muligheden for inddragelse af eksisterende materiale, f.eks. journaludskrifter med detaljerede beskrivelser af hændelsesforløb i samtaler, som har ført til vold og trusler mod sagsbehandlere. Konfrontationer kan have ført til anmeldelser af borgerne til politiet, og disse kunne sammen med journaludskrifter også udgøre relevant empirisk materiale for undersøgelsen. Jeg har måtte se bort fra denne empiriform, da disse dokumenter var vanskelige at få adgang til af retssikkerhedsmæssige årsager.

I det følgende vil jeg redegøre for valget af kvalitativ forskningsmetode, som jeg samtidig vil stille op imod en kvantitativ metodetilgang. Her vil jeg også fremhæve interviewopfattelsen, som undersøgelsens interviewundersøgelse bygger på.

Valget af kvalitativ forskningsmetode

Formålet med specialet er at producere nuanceret og dybdegående viden omkring, hvordan vold og trusler mod sagsbehandlere opstår i møder med borgere på jobcentre. Derudover skal specialet også forsøge at kaste lys over forskellige faktorer, som kan forårsage konfrontationer mellem parterne. Denne undersøgelse kunne tvivlsomt gribes an med både en kvalitativ og kvantitativ metodetilgang, da formuleringen af problemstillingen afgjort lægger op til en kvalitativ forskningsundersøgelse. En kvantitativ metodetilgang ville have været oplagt, hvis jeg eksempelvis ønskede at redegøre for udbredelsen af vold og trusler mod sagsbehandlere på jobcentre. Mit projekt beskæftiger sig med vold og trusler mod sagsbehandlere som fænomen i interaktioner med borgere, hvorfor fokus er rettet mod den mening som fortolkes ud af informanternes oplevelser med fænomenet. Indenfor metodeforskningen eksisterer forskellige opfattelser af forskellen på kvalitativ og kvantitativ forskning, hvor en definition eksempelvis lyder som følgende:

"Whereas quantitative data deals with numbers, qualitative data deals with meanings. Meanings are mediated mainly through language and action" (Dey, 1993: 10 i Olsen, 2002: 36)

Denne definition kan give et uhensigtsmæssigt indtryk af, at kvantitativ forskning ikke beskæftiger sig med mening. Dette er ikke tilfældet, men kvalitativ og kvantitativ forskning beskæftiger sig med mening i empiritilvirkningen på hver sin måde. I forbindelse med kvantitative forskningsundersøgelser kan mening f.eks. skabes under udarbejdelsen af spørgeskemaer, mens kvalitativ forskning ofte skaber mening efter gennemførte interviewundersøgelser i analyseprocessen. Nogle metodeforskere tilkendegiver, at afgrænsningen mellem disse forskningstilgange netop består i, at kvalitativ forskning udgør alle former for ikke-kvantificerende empiriske undersøgelser. Her refereres til tilvirkning af empiri som f.eks. interviewudskifter og billedmateriale, der ikke kan gøres op i talstørrelser. (Olsen, 2002: 35-39). Ud fra disse betragtninger synes valget af kvalitativ forskningsmetode i undersøgelsen indlysende, da problemstillingen langt fra lægger op til en redegørelse af statistiske sammenhænge. Problemstillingen giver derimod anledning til at skabe en dybdegående forståelse af forekomsten af vold og trusler mod sagsbehandlere i interaktioner med borgere på jobcentre. Dette fordrer en empiritilvirkning så tæt på

fænomenet som muligt, hvor jeg har fundet en kvalitativ metodetilgang som den mest anvendelige. Det tætteste jeg har formået at komme på fænomenet er kvalitative interviews med sagsbehandlere, som har været udsat for vold og/eller trusler i møder med borgere på jobcentre. Selektionskriterier for udvælgelse af informanter vil blive behandlet i et senere afsnit.

Empiritilvirkningen er blevet foretaget ud fra en deduktiv tilgang, hvor Goffman og Bourdieu som teoretisk forståelsesramme har været gennemgående. Valget af teoretisk forståelsesramme har også haft betydning for metodevalget, da begge teoretikere fra hver deres ståsted beskæftiger sig med symbolske udvekslinger i sociale interaktioner. Symbolske udvekslinger mellem sagsbehandlere og borgere ville have været vanskelige at indfange med en kvantitativ metodetilgang, som ville have krævet en meget omfattende operationalisering af samtlige teoretiske begreber til brug i f.eks. en spørgeskemaundersøgelse. Kvalitative interviews har samtidig givet mig mulighed for stille uddybende spørgsmål, som er udsprunget af udtalelser fra sagsbehandlere i interviewsituationer. På den måde har en kvalitativ metodetilgang skabt gode forudsætninger for at indfange nuancerne og kompleksiteten i de sociale interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere, der fører til konfrontationer i form af vold og trusler. Med afsæt i den teoretiske forståelsesramme bliver der tale om fortolkning af den mening, som kommer til udtryk i kvalitative interviews med udsatte sagsbehandlere. Dette falder i tråd med W.J. Potters beskrivelse af et væsentligt træk ved kvalitativ forskning, som indebærer følgende:

"At the most general level, qualitative research focuses on meaning making by humans and this meaning is seen best through examining symbols and language"
(Potter, 1996:67 i Olsen, 2002: 40)

En grundlæggende udfordring i undersøgelsen har været at komme helt tæt på fænomenet. Det har ikke været muligt at få direkte adgang til konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere, hvilket ville have krævet en anden type og meget mere omfattende empirisk undersøgelse. Et observationsstudium af 1 til 2 års varighed på forskellige jobcentre kunne have bidraget med førstehåndsoplevelser af vold og trusler mod sagsbehandlere i interaktioner med borgere, hvilket ligger langt udover rammerne for specialet. Under empiritilvirkningen har jeg forsøgt at gennemføre et

mindre observationsstudie af samtaler mellem sagsbehandlere og borgere, som jeg kort vil berøre senere i afsnittet.

Mit primære fokus har været rettet mod retrospektive kvalitative interviews med sagsbehandlere, som tidligere har været udsat for vold og/eller trusler i møder med borgere på jobcentre. Jeg undersøgte muligheden for at foretage kvalitative interviews med de implicerede borgere. Det var dog en vanskelig opgave, som ikke lod sig realisere i undersøgelsen. Jobcentrene fandt det uhensigtsmæssigt, at jeg etablerede kontakt til borgerne med henblik på interviews omkring episoderne. Borgernes komplicerede forhold til jobcentrene blev fremhævet som primære årsag, og man frygtede at min kontakt med borgerne kunne forstyrre eller vanskeliggøre genetableringen af forholdet. Mine kontaktpersoner på jobcentrene gav også udtryk for, at borgerne ikke have overskud til at deltage i interviews. Hermed har jeg kun fået adgang til sagsbehandlers oplevelser, og borgernes ”manglende stemme” udgør en svaghed ved det empiriske fundament.

Konfrontationerne har fundet sted i perioden 2007 til 2012, hvor nogle blot går et halvt tilbage og andre flere år. Retrospektive kvalitative interviews med informanter indebærer metodiske komplikationer, som f.eks. at informanter kan have svært ved at erindre tidligere forekommende fænomener. Informanter vil tendere til at betragte tidligere oplevede fænomener ud fra deres nuværende ståsted, hvorfor der bliver tale om nyfortolkninger af oplevede fænomener. Dette kan skyldes at forskellige nuancer og detaljer er gået i glemmebogen med tiden. (Trost & Jeremiassen, 2010: 110-111). Dette vil jeg have for øje i analyseprocessen, men er også blevet imødekommet i designet af interviewundersøgelsen. Jeg har lænet mig op af Steiner Kvaless forståelse af et forskningsinterview som *”En interpersonel situation, en samtale mellem to parter om et emne af fælles interesse. I interviewet skabes der viden mellem (inter) interviewerens og den interviewedes synspunkter”* (Kvale & Brinkman, 2009: 143). I undersøgelsen er rammerne for interviewsituationen naturligvis blevet defineret af mig som interviewer, hvorfor interviewinteraktionen ikke kan betragtes som en fuldstændig åben og ligeværdig samtale. Interview med sagsbehandlere på jobcentre har som grundlæggende formål at skabe viden, der kan anvendes til at besvare undersøgelsens problemstilling. Med anvendelse af en interviewguide i interviewsituation har jeg sikret mig at komme omkring de mest relevante temaer.

Interviewguiden er blevet udviklet med åbne spørgsmål og er ikke blevet anvendt stringent i interviewsituation, som dermed har givet plads til, at informanterne kunne udfolde deres viden omkring undersøgelsesfeltet. Denne interviewtilgang har samtidig givet mig mulighed for løbende at stille afklarende og opfølgende spørgsmål, som i nogen grad har kunnet imødekomme komplikationer ved retrospektive kvalitative interviews. Det har været nødvendigt at gentage, nuancere og uddybe spørgsmål i interviewsituationen for at hjælpe informanterne med at erindre detaljer og hændelsesforløb. Der skal ikke herske nogen tvivl om, at nogle detaljer ikke har været mulige at genkalde for mine informanter. På den anden side kunne interviews gennemført umiddelbart efter konfrontationer have medført andre metodiske problemer. For flere af sagsbehandlerne forplantede oplevelsen med vold og trusler sig som en choktilstand, hvor de ikke var i stand til at begribe, hvad der var foregået i konfrontationerne. Flere sagsbehandlere har givet udtryk for, at de først kunne redegøre for hændelsesforløbet, da konfrontationen var kommet lidt på afstand. Ud fra disse betragtninger kan det virke fordelagtigt at foretage retrospektive interviews, da sagsbehandlere i chok svært ville kunne bidrage til belysning af undersøgelsens problemstilling.

Ud fra Kvaales perspektiv kan min interviewform betragtes som semistruktureret, der søger at indhente beskrivelser af interviewpersoners livsverden med henblik på at foretage en fortolkning af de beskrevne fænomener. Et semistruktureret livsverdensinterview indebærer åbenhed i forhold til rækkefølge og formulering af spørgsmål, hvilket giver mulighed for at følge op på interessante fortællinger, holdninger eller oplevelser under interviewet. (Ibid: 44-50, 143-144). Dette må ikke forveksles med et fænomenologisk inspireret semistruktureret livsverdensinterview, da min interviewopfattelse skal ses i lyset af en deduktiv tilgang. Derfor skal interviewformen måske nærmere betragtes som et livsverdensinterview i en tematisk og teoretisk forankret ramme. Hermed ønsker jeg at indhente informanters beskrivelser af deres livsverden som oplevet i konfrontationer med borgere, og foretage en teoretisk fortolkning af disse. Min interviewopfattelse bygger på en forståelse af interviewet som en samtale med et specifikt formål, hvilket får konsekvens af en asymmetri i samtalen interviewer og interviewede imellem, da temaer og relevante spørgsmål for interviewet på forhånd er defineret af interviewer. (Olsen, 2002: 74)

Som tidligere nævnt forsøgte jeg at foretage observationer af samtaler mellem sagsbehandlere og borgere. Dette mislykkedes, da ingen af borgerne ønskede at lade mig deltage som observatør⁷.

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for selektionskriterierne for udvælgelsen af undersøgelsens informanter.

Selektionskriterier for udvælgelsen af informanter

En betingelse for udvælgelsen af informanter til undersøgelsen har været, at informanterne skulle kunne bidrage med beskrivelser og oplevelser af sociale fænomener af relevans for undersøgelsen. Dette er blot et ud af mange selektionskriterier, som fremhæves indenfor metodeforskningen. For nogle metodeforskere er selektionen af informanter i kvalitative interviewundersøgelser tæt forbundet med muligheder for at kunne generalisere og eventuelt teorigenerere, mens andre vægter fyldige beskrivelser af sociale fænomener højere i udvælgelsen af informanter. (Olsen, 2002: 80-82). Min undersøgelse har ikke et teorigenerende sigte, men skal forsøge at redegøre for generelle tendenser i møder mellem sagsbehandlere og borgere, som får konsekvens af vold og trusler. Fyldestgørende og dybdegående beskrivelser af vold og trusler i interaktioner på jobcentret er blevet vægtet højt i udvælgelsen af informanter. Dette bunder i en forståelse af vold og trusler som komplekse og flerfacetterede sociale fænomener. Der har været en klar sammenhæng mellem udvælgelsen af informanter og undersøgelsens problemstilling, da alle informanter er sagsbehandlere fra jobcentre, som tidligere har været udsat for vold og/eller trusler i møder med borgere. Det skal lige slås fast, at der er tale om sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere og ikke dagpengemodtagere. Borgere i kontanthjælpssystemet har i højere grad end dagpengemodtagere forskellige problemer udover ledighed som f.eks. psykiske lidelser, som ifølge de foreliggende voldsundersøgelser kan have betydning for forekomsten af vold og trusler.

Hverken køn, alder eller uddannelsesbaggrund har haft nogen betydning i udvælgelsen af informanter, og antallet af informanter er der heller ikke blevet lagt

⁷ I bilag 2 bliver der redegjort for det mislykkede forsøg på at gennemføre deltagerobservation.

vægt på. Antallet af informanter er ikke blevet betragtet som afgørende for en fyldestgørende belysning af problemformuleringen, hvorfor andre kriterier er blevet tillagt større betydning for udvælgelsen. Det er ikke undersøgelsens formål at anskueliggøre sammenhænge mellem disse ovenstående forhold og forekomsten af vold og trusler, selvom statistiske undersøgelser har vist, at køn f.eks. kan have betydning for udsathed. Det primære selektionskriterium for udvælgelsen af informanter til undersøgelsen har været, at de skulle kunne bidrage med dybdegående viden af relevans for undersøgelsens problemstilling. Hermed skulle informanter kunne bidrage til en belysning af, hvordan vold og trusler udfolder sig i møder mellem sagsbehandlere og borgere. Derudover skulle informanter også kaste lys over faktorer, som kan forårsage konfrontationer.

Grundet valget af teoretisk forståelsesramme har det også været væsentligt, at informanterne selv har været involveret i konfrontationer med borgere og ikke blot været vidner til selvsamme. Valget af Goffman og Bourdieu fordrer en skærpet opmærksomhed på symbolske udvekslinger i interaktioner, og en analyse med fokus på ansigt – ansigt samhandling og dominansforhold har krævet inddragelse af de involverede parter i konfrontationer med karakter af vold og trusler. Af denne grund ville det også have været oplagt at inddrage borgerne, som har udsat informanterne for vold og trusler. Dette ville kunne have bidraget af beskrivelser af ansigt – ansigt interaktioner set fra begge sider af skrivebordet. Dette har desværre ikke kunnet lade sig gøre som tidligere beskrevet. Til trods for, at den teoretiske forståelsesramme har spillet en rolle vil jeg ikke betragte udvælgelsen af informanter som udelukkende teoretisk selektion, da specifikke egenskaber ved gruppen af informanter også er blevet vægtet højt. Her bliver der tale om strategisk selektion, hvor informanter selekteres med henvisning til personkarakteristika repræsenteret i informantgruppen af relevans for en undersøgelses temaer og problemstillinger. (Ibid: 83). Det har ikke været en betingelse, at alle informanter skulle have været udsat for både vold og trusler. Dette ud fra en betragtning om, at trusler i ligeså høj grad som vold kan have alvorlige konsekvenser for de udsatte sagsbehandlere. Det grundlæggende præmis for udvælgelsen har været, at oplevelser af både vold og trusler i møder med borgere er repræsenteret i informantgruppen. Definitioner af vold og trusler har jeg, som beskrevet i kapital 1, valgt at lade stå åbne, hvorfor informanter er blevet udvalgt på baggrund af deres egne opfattelser af begreberne. I etableringen af kontakt til

informanterne har jeg dog lænet mig op af definitioner af vold og trusler fra Arbejdstilsynet og det norske voldsundersøgelse, men alligevel forholdt mig åben over andre opfattelser af begreberne. På trods af min åbne tilgang har jeg måtte fravælge enkelte potentielle informanter af hensyn til min undersøgelses problemstilling og teoretiske forankring, hvilket indbefattede sagsbehandlere som var blevet udsat for telefontrusler. Disse sagsbehandlere ville ikke kunne bidrage i en belysning af problemformuleringen, da en fysisk interaktion med borgerne ikke har fundet sted. Der vil ikke blive redegjort for etableringen af kontakt til informanterne af hensyn til deres anonymitet, og af samme grund vil jeg heller ikke placere jobcentrene geografisk. For nogle af sagsbehandlere er der tale om bestående komplicerede forhold til borgere, hvorfor deres fulde anonymitet prioriteret højt.⁸

Præsentation af interviewguiden

De kvalitative interviews med sagsbehandlerne er blevet forsøgt struktureret og tematiseret med hjælp fra en interviewguide, som jeg har lænet mig op af i interviewsituationen. Interviewguidens formål været at sikre at alle relevante aspekter og temaer er blevet belyst i interviewforløbet, men er ikke blevet fulgt stringent. Rækkefølgen af spørgsmål er blevet defineret af interviewsituationen, hvor jeg har givet plads til at informanter har kunnet tage interviewet i retninger, som for dem var relevante. Indenfor metodeforskningen taler man om interviewfleksibilitet, som har gjort sig gældende for min tilgang til interviewguiden. Dette falder i tråd med Robert S. Weiss betragtninger omkring anvendelse af interviewguide i interviewsituationer:

"Focusing closely on the guide, at the cost of attention to the respondent and the flow of the interview, is always a mistake" (Weiss, 1994:48 i Olsen, 2002: 87)

Det har været væsentligt, at interviewguiden ikke måtte forhindre informanterne i at udfolde deres beskrivelser af sociale fænomener. På den anden side har det været afgørende at udvikle interviewguidens spørgsmål i overensstemmelse med undersøgelsens problemstilling og teoretiske forankring, hvorfor relevante temaer og fænomener var defineret på forhånd. Steiner Kvale sonder mellem en tematisk og

⁸ Af bilag 3 fremgår en præsentation af informanterne, som består af 6 sagsbehandlere fra 3 jobcentre. Af hensyn til informanternes anonymitet bliver de refereret til under dæknavne, og jobcentrene omtales som A, B, C.

dynamisk dimension af interviewspørgsmål, som henholdsvis refererer til produktion af viden og fremme af godt interviewsamspil. Tematiske spørgsmål er relateret til teoretiske opfattelser indenfor et undersøgelsesfelt, hvor den efterfølgende analyse bliver taget i betragtning. (Kvale & Brinkmann, 2009: 151-152). De tematiske spørgsmål er blevet udviklet med en betoning af den teoretiske forståelsesramme bestående af begreber fra Goffman og Bourdieu. Jeg har bestræbt mig på ikke at gøre de tematiske spørgsmål for teoritunge for at sikre, at informanterne kunne relatere sig til spørgsmålene. Derfor er teoretiske begreber ikke anvendt i interviewguiden, men jeg har foretaget en operationalisering af begreberne med henblik på udvikling af konkrete, praksisnære, meningsfulde spørgsmål⁹. Denne operationalisering blev foretaget indenfor meget kort tid, da jeg under udarbejdelsen af det teoretiske fundament blev gjort opmærksom på, at interviews skulle finde sted inden udgangen af november. Flere af informanterne gav udtryk for, at december ville være præget af travlhed, hvorfor de ville have svært ved at finde tid til et interview. Derfor kom jeg under tidspres, og måtte udvikle interviewguiden med en operationalisering af teoretiske begreber meget hurtigt. Dynamiske spørgsmål i interviewsituationen har kunnet imødekomme den manglende grundighed i udviklingen af interviewguiden, som ifølge Kvale udgør spørgsmål som vedligeholder samtalen og stimulerer de interviewede til at tale om oplevelser, følelser og holdninger.(Ibid). Nogle af de dynamiske spørgsmål har jeg grebet i interviewsituationen, hvis jeg oplevede at informanter bevægede sig ind på interessant land. Størstedelen af de impulsive spørgsmål i interviewsituationen har haft som formål at fastholde informanterne i beskrivelser og oplevelser af interaktioner med borgere, hvilket korresponderer med undersøgelsens teoretiske forståelsesramme. Jeg har hele tiden været opmærksom på, at konfrontationer med borgere har sat sine spor i mange af informanterne. I interviewsituationen har jeg forsøgt at aflæse informantens reaktioner løbende, da nogle spørgsmål potentielt kunne give anledning til genkaldelse af ubehagelige episoder på uhensigtsmæssig vis.

Det har været væsentligt at imødekomme borgernes ”manglende stemme” i udviklingen af interviewguiden. Nogle spørgsmål henvender sig direkte til borgernes oplevelser af konfrontationer, hvor informanterne er blevet bedt om at forholde sig til

⁹ Undersøgelsens interviewguide fremgår af bilag 4.

spørgsmålene iført borgernes briller. Informanterne kan synes inhabile til at løfte denne opgave, idet de har været involveret i konfrontationerne med borgerne. Jeg har alligevel sat min lid til informanternes empathiske kompetencer. Under disse omstændigheder kan retrospektive kvalitative interviews være en fordel, da konfrontationerne er kommet lidt på afstand. Hermed kan det eventuelt synes lettere for informanterne at leve sig ind i borgernes oplevelser af interaktionerne.

Interviewsituationen, etiske overvejelser og forforståelse

I præsentationen af undersøgelsen overfor informanterne har jeg lagt op til, at interviewet skulle tilrettelægges på deres præmisser, hvad angår lokalitet og tidspunkt. Gennem kontaktpersoner på de 3 jobcentre har jeg kunnet føre mailkorrespondance med informanterne, hvor jeg sikrede mig, at de opfyldte selektionskriterierne og blev sat ind i undersøgelsens formål. Indramningen af et interview refererer til de fysiske omgivelser, men også de mentale rammer for et interview. (Olsen, 2002: 87-88). Jeg har betragtet det som afgørende, at interviewsituationen fandt sted i de fysiske omgivelser, hvori konfrontationer med borgere tidligere havde udspillet sig. Omgivelserne kunne eventuelt hjælpe informanterne til at erindre detaljer og specifikke omstændigheder. I korrespondancen med informanterne har jeg alligevel været åben overfor andre lokaliteter, da deres medvirken er essentiel for realiseringen af undersøgelsen. Det forekom heldigvis naturligt og praktisk for alle informanter, at jeg mødte op på deres arbejdsplads i eller umiddelbart efter normal arbejdstid. Gennem et informationsbrev til informanterne præsenterede jeg de mentale rammer for interviewsituationen, hvor jeg betonedede mit fokus på interaktioner med borgere, som havde udløst vold og trusler mod sagsbehandlerne. Dette betragtes som en briefing ifølge Kvale, som f.eks. også indeholder oplysning omkring brugen af båndoptagelse i interviewet. Denne briefing omkring undersøgelsens formål og båndoptagelsen af interviewet blev både foretaget via mailkorrespondancen og inden interviewets påbegyndelse. Her orienterede jeg også informanterne om deres anonymitet. Inden interviewet udleverede jeg en tavshedspligtserklæring, som tilkendegiver, at informanterne vil blive refereret til under dæknavne. Det samme gælder for borgere, hvis navne skulle dukke op i

interviewforløbet.¹⁰ Disse forholdsregler skulle skabe tillid og gode forudsætninger for en åben interviewinteraktion, hvor informanterne ikke ville begrænse deres udfoldelser omkring sociale fænomener af relevans for undersøgelsen. Alle interviews blev afsluttet med en tilkendegivelse af taknemmelighed for informanternes deltagelse, hvor jeg gav udtryk for, hvilke elementer i interviewforløbet, som havde været interessante og relevante for undersøgelsen. Dette falder i tråd med Kvaless anbefaling af en debriefing, der skal imødekomme eventuel anspændthed og angst som informanter måtte opleve efter at have redegjort for dybtgående, personlige og emotionelle oplevelser af givne fænomener. (Kvale & Brinkmann, 2009: 148-149).

De kvalitative interviews med sagsbehandlerne har givet anledning til divergerende etiske overvejelser, som har gjort sig gældende for interviewsituationen og bearbejdelsen af det empiriske interviewmateriale. Jeg har garderet mig mod etiske dilemmaer ved at foretage en udførlig briefing i mailkorrespondancen og umiddelbart før interviewet, hvorfor præmisserne for deltagelse i undersøgelsen er blevet udpenslet for informanterne.

Et grundlæggende præmis for undersøgelsen er fortolkning af sagsbehandlernes udsagn med inddragelse af min teoretiske forståelsesramme og andre empiriske undersøgelser. Dette kan medføre etiske dilemmaer, da mine fortolkninger ikke nødvendigvis vil harmonere med sagsbehandlernes egne betragtninger om det sagte. Her har jeg ikke tænkt mig at gå på kompromis, da dette kan få u hensigtsmæssige konsekvenser for undersøgelsens kvalitet. Jeg har forsøgt at imødekomme dette etiske spørgsmål gennem åbenhed omkring præmisser for at deltage i undersøgelsen. Informanterne er blevet orienteret om, at deres samtykke omkring deltagelse i undersøgelsen ville betyde, at jeg frit kunne benytte deres fortællinger, beskrivelser og oplevelser i mine fortolkninger i analyseprocessen. Dette har ingen af informanterne modsat sig, og jeg har givet udtryk for, at jeg på ingen måde har intentioner om at stille dem i et dårligt lys.

Min forforståelse bygger på den teoretiske forståelsesramme, empiriske undersøgelser og erfaringsbaseret viden. Det har ikke været hensigten at sætte forforståelsen i parentes under empiritilvirkningen, da min viden omkring undersøgelsesfeltet har

¹⁰ Af bilag 5 fremgår tavshedspligtserklæringen, som er blevet udleveret til informanterne.

givet mig gode forudsætninger for at udvikle interviewguiden og stille uddybende spørgsmål i interviewsituationen. Med en viden omkring arbejdsgange i beskæftigelsesindsatsen har jeg kunnet stille specifikke spørgsmål til f.eks. procedurer for visitering af borgere til aktivering. Omvendt kan min forforståelse opfattes som et problem for empiritilvirkningen, som vanskeliggør nødvendig distancetagen til informanterne. Jeg har selv været vidne til vold og trusler mod kollegaer i arbejdet som sagsbehandler, og disse oplevelser kan have influeret på min tilgang. Hos Kvale kan forskningens uafhængighed blive påvirket af dens deltagere, hvor forskerens tilknytning til en gruppe af personer kan vise sig i favorisering af nogle resultater frem for andre. Dette får konsekvenser for en neutral undersøgelse af fænomenerne, hvilket jeg løbende har været reflekteret omkring. (Ibid: 93). Der er ingen tvivl om, at min forforståelse har gjort det let for mig at sympatisere med informanterne. Denne tilknytning har jeg forsøgt at distancere mig fra ved hjælp af interviewguiden, hvor den teoretiske forståelsesramme har været styrende. I interviewsituationen har informanterne fået mest taletid, og udover spørgsmål fra interviewguiden har mine indvendinger primært været af opklarende og uddybende karakter. Dette har ikke fuldstændig kunne holde min forforståelse ude af undersøgelsen, hvilket heller ikke har været intentionen.

Transskribering af kvalitative interviews

Undersøgelsens 6 kvalitative interviews med sagsbehandlere er blevet transskriberet, hvilket indebærer overvejelser omkring tilgang til transskription. Som Steiner Kvale betragter jeg også transskription som en fortolkningsproces, hvor talesprog bliver oversat og konstrueret til skriftsprog. Kvale giver yderligere udtryk for, at transskriptioner ikke kan indfange alle nuancer i den levede mundtlige samtale, som f.eks. kommer til udtryk via stemmeleje og kropsudtryk. (Kvale & Brinkmann, 2009: 200). Dette må betragtes som et grundlæggende præmis for transskribering af interviews, som jeg dog har forsøgt at imødekomme ved at transskribere alle 6 interviews *in extenso*. Ud fra Kvales betragtning er tilgangen i transskriptionsprocessen og omfanget af transskriptioner betinget af en given undersøgelses formål og analytiske ramme. (Ibid: 202) En *in extenso* - transskribering har været tidskrævende, men tilgangen har været nødvendig af hensyn til undersøgelsens fokus på sociale interaktioner i al deres kompleksitet og

mangfoldighed. Den teoretiske forståelsesramme har fordret opmærksomhed på detaljerighed i sociale interaktioner, hvorfor jeg har fundet sagsbehandlers sprogbrug og nøjagtige formuleringer vigtige at bringe frem i lyset. Jeg tilslutter mig en forståelse af transskriptioner som fortolkede versioner af levende samtaler, men har forsøgt ikke at omskrive eller omformulere informanternes udsagn. (Olsen, 2002: 101). I transskriptionsprocessen har jeg enkelte gange været nødsaget til at omformulere sagsbehandlernes udsagn, hvis der var tale om usammenhængende og forvirrende formuleringer. Kvale tilkendegiver, at direkte oversat talesprog til skrift i nogle tilfælde kan fremstille informanter som uintelligente, hvilket jeg har navigeret udenom ved at omformulere sagsbehandlernes udsagn i enkelte passager. (Kvale & Brinkmann, 2009: 209) Dette er dog også blevet gjort for at styrke udsagnenes anvendelighed i en analysesammenhæng.

Analyselstrategi

Undersøgelens teoretiske forforståelse bestående af Goffmans begrebsapparat suppleret med teorier fra Bourdieu gennemstrømmer undersøgelsen og får samtidig betydning som deduktivt afsæt for analysestrategien. Som tidligere beskrevet har den teoretiske ramme fået konsekvenser for empiritilvirkningen herunder udvikling af interviewguide og gennemførelsen af kvalitative interviews med sagsbehandlere, og det samme gør sig gældende for analysestrategien.

Dette medfører nødvendigvis overvejelser om, hvordan de teoretiske begreber og teorier kan inkorporeres i en analyse af det empiriske materiale. Steiner Kvale fremhæver forskellige analysestrategier, som f.eks. består af kodning (kategorisering), kondensering, narrativ analyse og fortolkning. Fælles for disse strategier er, at de sigter mod at udlede mening af empirisk materiale. Derudover skaber strategierne mulighed for at organisere tekstmateriale og samtidig koncentrere meningsindhold i analysetilgængelige former. Kodning og kategorisering bliver fremhævet som forbundne størrelser. Her er der tale om situationer, hvor mening bliver reduceret til få enkelte kategorier i en kodningsproces. Ud fra Kvales optik er begreberne dog forskellige, da kodning indebærer at tilskrive tekstafsnit nøgleord med henblik på identificere udsagn efterfølgende i en analyseproces, hvor kategorisering omfatter en mere systematisk begrebsliggørelse af udsagn. (Ibid:223-249). Med udgangspunkt i Kvales betragtninger kan flere tværgående analysestrategiske tendenser fremhæves, som kan være relevante at have for øje i en analysesammenhæng. En af flere tendenser består i "Nedefra-perspektivet", hvor fænomener analyseres ud fra informanternes perspektiver. Her er der tale om et analysestrategisk fokus rettet mod informanternes erfaringer og oplevelser med fænomener, og tendensen kan formuleres som følgende:

"I want to understand the world from your point of view. I want to know what you know in the way you know it" (Spradley, 1979:34 i Olsen, 2002: 106)

Denne analysestrategiske tendens vil ikke blive tillagt nogen væsentlig betydning i min analysestrategi, da den deduktive tilgang forudsætter en analyse af informanternes udsagn iført "goffmanske og bourdieuske" briller. Hermed vægtes teorirelatering højere end informanternes perspektiver i analysestrategien, hvor jeg vil

identificere relevante passager i tekstmaterialet med afsæt i den teoretiske forforståelse.

Konceptualisering udgør en anden tendens, hvor begreber udledes af det partikulære og tildeles sproglig form. Konceptualisering er en navngivningsproces, hvor noget navngives ud fra den måde det anskues:

"You first make the observation that something important or notable is occurring, and then you classify and describe it" (Boyatzis, 1998: 4 i Olsen, 2002: 107)

Ved konceptualisering kan navngivningsprocessen blive foretaget igennem kodning, hvor passager i tekstmaterialet begrebsliggøres og mening i udsagn reduceres til kategorier. Kodning medfører en dekontekstualiserende reduktion af empirisk data, da konteksten går tabt ved reducere interviewudskrifter i meningskategorier. På den anden side kan kodning også betragtes som en rekontekstualisering af empirisk materiale, hvor en analytisk ramme for kodningen skaber en ny kontekst. Hermed bliver en tabt kontekst erstattet af en ny, som danner ramme for en meningskategorisering og begrebsliggørelse af det empiriske materiale. (Olsen, 2002: 117).

Konceptualisering og kodning kan forekomme i både induktive og deduktive analyser, men eftersom undersøgelsen opererer ud fra deduktiv tilgang, indebærer dette teoretisk konceptualisering. Dette får betydning for kodningsprocessen, som ud fra Kvaless optik kan betragtes som begrebsstyret kodning. Dette indebærer, at eksisterende litteratur og begreber indenfor et givent område bliver taget i betragtning ved udvikling af koder. (Kvale & Brinkmann, 2009: 224). I denne undersøgelse er koder blevet udviklet med afsæt i begreber og teorier af Goffman og Bourdieu, og kodningen vil få betydning som reduktion af meningen i sagsbehandlingernes udsagn til enkle kategorier. Dette vil skabe overblik over interviewmaterialet, og samtidig give mig mulighed for at identificere udsagn af relevans for undersøgelsens problemformulering og teoretiske forståelsesramme. I denne sammenhæng skal nævnes, at fortolkning og analyse vil blive betragtet som integrerede processer.

Denne teoristyrede lukkede kodning vil jeg eksplicitere ved at fremlægge en startkodeliste, som er udviklet ud fra undersøgelsens teoretiske forståelsesramme. Startkodelisten vil give anledning til at nedbryde interviewmaterialet i temaer og

kategorier, som vil gøre materialet analysevenligt. Den lukkede kodning fordrer gennemsigtighed omkring empirisering, hvilket indebærer, at betingelserne for tildeling af koder til tekstsegmenter kortlægges. Dette vil blive ekspliciteret i startkodelisten, og samlet set imødekommer jeg hermed Kvaless anbefaling om koderelabilitet¹¹. Jeg er opmærksom på, at lukket kodning kan føre til en negligering af temaer og fortolkninger, som Goffman og Bourdieu ikke beskæftiger sig med. På denne baggrund kan det være givtigt at foretage åben kodning, da en induktiv tilgang giver mulighed for at identificere uventede sociale fænomener. (Ibid: 116-123). Grundlæggende opererer undersøgelsen deduktivt og har som formål at besvare problemformuleringen med benyttelse af Goffman og Bourdieu som teoretisk analyseramme, hvorfor en åben kodning af hele interviewmaterialet ikke vil finde sted. På den anden side vil jeg dog i kodningsprocessen være åben overfor temaer og fænomener, som ikke direkte harmonerer med undersøgelsens formål, men eventuelt vil kunne anvendes i en perspektiverende sammenhæng.

Selvom Goffman og Bourdieus teorier er analysestrategiens omdrejningspunkt, finder jeg det relevant at inddrage andre elementer fra interaktionistiske analyser og sociologiske feltanalyser. Selve interaktionen mellem interviewer og interviewpersonen er afgørende i interaktionistiske analyser, da produktion af viden og udformning af interviewmaterialet betragtes som et resultat af det relationelle forhold parterne imellem i interviewsituationen. Her er der tale om, at interviewer og interviewperson i fællesskab udformer en undersøgelses empiriske materiale. Denne undersøgelse har ikke som ærinde at analysere interaktionen mellem interviewer og informanter. Dette afviser ikke antagelsen om, at interaktionen i interviewsituationen har betydning for udformningen af det empiriske materiale. Ud fra en Goffmansk optik danner et interview som andre sociale interaktioner også ramme om en forhandling af meningsfulde sociale identiteter. Fokus er rettet mod sagsbehandlingernes selvpræsentationer i interaktioner med borgere, men interviewsituationen medtages også i analysestrategien. Interviewsituationen indebærer også selvfremsættelser, hvilket kan influere på sagsbehandlingernes beskrivelser af selvpræsentationer i møder med borgere. I undersøgelsen agerer sagsbehandlingerne talerør for borgerne, hvorfor borgernes selvpræsentationer vil blive analyseret ud fra sagsbehandlingernes

¹¹ Af bilag 6 fremgår startkodelisten.

perspektiver. Dette får konsekvens af et dobbeltanalytisk blik på sociale identiteters udfoldelse både i interaktioner på jobcentre og i interviewsituationen, hvor førstnævnte vil få min primære opmærksomhed. (Järvinen & Mik – Meyer, 2005: 29-30)

Som ovenstående indikerer vil jeg analysere interviewmaterialet som deskriptive rolleudførelser, hvor sagsbehandlerne positionerer sig selv og borgerne på en måde, som giver mest mening i interviewsituationen. I denne sammenhæng vil sagsbehandlerne blive opfattet som "Performers", og deres udsagn og handlinger vil blive analyseret som præget af indtryksstyring.

I interaktionistiske analyser forekommer ofte en søgen efter såkaldte "accounts", som refererer til legitimerende forklaringer i informanternes selvfremstilling. Ud fra forskerne Scott og Lymans betragtninger optræder legitimerende forklaringer i følgende situationer:

- Når en persons rolle, status eller adfærd betragtes som uacceptabel eller upassende.
- Når en person på en eller anden måde bliver draget til ansvar for sin status eller adfærd.

De legitimerende forklaringer kan betragtes som ansigt- arbejde, hvor mennesker forsøger at genoprette deres ansigter efter at være blevet bragt i miskredit pga. roller eller handlinger. Gennem disse forklaringer forsøger mennesker at forklejne anklagerne om uacceptabel adfærd eller at påvise, at de ikke kan stilles til ansvar for uacceptable handlinger. (Ibid: 30-31). En søgen efter "accounts" finder jeg relevant for undersøgelsens analysestrategi, da vold og trusler må betragtes som uacceptabel og afvigende adfærd. Her vil opmærksomheden være centreret omkring borgernes legitimerende forklaringer af deres aggressive adfærd, som de beskrives af sagsbehandlerne. Konfrontationerne på jobcentrene må betragtes som et resultat af forskellige omstændigheder, hvorfor sagsbehandlerne roller i interaktionerne også vil blive taget til efterretning. Det kan ikke udelukkes at sagsbehandleres adfærd i møder med borgere også kan være med til at udløse vold og trusler, hvorfor de også til dels kan drages til ansvar for konfrontationerne. Af denne grund vil søgningen efter "accounts" også være rettet mod sagsbehandlerne.

Et centralt fokuspunkt i sociologiske feltanalyser er at anskueliggøre den strukturelle fordeling af ressourcer, som skaber modstridende positioner og interesser i samfundet. Her er en kortlægning af komplekse og modsætningsfyldte sammenhænge mellem forskellige analytiske niveauer og handlende menneskers praksisformer omdrejningspunktet for analysearbejdet. Praksisformer kan både bestå i politisk retorik og praktisk implementering af politikker, men handlingsrationalet i forskellige aktørers sociale praksis kan også udgøre et relevant analyseobjekt. Her bliver fokus rettet mod f.eks. sagsbehandleres måder at udføre deres arbejde på, som er betingede af institutionelle forhold.(Mathiesen & Højbjerg, 2009: 250). I analysen af interviewmaterialet vil udtalelser fra sagsbehandlerne omkring praksis blive identificeret, og efterfølgende blive sammenholdt med de institutionelle betingelser som gør sig gældende indenfor beskæftigelsesområdet. Dette vil skabe mulighed for at synliggøre eventuelle modstridende positioner og dominansforhold indenfor undersøgelsesfeltet, som kan have betydning for forekomsten af vold og trusler i møder mellem sagsbehandlere og borgere.

Samlet set vil analysestrategien udgøre en deduktiv konceptualisering suppleret af elementer fra interaktioniske analyser og sociologiske feltanalyser, som skaber gode forudsætninger for besvarelsen af problemformuleringen.

Kapitel 3: Analysen

Inden analysen påbegyndes knyttes nogle indledende bemærkninger til analysens opbygning. Analysens temaer repræsenterer forskellige aspekter af interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere, hvor vold og trusler bliver udfaldet. Flere af temaerne korresponderer med hinanden og berører på forskellig vis praksisvilkår, som har indflydelse på det relationelle forhold sagsbehandler og borger imellem. Jeg er tro mod min deduktive tilgang ved at lade interaktioner og praksisvilkår gennemsyre analysen, da disse temaer harmonerer med kombinationen af Goffman og Bourdieu som teoretisk analyseramme.

Centralt for analysen er håndteringen af praksisvilkår i gensidige interaktioner, hvor konfrontationer udfolder sig. Først og fremmest vil jeg rette blikket mod interaktioner, hvor borgernes forpligtelser som kontanthjælpsmodtagere er det centrale og konfliktfyldte omdrejningspunkt. Dette refererer til analysens første to afsnit, som har fået titlerne ”Samtalesituationer i beskæftigelsespolitiske rammer” og ”Samtalesituation med fokus på socialt bedrageri”. Her vil jeg foretage en analyse af interaktioner, hvor aktivering, sanktioner og socialt bedrageri er toneangivende samtaleemner. Dette vil blive efterfulgt af afsnittet ”Samtalesituationer under påvirkning af praksisvilkår”, hvor praksisvilkårs betydning for interaktioner på jobcentret er i centrum. Her bliver jobcentrets forpligtelser overfor borgerene centrale, som f.eks. omfatter indhentelse af relevante lægelige oplysninger i sagsbehandlingen. Sagsbehandlerne vil komme til orde i tematisk relevante sammenhænge, hvorfor kun enkelte sagsbehandlere vil optræde i hvert afsnit. Dette bygger på en prioritering af dybtgående analyser af symbolske udvekslinger i enkelte interaktioner frem for overfladiske berøring af flere interaktionssekvenser. Hver især repræsenterer sagsbehandlerne oplevelser af vold og trusler i møder med borgere divergerende samtale situationer, som indebærer forskelligartede rollespil fra begge sider af skrivebordet. Det skal påpeges, at rolleudførelser er situationsbestemte og betingede af enkelte interaktioners beskaffenhed. Dette er en indvending mod analysen, da rollerne ikke må forveksles med stereotype og bestandige personlighedstræk hos sagsbehandlere og borgerne. Der kan være tale om roller som falder parterne mere naturlige end andre i mødet, hvilket ikke er ensbetydende med, at disse roller gør sig gældende i alle møder på jobcentret. Fremstillingsformen i analysen kan give et

indtryk af, at det empiriske materiale lever sit eget liv og underminerer den deduktive tilgang, hvilket ikke er tilfældet. Jeg har fundet en deskriptiv fremstillingsmåde nødvendig for at indfange kompleksiteten i konfrontationer på jobcentre, som er betingede af mangesidede strukturelle og praksisnære omstændigheder. På den måde indrammes deduktivt udvalgte interaktionssekvenser af samtalsituationer, hvilket samtidig skaber et fordelagtigt analytisk spillerum for Goffman og Bourdieu,

Samtalsituationer i beskæftigelsespolitiske rammer

Grundlæggende er samtaler mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre underlagt lovmæssige rammer indenfor beskæftigelsesområdet, som fremgår af henholdsvis Lov om aktiv socialpolitik og Lov om aktiv beskæftigelsesindsats. I denne sammenhæng spiller rettidighedskravet en væsentlig rolle, da dette skaber gensidige forpligtelser mellem jobcentret og borgere. Rettidighedskravet omfatter eksempelvis, at jobcentret skal gennemføre opfølgningssamtaler med kontanthjælpsmodtagere hver 3. måned, hvor borgerne samtidig er forpligtede til at møde op. Formålet med rettidighedskravet er en sikring af alle ledige borgeres ret og pligt til at stå til rådighed for arbejdsmarkedet¹². Rettidighedskravet refererer også til ledige borgeres pligt og ret til at deltage i regelmæssig beskæftigelsesorienteret aktivering. Borgere mellem 30- 60 år skal senest efter 9. måneders ledighed opstarte i et aktiveringsforløb, som kan have en varighed af 2 til 26 uger afhængigt af indholdet i det pågældende forløb. Hver 6. måned er ledige borgere forpligtede til at deltage i et aktiveringsforløb, og dette krav bliver de mødt med i samtaler med sagsbehandlere på jobcentre¹³. Det kan få økonomiske konsekvenser for borgerne, hvis de udebliver fra en samtale på jobcentret eller et aktiveringsforløb uden rimelig grund. Med hensyn til udeblivelse fra aktiveringsforløb bliver borgere sanktioneret for deres fraværstimer, og udeblivelse fra en samtale på jobcentret medfører sanktionering for de dage, der går, fra borgere skulle være mødt til samtale og til kontakten til jobcentret er genetableret¹⁴.

¹² Bekendtgørelse om lov om aktiv social politik, kapitel 3, § 10.
(<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=140126>)

¹³ Bekendtgørelse af lov om aktiv beskæftigelsesindsats, kapitel 17, § 91a - § 96.
(<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=142553#Kap17>)

¹⁴ Bekendtgørelse om lov om aktiv social politik, kapitel 3, § 36 og § 37.
(<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=140126>)

Økonomiske indgreb i ledige borgeres i forvejen spinkle økonomi kan give anledning til store frustrationer, hvilket kommer til udtryk i møder på jobcentre:

”Vi har haft rigtig mange konfrontationer. Det handler tit om penge(.....) Før i tiden var der jo ikke noget som hed K-Kassen, og der sad vi selv og traf afgørelser om de skulle sanktioneres. Det er jo tit, at når man tager pengene fra folk, så bliver de aggressive(.....) Det fylder rigtig meget og er grunden til, at de råber og skriger(...) De føler vi jagter dem. Det er det gennemgående.”(Sofie, Jobcenter B)

Her giver Sofie udtryk for, at sanktioner fører til konflikter mellem sagsbehandlere og borgere. I denne sammenhæng berøres den kommunale organisering af vurderings- og beslutningskompetencen i forhold til økonomisk sanktionering af borgere, som sagsbehandlere i beskæftigelsesindsatsen ikke længere besidder. Jobcentret og ydelseskontoret skal udgøre to særskilte enheder i den kommunale forvaltning, hvilket er juridisk forankret i lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats.¹⁵ Af denne fremgår, at jobcentrets hovedopgave er at varetage beskæftigelsesindsatsen og foretage vurderinger af borgeres beskæftigelsespotentiale. I praksis bliver vurderinger foretaget ud fra et matchkategorisystem fra 1- 3 (1= Jobklar, 2 = Indsatsklar og 3 = Midlertidig passiv), som er grundlaget for visiteringer af borgere til enten aktiverings- eller behandlingsforløb. Ydelseskontoret har derimod ansvaret for vurderinger af, hvorvidt borgere står til rådighed for arbejdsmarked og er berettigede til forsørgelsesydelse. Hvis borgere er udeblevet fra en samtale eller et aktiveringsforløb uden rimelig grund, bliver udbetalingen tilbageholdt. Ligeledes har ydelseskontoret ansvaret for at geniværksætte udbetalingen, hvis borgeres udeblivelser har sine rimelige årsager. Selve registreringen og rapporteringen af fremmøde og udeblivelser afhænger af samarbejdsaftaler mellem lokale jobcentre, ydelseskontorer og aktiveringssteder, men sanktioneringskompetencen besiddes af ydelseskontoret. Denne organisering af opgaver sikrer, at beskæftigelsesindsatsen bliver det centrale samtaleemne på jobcentret og ikke pengeanliggender, som derimod bliver behandlet på ydelseskontoret. (Caswell & Høybye – Mortensen, 2011: 22-23). K-kassen er den lokale betegnelse for ydelseskontoret, som det pågældende jobcenter samarbejder med. Set ud fra en bourdieusk optik knytter disse strukturelle forhold sig

¹⁵ Bekendtgørelse om lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats, § 14 og § 15. (<https://www.retsinformation.dk/FORMS/R0710.aspx?id=130598>)

til et dominerende rationale indenfor det beskæftigelsespolitiske felt, som bygger på en opfattelse af beskæftigelse som det primære middel til social integration i samfundet. Der kan argumenteres for, at tonen overfor de ledige er blevet en anden efter regeringsskiftet i 2011, men sanktioner og regelmæssig aktivering benyttes stadig som socialt disciplinerende værktøjer i beskæftigelsesindsatsen over for ledige. Opgavedelingen mellem jobcentret og ydelseskantoret kan ligeså betragtes som et udtryk for disciplinering af sagsbehandlere på jobcentre, som udelukkende skal holde fokus på beskæftigelsesindsatsen. Denne disciplinering kan synes nødvendig ifølge en udtalelse fra den nuværende beskæftigelsesminister Mette Frederiksen i 2011:

”I mange kommuner og blandt en del sagsbehandlere er der alt for stor tendens til, at man indirekte fastholder folk på kontanthjælp, fordi sagsbehandlere af et godt hjerte ønsker at sikre folk en indtægt” (Morgenavisen Jyllands- Posten søndag d. 4.december 2011)¹⁶

Arbejdsdelingen mellem disse to enheder i forvaltningen kan forekomme problematisk, da pligten til at deltage i samtaler og aktiveringsforløb må betragtes som tæt forbundet med retten til kontanthjælp, hvorfor beskæftigelsesindsatsen og sanktioner synes uadskillelige. Sagsbehandlerens oplevelse af sanktioner som kilde til mange konfrontationer med borgere på jobcentret kan derfor synes paradoksal, da vurderings – og beslutningskompetencen til sanktionering ikke hører under jobcentret. Dette er borgere ikke nødvendigvis vidende om, hvorfor vreden over at blive sanktioneret bliver rettet mod sagsbehandlerne på jobcentre.

Denne problematik udfolder sig også i en konfrontation mellem sagsbehandleren Aslan og en kvindelig borger, som han tidligere har gennemført to samtaler med og visiteret til et aktiveringsforløb. Aslan beskriver sagsbehandlingsforløbet på følgende måde:

”Hun ville gerne i gang med at arbejde i en kosmetikforretning via hendes familie, og hun ville gerne aktiveres i denne forretning. Hun beder mig om nogle kurser som kan opkvalificere hende til dette. Jeg har haft to samtaler med hende, og første gang har jeg svært ved at vurdere hende(...) Der var ingen klar beskrivelse af hende i sagen(...) Da hun kommer til mig fortæller hun, at det er en familieforretning og hun

¹⁶ <http://www.bt.dk/politik/mette-frederiksen-sagsbehandlere-er-for-bloedsoedne>

har fået lov til at stå der og de kender hende og hendes misbrug. Så siger jeg til hende, at hun godt må fortsætte, men næste gang må vi tale om det igen(...) På baggrund af første samtale og hvad vi har aftalt, så siger jeg hende, at hvis hun vil have en uddannelse eller et kursus kan vi sende hende ud til en leverandør, som vil være tovholder og gøre hende klar til at stå i en forretning, og så skal vi være sikre på, at hun følger sin behandling(...) Det var slet ikke noget problem, og hun accepterede”(Aslan, Jobcenter B).

På baggrund af mødet visiterer Aslan i første omgang den kvindelige borger til et afklaringsforløb på et arbejdsprøvningssted, som skal foretage en vurdering af, hvorvidt hun er stabil nok til at deltage i et opkvalificerende kursus. Beskrivelsen af samtalesituationen efterlader et indtryk af konsensus mellem sagsbehandleren og borgeren, som i en goffmansk optik kan betragtes som et udtryk for samhandlingsorden. I fremstillingen af interaktionen udviser sagsbehandleren og borgeren respekt overfor hinanden gennem verbale ritualer, og accepterer normerne for samtalesituationen. Grundlæggende må selvforsørgelse betragtes som en samfundsmæssig norm, som enten efterleves eller efterstræbes. Denne norm korresponderer med sagsbehandleren og borgerens adfærd i samtalesituationen, da de i fællesskab søger at nå til enighed omkring foranstaltninger, der kan skabe udvikling i borgerens sociale situation med henblik på tilknytning til arbejdsmarkedet. Borgeren tilkendegiver et ønske om at arbejde i en kosmetikforretning, hvilket både kan betragtes som anerkendelse af selvforsørgelse som samfundsmæssig norm og som et udtryk for en støttende udveksling i mødet med sagsbehandleren. Goffman betegner støttende udvekslinger (supporting interchanges) som positive ritualer, hvor mennesker igennem handlinger og adfærdsmønstre udviser respekt overfor hinanden og forebygger samhandlingskriser samt eventuelle krænkelser af den anden (Kristiansen, 2005: 213-214). Aslans udtalelse kan opfattes som en selvpræsentation, hvor hensynet overfor borgerens ønsker og behov indenfor de lovgivningsmæssige rammer er afgørende for hans forståelse af egen sagsbehandlerrolle. I interaktionen kunne borgerens modstand overfor beskæftigelsesforanstaltninger potentielt anskues som en krænkelse af dette præsenterede selvbillede. Aslan imødekommer ligeledes kvindens ønske om at blive beskæftiget i en kosmetikforretning, og bidrager hermed også med en støttende udveksling til samhandlingsordenen i interaktionen. I første omgang kan Aslan dog kun imødekomme kvindens ønske med en visitering til et

afklaringsforløb, hvilket skal ses i lyset af hendes misbrug. Interaktionen kan synes præget af indtryksstyring, hvor sagsbehandleren ønsker at give borgeren et indtryk af sig selv som lyttende og anerkendende uden at kunne foretage en endelig vurdering af, hvorvidt kvindens ønske om et opkvalificerende kursus reelt kan imødekommes. Sagsbehandlerens beskrivelse af sagsbehandlingsforløbet skal ses i lyset af konfrontationen, som udspringer af disse to samtaler. På denne baggrund kan udtalelsen anskues som en "account" dvs. en legitimerende forklaring, der tilkendegiver, at sagsbehandleren ikke kan stilles til ansvar for den efterfølgende konfrontation med borgeren. Her kan beskrivelsen af parternes rolleudførelser i interaktionen antages at være præget af en idealisering, hvorfor mødet bliver fremstillet mere konsensuspræget end parternes adfærd i interaktionen reelt kan bære.

Det efterfølgende møde mellem Aslan og den kvindelige borger giver en indikation om, at der har været tale om en kommunikationsbrist mellem parterne. Kvinden møder uanmeldt op på jobcentret, da hun er blevet sanktioneret pga. udeblivelse fra afklaringsforløbet:

"Jeg havde en samtale her (Et kontorlandskab som betegnes som modtagelsen) med en anden borger, og så var jeg på vej op på mit kontor. Hun sidder og venter, og kalder på mig. Og jeg spørger hende, hvad jeg kan hjælpe hende med. Jeg kan godt huske hende for en måned før havde jeg henvist hende til aktivering. Der var hun lidt hidsig(...) Nogle gange kan man godt huske borgere pga. deres adfærd. Så begynder hun at råbe op omkring, at det er mig som har stoppet hendes kontanthjælp og sanktioneret hende. Vi sidder ved en sofagrube, og pludselig kaster hun et glas vand i ansigtet på mig og hælder en flaske vand udover hovedet på mig(...) Og hun skubber mig, og prøver at slå mig, mens hun skælder mig ud på en rigtig ubehagelig måde"(Aslan, Jobcenter B)

I denne situation bliver Aslan udsat for vold, og jobcentervagten kommer ham til undsætning. Kvinden har modtaget et partshøringsbrev fra K-Kassen om hendes udeblivelse, og da hun ikke har reageret, er udbetalingen af hendes kontanthjælp blevet sat midlertidigt i bero. Sagsbehandleren giver udtryk for, at han i en tidligere samtale har oplevet kvinden udvise aggressiv adfærd, hvorfor han genkender hende i modtagelsen. Betegnelsen af kvinden som "hidsig" harmonerer ikke umiddelbart med beskrivelsen af hendes adfærd i samtalen, hvor parterne når til enighed om

påbegyndelse af et afklaringsforløb. Det vides ikke om sagsbehandleren refererer til netop denne samtalsituation, men oplevelsen af borgeren som ”hidsig” fremstår som et generelt indtryk. Dette understøtter antagelsen om, at den gensidige konsensus omkring aktiveringsforløbet ikke nødvendigvis har gjort sig gældende i samme grad som beskrevet af sagsbehandleren. På den anden side kan borgerens misbrugsproblemer også tænkes som medvirkende årsag til misforståelsen, da hun i samtalsituationen eventuelt ikke har kunnet overskue, hvad deltagelse i et aktiveringsforløb ville medføre af regler og forpligtelser:

”Jeg er lidt i tvivl om hun var påvirket af stoffer en af gangene(...) Men jeg har også kun set hende to gange til samtaler, og der var ikke noget specielt at mærke på hende” (Aslan, Jobcenter B)

Hermed tilkendegiver sagsbehandleren, at borgeren kan have været påvirket af stoffer under en af samtalerne på jobcentret. Jobcentrene skal sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med sanktioner, hvilket i praksis imødekommes ved at udsende partshøringsbreve til borgere som er omfattet af sanktionsreglerne. Denne sikring af borgernes retssikkerhed foretages først når borgere er udeblevet fra en samtale eller aktivering, hvorefter borgere har 10 dage til at henvende sig til jobcentret med en rimelig begrundelse for udeblivelsen. Denne forståelse af retssikkerhed bygger på en antagelse om, at borgere forstår partshøringens indhold og juridiske sprog. Dette er ikke altid tilfældet ifølge Caswell og Høybye- Mortensen, der giver udtryk for, at sanktioner ofte bliver mødt af forvirring og manglende forståelse fra borgernes side. (Caswell & Høybye – Mortensen, 2011: 33-34) I Aslans beskrivelse af hændelsesforløbet redegøres der ikke for, hvorvidt den kvindelige borger har modtaget vejledning i sanktionsreglerne i samtalsituationerne, hvilket heller ikke hører til hans myndighedsforpligtelse. Den følgende udtalelse indikerer tydeligt, at hun ikke har forstået procedurerne for sanktionering:

”Jeg prøver at berolige hende, men det havde ingen effekt. Hun var fast i troen om, at det var min skyld(...) Det var mig som sendte hende i aktivering og det var mig, som var årsag til, at hun var blevet sanktioneret. Men det er svært for borgerne at adskille opgaverne i forhold til, hvad jeg står for, og hvad er andres opgaver. Det kunne hun ikke forstå. Hun mente, at jeg havde sanktioneret hende, og det var jo slet ikke mig”(Aslan, Jobcenter B)

I konfrontationen forsøger sagsbehandleren at imødekomme borgeren med en forklaring omkring sanktionsprocedurerne, men borgeren er tilsyneladende kun optaget af, at få placeret skylden for indgrebet i hendes økonomi. Denne samhandlingskrise efterlader ikke plads til reparationsritualer, da borgeren i vrede over sanktionen overfalder sagsbehandleren kort inde i samtalen. Reparationsritualer refererer ifølge Goffman til adfærdsmåder, som kan være medvirkende til at genoprette situationer, hvor menneskers "ansigter" er blevet krænkede. Borgerens aggressive adfærd kan betragtes som et udtryk for et krænket selvbillede, som knytter sig til hendes tidligere "linjer" i samtalsituationer med sagsbehandleren. For Goffman udgør en "linje" et mønster af verbale og nonverbale handlinger, som skal ses i lyset af en persons forståelse af en samhandlingssituation og vurdering af sig selv og andre deltagere i interaktionen. (Goffman, 1967:5) Ud fra sagsbehandlerens betragtninger har borgeren i tidligere møder givet et indtryk af samarbejdsvillighed og ønske om at stå til rådighed for arbejdsmarkedet, hvilket kan anskues som borgerens "linje" i samtalsituationerne. Sanktioneringen krænker dette selvbillede, da der sendes et klart signal om, at borgeren ikke ønsker at leve op til sine forpligtelser. Ud fra en goffmansk optik kan sanktioneringen betragtes som en miskreditering af borgeren, hvor udeblivelsen fra afklaringsforløbet angiver diskrepans mellem borgerens tilsyneladende og faktiske sociale identitet. Borgeren har tidligere accepteret iværksættelsen af et afklaringsforløb, som hun er blevet vurderet i stand til at kunne gennemføre. Udeblivelsen og den efterfølgende sanktionering får derfor borgeren til at fremstå som viljesvag og uærlig. Her bliver der tale om et karaktermæssigt stigma, som kan være medvirkende til borgerens voldelig adfærd. Borgerens misbrugsproblemer må tillægges en betydning i denne sammenhæng, hvilket dog ikke fritager borgeren fra sanktionsbestemmelserne.

Sagsbehandleren bliver stillet til ansvar for sanktioneringen, som antages at få konsekvenser for borgerens levevilkår set i forhold til kontanthjælpens begrænsede størrelse. Ud fra sagsbehandlerens betragtning bygger konflikten på borgerens manglende forståelse for de lovmæssige arbejdsgange, som er forbundet til sanktionsreglerne. Sagsbehandleren fralægger sig ansvaret for egen rolle i konflikten med en henvisning til lovgivningen. Denne adfærdsmåde står i skarp kontrast til borgerens forståelse af situationen, som anser aktivering og sanktion som sammenhørende. Sagsbehandlerens anvendelse af ritualer i samhandlingskrisen

kommer til udtryk i en undvigende adfærd, hvorfor reparationsritualer som f.eks. en undskyldning eller lignede tilkendegivelser ikke kommer i spil. Det skal påpeges, at borgerens aggressive adfærd chokerer sagsbehandleren, hvis adfærd får karakter af umiddelbar forsvarsmekanisme.

Interaktionerne mellem sagsbehandleren og borgeren udvikler sig fra samhandlingsorden til samhandlingskrise grundet sanktioneringen, og dette afspejler sig også i et skiftende rollespil. Mødet på jobcentret kan anskues som en scene, hvor sagsbehandleren og borgeren indtager roller med formålet om at afgive et bestemt indtryk til hinanden. I samtalsituationen omhandlende aktivering optræder parterne i samarbejdsorienterede roller, hvor Aslan betoner hensynet overfor borgerens ønsker og behov i sin "performance", mens den kvindelige borger efterlader et indtryk af samarbejdsvillighed og pligtopfyldenhed. I konfrontationen bliver myndighedsforpligtelsen derimod central i Aslans optræden, der afskærer ham fra forholde sig til sanktioneringen. Denne rolle har til formål at give indtryk af, at han grundet sin position som forvalter ikke kan stilles til ansvar for borgerens situation. Dette kan betragtes som et udtryk for rolleforpligtelse, som for Goffman er et spørgsmål om strukturelle arrangementer, hvor mennesker tildeles roller som de er nødt til at indtage. Mennesker forpligtede til at udføre bestemte handlinger, da andre mennesker er afhængige af deres rolleudførelser. Sagsbehandleren er ligeså forpligtet til at navigere indenfor lovbestemte arbejdsgange, da jobcentret og K-kassen er afhængige af, at han udfylder sin myndighedsrolle i konfrontationen. I et bourdieusk perspektiv kan denne fralæggelse af ansvar for konflikten opfattes som et udtryk for internalisering af et dominerende rationale indenfor det beskæftigelsespolitiske felt, som foreskriver at sagsbehandlere primært skal fokusere på borgernes beskæftigelsespotentialer. Sagsbehandleren er dog opmærksom på, at hans myndighedsposition giver ham mulighed for at imødekomme nogle sanktionerede borgere, hvilket taler imod internalisering:

"Der er nogle gange, hvor borgeren er blevet sanktioneret og vil have hjælp(...)Så kigger vi på borgerens situation, og skriver til K-kassen(...) Det kan være en borger som er hjemløs eller i misbrug, hvor en sanktion gør hans situation meget værre. Han står uden hjælp og sover på gaden. Når man ikke har penge får man heller ikke noget

at spise. Af denne grund kan man skrive til K-kassen, men pga. hendes adfærd kunne jeg ikke”(Aslan, Jobcenter B)

Sagsbehandleren har ikke beslutningsbeføjelser i sanktionssager, men kan indstille til genvurdering af afgørelser i ydelseskontoret. Dette forekommer i situationer, hvor sagsbehandleren vurderer, at sanktioner vil forværre en borgers sociale situation. Denne vurdering gør ikke gældende for kvindens situation, og sagsbehandleren indikerer, at den voldelige adfærd vanskeliggør en indstilling til genvurdering. På den måde cementerer den voldelige adfærd kvindens afmagtsrolle, som hun i frustration over sanktionen indtager i konfrontationen. Kvinden fralægger sig ansvaret for udeblivelsen og at have ignoreret partshøringsbrevet, hvilket indikerer manglende forståelse for aktiveringsreglerne, som skal ses i lyset af hendes sociale problemer. Sanktioneringen sender et signal om manglende hensyntagen til kvindens misbrugsproblemer, hvilket ikke stemmer overens med sagsbehandlerens rollespil i tidligere samhandling. Derfor føler kvinden sig ført bag lyset, misforstået og dårligt behandlet, hvilket giver sig til kende i en afmagtsrollespil i konfrontationen. I denne sammenhæng bliver formålet med kvindens adfærd at afgive et klart indtryk af uretfærdighed og frustration over sanktionen, som sagsbehandleren bør stå til regnskab for. Kvinden får ikke den ønskede respons på denne rolleudførelse, hvilket leder til overfaldet på sagsbehandleren, som Goffman ville betegne som en krænkelse af samhandlingsordenens normer.

Årsagsforklaringen til den voldelige adfærd kan til dels tilskrives borgerens afmagtsposition, som sanktioneringen manifesterer. Dette korresponderer med voldsundersøgelsen ”Preventing violence and harassment in the workplace”, hvor magtesløshed, forstået som manglende kontrol over egen livssituation, fremhæves som årsag til aggressiv adfærd. (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003: 18-19).

I en anden samtalsituation mellem sagsbehandleren Anna og en mandlig borger fremtræder selve aktiveringspligten som konfliktens kerne, hvilket fører til en dødstrussel mod Anna:

”Det er 5 år siden, hvor jeg havde en udlænding som var i misbrug. Så kommer han ind, og der har lige været det der mord i Holstebro. Jeg ved godt, at han bliver sur, fordi det er han blevet alle de andre gange jeg har haft ham. Så skal jeg indkalde ham

og han skal i aktivering. Det bliver han rigtig sur over, og det han faktisk siger er: "Du skal ikke sende mig i aktivering" og jeg siger: "Du skal i aktivering. Det er din plan nu, og du kan vælge det der eller...". Altså sådan, at han fik noget forskelligt at vælge imellem. Det bliver han faktisk rigtig sur over, og han siger: "Du vil måske have det som hende ovre i Holstebro ?". Så siger jeg: "Sidder du og truer mig med, at du vil tage livet af mig nede på parkeringspladsen ?". Og han siger: "Nej nej, jeg vil da ikke slå dig ihjel" Og jeg siger: "Jamen, hvad er det så du lægger op til, når du siger sådan noget ?. Er det fordi, at jeg skal aktivere dig eller hvad handler det om for dig?". Så blev han helt tavs, fordi jeg gik til modangreb."(Anna, Jobcenter A)

I modsætning til Aslan er Anna forberedt på en konflikt i samtalsituationen, hvilket må tilskrives hendes indgående kendskab til borgerens adfærd. Disse to konfrontationer udspiller sig i forskellige omgivelser og sammenhænge, hvilket kan forklare sagsbehandlernes divergerende konflikthåndtering i mødet med borgerne. Set i et goffmansk perspektiv har Anna haft mulighed for at øve sin optræden på bagscenen (*back region*) inden samtalen med borgeren, som hun forventer vil udvise aggressiv adfærd grundet aktiveringskravet. På den måde kan Anna regulere sin rolleudførelse på scenen (*front region*), forstået som samtalen med borgeren, efter en forventning om samhandlingskrise. Konfrontationen mellem Aslan og den kvindelige borger udspiller sig i modtagelsen på jobcentret, hvor Aslan netop har afsluttet en anden samtale og er på vej op på sit kontor. I en goffmansk optik bliver Aslan fanget i korridoren mellem scenen og bagscenen, hvor han fuldstændig uforberedt må ty til akut indtryksstyring som ikke kan forhindre en eskalering af konfrontationen. (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2002:100-104).

I Annas beskrivelse af konfrontationen reagerer borgeren konsekvent på aktiveringskravet med en dødstrussel, hvilket hun ikke lader sig skræmme af og responderer med et verbalt modangreb. Ifølge Arbejdstilsynet kan borgerens udmelding opfattes som psykisk vold, selvom han ikke har tænkt sig at gøre alvor af truslen.(jf. Afsnit "Definitioner af vold og trusler")

Borgeren er hashmisbruger og diagnosticeret med ADHD, og derfor vil sagsbehandleren visitere borgeren til et specifikt tilrettelagt aktiveringsprojekt for misbrugere. I sagsbehandlerens rolleudførelse i samtalsituationen bliver pligten til at forvalte lovgivningen betonet, hvilket skal give borgeren et klart indtryk af, at

formålet med samtalen er aktivering. I sagsbehandlerens gengivelse af interaktionen bliver meldingen leveret i en bestemt tone, som efterlader et indtryk af, at borgeren ikke kan slippe for aktivering. Hun lader borgeren tage stilling til valg af forløb, hvilket indikerer, at medinddragelse og hensyn til borgerens ønsker også er et indtryk sagsbehandleren søger at afgive i interaktionen. I borgerens selvpræsentation udgør han en fare for sine omgivelser og ikke mindst sagsbehandleren, og indtryksstyringen foretages med formålet om at få fred og undgå aktivering. Dette rollespil skal ses i lyset af hans sociale situation og tidligere erfaringer som kontanthjælpsmodtager i systemet:

”Det plejede at være ham som satte dagsordenen, når han var her. Folk blev bange for ham, fordi han truede sig til at få fred(...) Sådan var han egentlig ikke inderst inde. Han følte sig presset, og nu står hun der og alle de andre plejer at blive bange for mig. Så kan jeg også gøre det igen”(Anna, Jobcenter A)

Her refererer sagsbehandleren til en samtale med borgeren efter konfrontationen, hvor han tager afstand fra sin tidligere truende adfærd. Dette korresponderer med Goffmans tese om, at individer, som systematisk krænker samhandlingsordenens normer, stadig er afhængige af disse normer. Borgerens adfærd kan betragtes som et udtryk for en truementalitet, som ifølge sagsbehandlerens udsagn har gjort sig gældende i mange møder på jobcentret. Set ud fra Bourdieus perspektiv kan borgerens truende adfærd tilskrives hans habitus, som bygger på erfaring med den sociale position som kontanthjælpsmodtager i det beskæftigelsespolitiske felt. Borgerens habitus disponerer ham til at forstå og vurdere sin sociale situation og mødet med jobcentret. Ud fra Bourdieus optik kan disse dispositioner anskues som et repertoire af handlemåder, som kommer i spil i menneskers interaktioner. Følgende udsagn indikerer, at borgerens handlemåde på jobcentret har været forholdsvis ensartet:

”Jeg havde fået ham fra nogle kollegaer, som ikke ville have ham(...) Fordi han var meget truende. Det var sådan noget med, at: ”Du får skåret ørene af”, og det har han også sagt til mig”. (Anna, Jobcenter A)

Trusler har været gennemgående i borgerens adfærdsmønster i interaktioner med sagsbehandlere på jobcentret, og indtil mødet med Anna er han blevet mødt af frygt. På den måde er han blevet bekræftet i sin truementalitet, hvilket har medført en

internalisering og transformeret den truende adfærd til habituel handlemåde. Borgerens hashmisbrug og ADHD diagnose må antages at have en indflydelse på hans adfærd, som samlet set har placeret ham i en marginaliseret social position i feltet. Flere sagsbehandlere på jobcentret har taget afstand fra ham af frygt for egen sikkerhed, hvilket har manifesteret en marginaliseret position. Denne adfærd har holdt ham fri af aktivering i en periode, men har også affødt selvstigmatisering som truende individ. Borgerens forsoning med sagsbehandleren indikerer, at borgeren er opmærksom på, at udøvelse af trusler på jobcentret betragtes som en miskrediterende egenskab. Ud fra Goffmans optik kan egenskaber i nogle sammenhænge give anledning til stigmatisering, men bekræfte normalitet i andre sammenhænge. Sagsbehandlernes afstandtagen til borgeren tilkendegiver, at trusler opfattes som afvigende og uacceptabel adfærd. I magtesløshed over sin sociale situation har borgeren taget stigmaet som truende til sig, og ladet denne adfærd give sig til kende som tilsyneladende identitet. Sagsbehandleren vil ikke bidrage til denne stigmatisering og lade sig udsætte for trusler i samhandlingen:

"Det kommer lige pludseligt, kort inde i samtalen(....)Lige indtil, at jeg siger til ham: "Vil du slå mig ihjel på parkeringspladsen?". Der ændrer han fuldstændig holdning, og han bliver faktisk lidt skræmt. Så bliver han samarbejdsvillig, og vi gennemfører den næste time sammen og får snakket omkring, hvordan han har det, om det med hans mor og at han skulle i gang" (Anna, Jobcenter A)

Sagsbehandlerens modreaktion på truslen knytter sig til hendes "linje" af verbale handlinger i interaktionen med borgeren, hvor frygt for repressalier fra borgeren fuldstændig overskygges af formålet om at skabe udvikling i hans sociale situation med henblik på aktivering. Denne adfærdsmåde kan synes forbundet med rollen som forvalter af aktiveringspligten, som en trussel ikke skal få sagsbehandleren til at afvige fra. På den anden side giver Annas konfronterende attitude overfor borgeren også et indtryk af, at hun tager ham seriøst og stadig ønsker at forstå og hjælpe ham trods truende adfærd. Selvom truslen har medført en samhandlingskrise, bliver borgeren imødekommet med et ønske om forståelse, hvilket fungerer som et reparationsritual i interaktionen og modvirker yderligere eskalering af konfrontationen. Her bliver forvaltning af lovgivningen nedtonet til fordel for hensynet til borgeren i sagsbehandlerens rollespil, hvilket skaber grundlag for en

positiv dialog. I sagsbehandlerens øjne bliver borgeren overrasket over det verbale modangreb, hvilket formodentlig bygger på tidligere oplevelser af reaktioner på trusler. Sagsbehandleren får borgeren til at træde ud af rollen som truende, og derefter flyttes fokus til dialog omkring borgerens sociale situation. I et Goffman perspektiv flytter interaktionen sig fra scenen (*front region*) til bagscenen (*back region*), da borgeren lader sin truende facade falde og åbner sig for sagsbehandleren. Her kommer flere nuancer af borgerens sociale situation frem i lyset, som f.eks. at han også har familiære problemer. Borgeren bor hjemme og har udvist truende adfærd overfor sine søskende, hvorfor hans mor ikke længere vil have ham boende hjemme. Af denne grund står han til at blive hjemløs, hvilket problematiserer hans situation yderligere. Hjemløshed kan placere ham i en endnu mere marginaliseret position, hvilket potentielt kan generere flere afmagtsrelaterede trusler mod sagsbehandlere.

I FAFO- rapporten præsenteres forskellige årsagsforklaringer på vold og trusler mod socialarbejdere, og flere kan relateres til interaktionen mellem Anna og borgeren. Rapporten fremhæver, at tidligere konfrontationer og forventningen om at blive mødt på et speciel måde kan præge borgeres adfærd i interaktioner med socialarbejdere. Ud fra Annas betragtning har borgeren oplevet mange konfrontationer med sagsbehandlere på jobcentret, hvor midlet til at undgå aktivering har været trusler. Dette har skabt frygt omkring hans person, og antageligt agerer han ud fra denne forståelse af ham. Rapporten fremhæver også borgeres psykiske og fysiske lidelser som årsager til vold og trusler, hvilket harmonerer med borgerens ADHD diagnose som del af forklaringen på den truende adfærd. Kombinationen af borgerens tidligere oplevelser af møder med sagsbehandlere på jobcentret og hans sociale - og helbredsmæssige situation kan betragtes som årsagsforklaring til truslen mod Anna. I modsætning til sine kollegaer opgiver hun ikke borgeren, hvilket viser sig at have en positiv effekt:

"Inderst inde havde han jo ikke lyst til at være i fred, og han havde jo lyst til at få hjælpen. Han endte faktisk med at komme i gang med et godt forløb. I det forløb han kom i gang med hjælp ham også til at få en bolig. Og han fik det faktisk bedre" (Anna, Jobcenter A)

Samtalesituation med fokus på socialt bedrageri

Socialt bedrageri kan over en bred kam betragtes som uberettiget modtagelse af ydelser fra staten, og fænomenet eksisterer blandt kontanthjælpsmodtagere med eller uden deres viden herom¹⁷. Kontanthjælpsmodtagere har pligt til at oplyse jobcentret om forhold, der kan have betydning for, hvorvidt de er berettigede til kontanthjælpsydelsen og andre tillægsydelser. Størrelsen af kontanthjælpsydelsen afhænger eksempelvis af borgerens status som enten enlig eller samboende med ægtefælle, og uretmæssige oplysninger kan opfattes som socialt bedrageri. Derudover er borgere også forpligtede til at oplyse jobcentret om bopæl, udlandsophold og lønnet arbejde, hvilket betinger deres ret til kontanthjælp.¹⁸

Sagsbehandlere er som forvaltere af lovgivningen indenfor beskæftigelsesområdet ligeledes forpligtede til at behandle oplysninger omkring socialt bedrageri, hvilket kan udløse konflikter i mødet med borgere på jobcentret:

”Han er SOS-borger og indgår i vores SOS-indsats. Der finder jeg ud af, at han har lagt forskellige oplysninger ind på sin facebook - profil, hvor han har været så usmart at lægge et kopi af sit pas, et kopi af et engelsk visa – kort og et engelsk sygesikringsbevis, og så sit danske mastercard fra Nordea. Før man kan få udleveret et engelsk sygesikringsbevis har man jo gjort ophold derovre, og det har vi ikke registreret nogen steder. Så kontakter jeg vores kontrolgruppe i folkeregisteret, som sender en forespørgsel til England for at høre om de kender ham derovre(...) Det gjorde de for han fik også udbetalt noget offentlig ydelse derovre i form af boligsikring(...) Så han stod faktisk i lort til halsen” (Jakob, Jobcenter C)

Borgeren er blevet kategoriseret som SOS-borger, hvilket refererer til en mærkat som tildeles borgere, der tidligere enten har udvist truende eller voldelig adfærd på jobcentret. Sagsbehandleren skal have borgeren til samtale med henblik på aktivering, og i sin forberedelse bliver han opmærksom på offentligt tilgængelige oplysninger med gisninger om socialt bedrageri. Han videregiver disse oplysninger om borgerens opholdsstatus til rette instans med henblik på en bedragerisag, hvorefter det bekræftes,

¹⁷ http://www.dr.dk/Nyheder/Ligetil/Dagens_fokus/Indland/2012/10/26073454.htm

¹⁸ Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 11, stk.2, og Lov om aktiv social politik, kapitel 4.

at borgeren uretmæssigt har modtaget kontanthjælpsydelse under ophold i England. I en goffmansk optik udspiller forberedelsen sig på bagscenen, hvor Jakob øver sin optræden inden scenen betrædes i interaktionen med borgeren. Han opsøger selv og følger op på de kompromitterende oplysninger omkring borgeren, hvilket giver et klart indtryk af, at han ikke blot af pligt indtager rollen som forvalter af lovgivningen, men faktisk ønsker at tage rollen til sig. Dette kan opfattes som rolleomfavnelser, som ifølge Goffman refererer til menneskers frivillige fordybelse i givne roller. Denne rolle tager Jakob med sig i interaktionen med borgeren, hvor både aktivering og socialt bedrageri bliver bragt i spil. Borgeren ønsker tilsyneladende ikke at samarbejde:

"Jeg plejer at gå ned og præsentere mig og give hånden, og han vil ikke give hånden. Da vi kommer ned til skrivebordet, så smider han bare sin indkaldelse og siger: "Hvad?". Så ved jeg godt, at det bliver en meget svær samtale(...) Jeg kan huske, at jeg spørger ham om han ikke skulle have et arbejde, og så siger han: "Hvorfor det? Jeg har jo mit sorte arbejde med at sælge hash, og så kan jeg godt lide at kneppe danske piger" (Jakob, Jobcenter C)

Mødet finder sted i modtagelsen på jobcentret med to vagters tilstedeværelse af hensyn til Jakobs sikkerhed. Her kommer borgerens rituelle handlinger til udtryk igennem hans kropssprog og verbale tilkendegivelser, der giver indtryk af respektløshed overfor sagsbehandleren og de lovgivningsmæssige rammer for kontanthjælpssystemet. Denne rituelle adfærd står i kontrast til Goffmans forståelse af ritualer som konventionsbaserede handlinger, hvorigennem mennesker udviser respekt for samfundets normer og værdier. Borgeren erklærer sig skyldig i to strafbare handlinger i form af sort arbejde og hashsalg overfor sagsbehandleren, hvilket kan anskues som manglende respekt for samfundsmæssige normer og generel uvidenhed omkring det danske retssystem. Der er fra start tale om en samhandlingsskrise, hvor borgeren respektløse adfærd krænker sagsbehandlerens "ansigt" som myndighedsperson i interaktionen. Borgeren anerkender ikke sagsbehandlerens forvalterrolle, som omfatter visitering af borgeren til aktivering:

"Han er fuldstændig ligeglad. Han tror, at det er en ret at modtage penge. Det er jo ikke en ret, men et frit valg om man ønsker at modtage kontanthjælp eller ej. Hvis man siger ja tak til kontanthjælp, så er det os som hjælper dem videre med at blive

opkvalificeret og komme tættere på arbejdsmarkedet eller finde en afklaring på deres situation” (Jakob, Jobcenter C)

I sagsbehandlerens udsagn træder parternes forskellige opfattelser af samtalsituationen frem i lyset, som kredser om rettigheder og pligter. Ud fra Jakobs betragtning har borgeren misforstået præmissen for at modtage kontanthjælp. Betegnelsen af kontanthjælp som et ”frit valg” og ikke en ”ret” gisner om internalisering af et dominerende rationale indenfor det beskæftigelsespolitiske felt, som refererer til den tætte sammenhæng mellem kontanthjælp og pligten til at stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Det ”frie valg” forpligter borgere til at tage imod aktiveringstilbud og møde op til samtaler på jobcentret. Hos Bourdieu refererer symbolsk vold til de ”dominerendes” magt over forståelseskategorierne, der ubevidst bliver internaliseret af de ”dominerede” i et felt. Der er tale om dominans inkorporeret i de kropslige strukturer, og den symbolske vold viser sig i automatiske reaktioner som selvfølgeligheder. Jakob fremlægger båndet mellem kontanthjælp og rådighedsforpligtelsen som en selvfølgelighed, hvilket ikke nødvendigvis er et udtryk for symbolsk vold. Han befinder sig i en social position mellem de ”dominerende” og ”dominerede”, hvor han faciliterer symbolsk vold igennem forvaltning af lovgivninger og beskæftigelsespolitiske værktøjer som f.eks. aktivering. Udtalelsen skal måske nærmere ses i lyset af omfavelse af forvalterrollen end ureflekteret internalisering af et dominerende rationale indenfor feltet.

Sagsbehandleren konfronterer borgeren med aktiveringskravet og oplysningerne fra Facebook, og kort herefter bryder samhandlingen helt sammen. Borgeren udviser truende adfærd og kalder Jakob for ”racist” og ”jødesvin”, hvorfor samtalen bliver afsluttet. Borgeren bliver informeret om, at han vil blive politianmeldt pga. adfærden inden vagterne fører ham ud af jobcentret. Denne konfrontation bliver efterfulgt af to episoder udenfor jobcentret, som har karakter af vold og trusler om vold. I den første episode følger borgeren efter Jakob på cykel umiddelbart efter arbejdstid og påkører ham på en cykelsti. Dette må betragtes som fysisk vold set ud fra både Arbejdstilsynets og FAFO rapportens definitioner, selvom Jakob ikke kommer til skade i situationen. I den anden episode bliver Jakob og hans højgravide kæreste forfulgt af borgeren på gaden om aftenen, hvilket ender med, at Jakob føler sig nødsaget til at tilkalde politiet. Borgeren holder dog afstand og forsvinder før politiet

dukker op. Ifølge FAFO rapporten defineres trusler som handlinger, der får mennesker til at frygte for egen sikkerhed. Dette må være årsagen til at politiet tilkaldes, og derfor kan episoden betragtes som en trussel mod Jakob og hans kæreste.

Disse episoder fremtræder som et personligt anliggende og bliver sat på spidsen af, at de finder sted udenfor jobcentrets beskyttende rammer. Der er ingen tvivl om, at volden og truslen mod Jakob skal opfattes som et resultat af den tidligere konfrontation med borgeren på jobcentret. I dette møde optræder parterne i uforenelige roller, som ikke giver plads til fælles fodslag. Sagsbehandleren udfylder sin forvalterrolle med en stærk betoning af autoritet, hvilket giver sig til kende i hans måde at møde borgeren på. Sagsbehandleren konfronterer borgeren med både aktiveringskravet og oplysningerne om socialt bedrageri, og manifesterer endelig sin autoritetsposition ved at anmelde borgeren til politiet grundet truende adfærd i interaktionen. Denne autoritetsrolle står i kontrast til borgerens rolleudførelse, som efterlader et indtryk af respektløshed, modvilje og en generel antiautoritær attitude i interaktionen. På jobcentret tager sagsbehandlere ikke autoritetsrollen til sig i samme grad som Jakob:

”Jeg har det som om, at jeg er en enmandshær her i jobcentret. De tror ikke, at det er en del af vores myndighedsopgave. De tror ikke, at det er os som er politi(...) Jo, når man får oplysninger skal man behandle dem ligesom andre oplysninger” (Jakob, Jobcenter C)

Her refererer sagsbehandleren til behandling af oplysninger om socialt bedrageri, hvilket andre sagsbehandlere på jobcentret ikke oplever som del af deres myndighedsforpligtelse. Her cementerer sagsbehandleren igen sin stærke autoritetsrolle, som kan tænkes at gøre ham mere udsat for vold og trusler end andre sagsbehandlere. I FAFO rapporten bliver der peget på brug af kontrol og myndighed i møder mellem socialarbejdere og borgere som årsager til vold og trusler. Her gives der udtryk, at jo mere magtforhold gør sig gældende i disse relationer, desto større risiko for vold og trusler. I kraft af sagsbehandlerens stærke betoning af autoritetsrollen får interaktionen i høj grad karakter af et magtforhold, og sat på spidsen bidrager han selv til at udløse vold og trusler i mødet med borgeren. Det skal nævnes, at Jakob agerer indenfor lovgivningens rammer, og potentielt forebygger vold og trusler mod andre sagsbehandlere ved at anmelde borgeren til politiet.

Borgerens helbredsmæssige tilstand kan også tænkes at have betydning for forekomsten af vold og trusler i det pågældende møde, men dette bliver ikke bragt i spil i sagsbehandlerens beskrivelse.

Samtalesituationer under påvirkning af praksisvilkår

Lovgivninger indenfor beskæftigelsesområdet påvirker praksisvilkår på jobcentre, hvilket eksempelvis kommer til udtryk i rettidighedskravet. Kommunernes refusion fra staten er betinget af overholdelsen af rettidigheden på aktiveringer og samtaler, hvilket giver jobcentrene et stærkt økonomisk incitament til at prioritere rettidigheden højt. I ”Evalueringen af de økonomiske styringsmekanismer på beskæftigelsesområdet” fra 2010 bliver det fremhævet, at refusionsbortfald ved manglende rettidighed medfører en øget opmærksomhed på rettidige samtaler og aktiveringer i kommuner. (Slotholm, Svarer & Rosholm, 2010:28). Denne tendens opleves også af sagsbehandleren Sofie, som udtaler sig om sin primære funktion på jobcentret:

”Det er at overholde rettidigheden. Jeg taler ikke med min chef om jeg laver et godt stykke socialt fagligt arbejde. Jeg ville ønske, at der var nogen som kiggede på hvad jeg lavede i stedet for, hvor mange samtaler jeg afholder” (Sofie, Jobcenter B)

Hermed fremstår rettidigheden som altoverskyggende praksisvilkår på jobcentret, hvor fokus i højere grad er rettet mod antal af samtaler end socialfaglighed. Sagsbehandlerens udsagn kan betragtes som en oplevelse af rettidigheden som beskæftigelsesindsatsens primære formål, hvilket hun forholder sig til kritisk til. I et bourdieusk perspektiv kan denne kritiske røst opfattes som et udtryk for en konflikt omkring meningen med det beskæftigelsespolitiske felts praksis. I sagsbehandlerens sociale position er forudsætningerne for at påvirke aktiviteterne indenfor feltet betinget af forvalterrollen, hvilket skal ses i lyset af kapitalsammensætningen i det beskæftigelsespolitiske felt. Jobcentrets stringente fokus på rettidighed er et spørgsmål om økonomi, da refusion fra staten afhænger af overholdelsen af rettidigheden. Dette understøtter den sociale disciplinering af kontanthjælpsmodtagerne, som er forpligtede til at deltage i rettidige samtaler og aktiveringsforløb. Denne disciplinering har som formål at rykke de ledige tættere på arbejdsmarkedet og på sigt gøre dem selvforsørgende, hvilket skal reducere udgiften

til forsørgelsesydelser. På denne baggrund må økonomisk kapital betragtes som en styrende kapitalform indenfor beskæftigelsespolitiske felt, hvilket staten i høj grad er i besiddelse af. Dette giver staten magt til at påvirke aktiviteterne indenfor feltet gennem lovgivninger og reguleringer, hvilket eksemplificeres med rettidigheden. I det beskæftigelsespolitiske felt får rettidigheden karakter af symbolsk kapital, som ifølge Bourdieu refererer til transformerede udgaver af de andre kapitalformer i sammenhænge, hvor disse tillægges værdi og betragtes som legitime i et felt. Ud fra sagsbehandlerens betragtning bliver rettidigheden anerkendt som legitim styringsmekanisme i beskæftigelsesindsatsen, hvilket er betinget af økonomiske omstændigheder. På den måde kan rettidigheden opfattes som et udtryk for transformeret økonomisk kapital. Rettidighedens centrale plads i beskæftigelsesindsatsen falder samtidig også i tråd med et dominerende rationale indenfor feltet, hvor social inklusion forstås som integration på arbejdsmarkedet. Dette rationale har gjort sig gældende siden opblomstringen af "Aktivlinjen" i 1990'erne, og hertil knytter der sig en tæt sammenhæng mellem kontanthjælp og rådighedsforpligtelsen som midlet til at få ledige i beskæftigelse (Cashwell, 2005: 35-37). Af denne grund har borgernes pligt og ret til rettidige samtaler og aktiveringer høj prioritet på jobcentret, hvilket ifølge sagsbehandleren medfører en negligerende af socialfaglighed. Overholdelsen af rettidigheden får også andre typer af konsekvenser for praksis, hvilket følgende udsagn indikerer:

"Vi har aldrig haft så travlt som vi har nu, og der sker rigtig mange fejl i sagsbehandlingen. Sådan er det, når man har mange samtaler og ikke kender borgeren(...) Bare skal krydse af, tage en fra listen og hurtigt skal læse i sagen. Så sker der fejl. Det kan ikke undgås"(Sofie, Jobcenter B)

Sagsbehandleren betragter travlhed som et gældende praksisvilkår på jobcentret. Travlheden skyldes mange samtaler med borgere, hvilket må antages at være et resultat af flere faktorer som overholdelsen af rettidigheden og manglende ressourcer. Dette praksisvilkår skaber mange fejl i sagsbehandlingen, som også bunder i manglende kendskab til borgerne. Sagsbehandleren refererer til at "tage en fra listen", som henviser til arbejdsgangen i den pågældende enhed på jobcentret. Her opererer man ikke med faste sagsstammer, men fordeler mere eller mindre tilfældigt samtalerne mellem sagsbehandlerne på månedsbasis. Dette betyder, at sagsbehandlere

sjældent møder de samme borgere og ofte har begrænset kendskab til borgere i samtaler. På det pågældende jobcenter kan sagsbehandlere have helt op til 10 samtaler om dagen, og skal samtidig finde tid til at gennemlæse journaler, indhente lægelige oplysninger og foretage henvisninger til aktivering. Derudover skal sagsbehandlere også registrere borgere i forskellige digitale værktøjer efter afholdte samtaler, og endelig foretage en ”matching” af borgere.

Disse praksisvilkår omtales som organisatoriske faktorer i undersøgelsen ”Vold mod offentligt ansatte”, hvor effektivisering af den offentlige sektor fremhæves som årsag til travlhed og mindre tid til borgerne. Dette forøger risikoen for vold og trusler mod socialarbejdere. Disse faktorer gør sig gældende i konfrontationen mellem sagsbehandleren Sofie og en mandlig borger, der er mødt til samtale med henblik på aktivering:

”Han sidder med høretelefoner på i samtalen, og bare har en mega provokerende adfærd. Jeg synes egentlig, at jeg er ret god til at rumme meget. Men det provokerede mig rigtig meget. Så siger han til mig: ”Hvorfor taler du så højt?”, og så siger jeg til ham: ”Det er fordi du sidder og hører musik, men det skal jeg nok lade være med”. Så sidder jeg og kigger ind i computeren for at læse tilbage, og lige pludselig fejer han bare det hele ned. Så løber vi ind til nogle kollegaer, som sidder inde ved siden af os. Så siger han: ”Bare rolig, jeg slår jer ikke”(Fnis fnis)” (Sofie, Jobcenter B)

Denne samtalsituation får konsekvens af aggressiv adfærd, hvor borgeren forvolder skade på jobcentrets inventar ved at rive alt ned omkring sig. Sagsbehandleren og kollegaen flygter fra kontoret, som må antages at være et udtryk for frygt for egen sikkerhed. FAFO- rapportens definition af trusler består i handlinger fra borgere, som giver socialarbejdere indtrykket af at være i fare for at blive udsat for vold. Dette harmonerer med sagsbehandlerens reaktionsmåde, hvorfor borgerens adfærd udgør en trussel for sagsbehandleren. Borgerens brug af høretelefoner i samtalsituationen kan forstås som del af hans facade, som ifølge Goffman refererer til menneskers bevidste og ubevidste brug af ekspressivt udstyr i en optræden. Det er usikkert om høretelefonerne bevidst tages i brug som ekspressivt udstyr med henblik på at afgive et bestemt indtryk i interaktionen, men det opleves af sagsbehandleren som ”provokerende”. Betegnelsen af borgerens adfærdsmåde som ”provokerende” kan opfattes som et udtryk for en krænkelse af sagsbehandlerens ”ansigt”, hvilket

sagsbehandleren opponerer imod ved at hæve stemmen i samtalen. Sagsbehandleren udtrykker mellem linjerne, at borgeren afgiver et indtryk af manglende respekt og lydhørhed, hvilket krænker hendes selvbillede uanset om det bygger på myndighedsforpligtelse eller hensyn til borgeren. Det fremgår ikke klart om sagsbehandleren gør krav på et specifikt selvbillede i interaktionen med borgeren, men hun ønsker at afgive et specifikt indtryk:

"Jeg vil jo altid gerne virke som om, at jeg har styr på det. Nu vi snakker om det, så kan jeg godt huske, at fordi vi har så travlt og han har siddet så længe, så har jeg ikke fået læst særlig meget tilbage i hans sag. Da jeg sidder med ham kan jeg godt mærke, at jeg tænker: "Shit, han er bare en af dem, hvor det ikke må ske" (Sofie, Jobcenter B)

Her erkender sagsbehandleren, at hun ikke er særlig godt forberedt i samtalen med borgeren, hvilket skyldes travlheden på jobcentret. Dette kan tolkes som en "Account", hvor hun med travlheden som legitimerende forklaring delvist fralægger sig ansvaret for den spinkle forberedelse til samtalen. Borgeren har ifølge sagsbehandleren "Siddet længe", hvilket skyldes masseindkaldelser på jobcentret som medfører ventetid for borgere. Der kalkuleres med udeblivelser og afbud, når borgere indkaldes til samtaler på jobcentret. Hvis flere borgere end forventet møder op til samtaler kan ventetiden blive op til en time, hvilket kan skabe frustrationer blandt borgere. Sagsbehandleren har ikke haft tid til at sætte sig ind i borgerens sag, hvilket ikke harmonerer med det indtryk, som hun ønsker at afgive i mødet med borgeren. Hun vil gerne "virke som om" at have styr på det, hvilket gisner om brug af indtryksstyring i sagsbehandlerens "performance". Herigennem forsøger hun at kontrollere de indtryk, som udsendes til borgeren i samhandlingen. Dette skal forhindre sammenbrud i interaktionen, og sagsbehandlerens opfattelse af borgeren som "en af dem, hvor det bare ikke må ske" tilkendegiver, at risikoen for sammenbrud er tilstede. Denne opfattelse kan også tolkes som, at sagsbehandleren fornemmer let antændelighed hos borgeren, hvilket kan skyldes ventetiden og mødet med en uforberedt sagsbehandler. På den anden side viser det sig i samtalen, at borgeren er psykiatrisk patient, hvilket også kan influere på hans adfærd i interaktionen. I en senere beskrivelse af konfrontationen udtrykker borgeren følgende omkring brug af høretelefoner i samtalen: *"Det er jeg nødt til. Har du ikke læst min*

sag?” (Sofie, Jobcenter B). Her knyttes brugen af høretelefoner til hans psykiske tilstand, og borgeren indtager en konfronterende rolle overfor sagsbehandleren. Borgeren anklager sagsbehandleren for ikke at have læst hans sag, hvilket ikke er langt fra sandheden. Borgerens selvpræsentation træder ikke klart frem i beskrivelsen af interaktionen, men den konfronterende attitude kan anskues som en oplevelse af uretfærdig behandling. Dette indtryk afgiver han overfor sagsbehandleren, som reagerer på følgende måde:

”Han siger noget med, at han er meget psykisk syg og der er et eller andet lægeligt(...)Og det sidder jeg og leder efter på skærmen, og så er det, at det kommer”
(Sofie, Jobcenter B)

Her gør borgeren krav på et selvbillede som psykisk syg, hvilket sagsbehandleren ikke genkender grundet begrænset kendskab til ham. Hun vender opmærksomheden mod skærmen for at lede efter oplysninger omkring borgeren, hvilket får indtryksstyringen til at falde sammen. Hermed afslører hun, at hun ikke har så godt ”styr på det” som hun udgiver sig for at have. Set igennem goffmanske briller kan opmærksomheden på skærmen frem for på borgeren betragtes som et undgåelsesritual (*avoidance ritual*), som anvendes med henblik på at undgå krænkelse af borgerens selvbillede som psykisk syg. Handlingen kan også opfattes som et forsøg på at tage borgerens udmelding seriøst, selvom hun afslører sig selv. Ventetiden på jobcentret og et efterfølgende møde med en uforberedt sagsbehandler kan have givet borgeren et indtryk af useriøsitet og manglende hensyntagen til hans helbredsmæssige situation, hvilket bidrager til en krænkelse af hans selvbillede. Dette fører til et pludseligt sammenbrud i samhandlingen, hvor borgerens aggressive adfærd får sagsbehandleren til at flygte ud af kontoret. Det skal påpeges, at borgerens sag paradoksalt nok er dårligt oplyst. Dette ville have givet sagsbehandleren svære betingelser for at sætte sig ind i hans sociale situation, hvis tiden havde været tilstede. Sagsbehandleren når først til denne erkendelse i løbet af samtalen, og har derfor ikke haft mulighed for øve sin ”Performance” derudfra. Travlhed som praksisvilkår på jobcentret tvinger sagsbehandleren ud i en optræden, hvor hun må indtage rollen som indlevende og seriøs forvalter på et smalt grundlag. Dette er kutyme på jobcentret, hvilket fremgår af følgende udtalelse fra sagsbehandleren:

"Man går lige tilbage i sagen og kigger, mens man har samtalen. Måske har der været afslag på pension, og så finder man det frem og gennemgår det med borgeren uden at have kigget på det inden. Det lærer man" (Sofie, Jobcenter B)

På jobcentret har sagsbehandlere sjældent har tid til at forberede sig, men gennemgår sagsakter med borgere i samtalen. Dette bliver et resultat af travlheden, som endvidere må ses i lyset af høj prioritering af rettidighed. Denne håndtering af travlheden fremtræder nærmest som en habituel handlemåde. Erfaring med travlhed som betingelse for sagsbehandlers sociale positioner i det beskæftigelsespolitiske felt disponerer dem med en specifik handlemåde, som praktiseres mere eller mindre per instinkt i mødet med borgerne. Denne handlemåde fører til en konflikt i mødet, hvilket også må tilskrives ventetiden og borgerens psykiske tilstand. Sammenfattende må omtalte praksisvilkår og borgerens psykiske tilstand betragtes som årsag til truslen mod sagsbehandleren, der i rettidighedens magt ikke formår at undgå konfrontationen.

Lignende konfrontation udfolder sig i mødet mellem sagsbehandleren Laura og en mandlig borger, der tidligere har ytret ønske om at søge om førtidspension. Laura tager en samtale for en syg kollega, som har den pågældende borger i sin sagsstamme:

"Han vil gerne søge pension, og han undrer sig over, at der ikke er indhentet lægelige oplysninger og sagen ikke er gået videre. Han er meget venlig i starten, og lige pludselig slår det klik for ham. Så bliver han meget vred, og kaster med forskellige ting i rummet. For at stoppe ham går jeg ud af rummet med ham og ind i elevatoren. Da vi er nede i receptionen siger han til mig: "Jeg kommer tilbage med to liter benzin, og sætter ild til mig selv og til jobcentret". Så talte jeg lidt med ham, og så gik han(...) Det var en svær situation, for jeg ved ikke, hvorfor min kollega ikke havde indhentet lægelige oplysninger. Jeg sagde til ham: "Det skal vi snakke med hende om, når hun er tilbage" (Laura, Jobcenter C)

Sagsbehandlerens beskrivelse giver et indtryk af samhandlingsorden i samtalens indledende fase. Denne krakelerer i et pludseligt øjeblik, da borgeren opdager, at sagsbehandlerens kollega ikke har overholdt en aftale om indhentelse af lægelige oplysninger. Set igennem en goffmansk lup kan borgerens aggressive reaktion og trussel om at tage sit eget liv og påføre jobcentret skade opfattes som et udtryk for et

krænket "ansigt". I Lauras øjne bærer borgerens umiddelbare selvpræsentation præg af venlighed, hvilket giver et indtryk af respekt overfor samtalsituationen. Den manglende progression i sagen imødekommer ikke borgeren med tilsvarende respekt, hvorfor hans umiddelbare selvbillede krænkes. Dette får konsekvens af et pludseligt skift i hans rollespil, hvor der først afgives et indtryk af samarbejdsvillighed som efterfølgende transformeres til frustration og afmagt. Borgerens frustration over de manglende lægelige oplysninger er heller ikke ubegrundet i juridisk forstand, da jobcentret har ansvaret for, at hans sag er tilstrækkelig oplyst. Oplysningspligten er forankret i retssikkerhedsloven, og efterleves ikke i borgerens tilfælde.¹⁹ Det samme gjorde sig gældende for tidligere nævnte borgers sag, som beskrevet af Sofie. Laura fornemmer ikke, at en konflikt er under optrapning, og håndterer borgerens frustration ved at fralægge sig ansvaret med henvisning til kollegaen. Denne "Account" stiller borgeren i en position, hvor han afskæres for at få afløb for sin frustration, hvilket kan tænkes konfliktoptrappende. Sagsbehandleren rolleudførelse får en undvigende karakter i interaktionen med borgeren, hvilket skal ses i lyset af en specifik forståelse af formålet med samtalen:

"Dengang fokuserede vi meget på matchningen og ting i forhold til rettidighed, og jeg tror ikke, at jeg ville gå så dybt til ned i tingene. For det tager lang tid, og du skal kigge meget ned i journalerne. Det var ikke min borger. Det er et spørgsmål om tid(...) Hvis jeg havde tid ville jeg gå mere ind i det, også selvom det ikke var min borger(...) Jeg var gået videre med at matche og skrive i jobplanen. Men han kunne ikke følge med, for han fokuserede bare på, at der ikke var sket noget i hans sag"
(Laura, Jobcenter C)

Et fokus på beskæftigelsesorienterede værktøjer bliver fremtrædende i sagsbehandlerens rolleudførelse i samtalen, hvilket må tilskrives travlhed som rettidigheden afstedkommer. Dette tager form som rolleforpligtelse, da rettidigheden som praksisvilkår forpligter sagsbehandleren til at indtage en forvalterrolle. Dette efterlader ikke tid til at berøre andre forhold i borgerens sag, hvilket medfører en rolleudførelse, som Laura til dels tager afstand fra. Hun udtrykker et ønske om at kunne gå mere ind i borgerens sag, hvilket ikke støtter op hendes rolle i samtalsituationen og udtrykker rolledistance set igennem goffmanske briller. Det

¹⁹ Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, Kap. 3a. §10-11.

skal bemærkes, at hun gør sig denne refleksion på bagscenen (*back region*) efter konfrontationen har udspillet sig. I interaktionen skaber travlheden en målrettet sagsbehandler, som forsøger at flytte borgerens fokus fra den manglende progression i hans sag til udarbejdelsen af jobplanen og matchningen. Dette tilkendegiver, at sagsbehandleren alligevel er opmærksom på borgerens krænkede "ansigt", hvor et fokus på de beskæftigelsesorienterede værktøjer anvendes som et undgåelsesritual (*avoidance ritual*). Dette forhindrer ikke en konfrontation, da borgeren er fastholdt i sin frustration. Det kan diskuteres, hvorvidt konfrontationen udgør en trussel for sagsbehandleren, da hendes håndtering af borgerens aggressive adfærd ikke giver et indtryk af frygt for egen sikkerhed. På den anden side retter borgeren en trussel mod jobcentret som også omfatter sagsbehandleren, og denne harmonerer med Arbejdstilsynets definition af psykisk vold.

Rettidigheden som dominerende styringsmekanisme i det beskæftigelsespolitiske felt skaber praksisvilkår præget af travlhed, hvilket spiller en væsentlig rolle i interaktionen mellem Laura og borgeren. Travlhed må formodes at være årsag til manglende progression i sagen, som får konsekvens af betoning af forvaltningsmæssige forpligtelser i Lauras rolleudførelse. Dette rollespil imødekommer ikke borgerens frustration, hvilket må opfattes som medvirkende årsag til borgerens aggressive adfærd og efterfølgende trussel mod jobcentret og sagsbehandleren.

Analysen afsluttes med en nervepirrende beskrivelse af en voldelig konfrontation mellem sagsbehandleren Dorte og en mandlig borger, som er stofmisbruger:

"Jeg går ned til ham med et brev og siger: "Du kommer en time for sent, og jeg har simpelthen ikke tid til at tage dig nu, men jeg kan tilbyde, at du kommer i morgen kl.9. Du bliver ikke sanktioneret, for du har været her". Så fik han brevet og så skal jeg tale med en anden borger. Han bliver så siddende, og da jeg går forbi ham igen og skal op på kontoret, så knalder han fuldstændig ud. Jeg var en racistisk jødeluder og mange andre ting(...) Jeg prøver at sige: "Nu holder du op med det der sprog, og det vil vi ikke høre på". Det var meget voldsomt, og jeg siger til vagten, at han skal ud. Nu har han trådt over min grænse(...)Vagten er meget stille og rolig, og han får ham ud og de står ude på gaden og snakker lidt. Så tænker jeg, at jeg går lige ud og ryger lidt og så tager jeg elevatoren op. Så jeg står lige udenfor og lægger ikke mærke til

noget som helst. Så går jeg ind ved døren hernede og går ind til elevatoren. Af en eller anden grund tager jeg ikke elevatoren. Jeg går faktisk op af trappen. Fortæl mig ikke hvorfor. Så kunne jeg godt mærke, at der var et eller andet bag ved mig. Så vender jeg mig om, og så står han bag ved mig, ham der. Jeg aner ikke, hvor han kom fra. Da jeg vender mig om, så presser han mig op i et hjørne, op af væggen. Jeg tænker, at det er bare ikke rigtigt. Han er fuldstændig vanvittig i øjnene. Han råber og skriger, og der er bare ikke en sjæl på den trappe, hvor der plejer at myldre med mennesker. Der er ikke nogen. Så tager han hånden ned i lommen, og jeg tænker bare: "Det var nok det". Et splitsekund flytter han øjnene fra mig, og så tænker jeg: "Det må være signalet til, at nu skal jeg bare væk". Så jeg skubber til ham, så jeg kan komme udenom ham og ned af trappen, ud på gaden og hen i modtagelsen med ham efter mig. Han råber og skriger, og er fuldstændig hysterisk. De får ham så ud og væk. Jeg er helt oppe på det sorte af neglene, da jeg kommer hen til elevatoren. Jeg tager elevatoren og låser mig ind. Da jeg kommer ind på kontoret spørger min kollega: "Hvad er der i vejen?". Så falder jeg bare sammen og begynder jeg at tude, og jeg kunne slet ikke fortælle hende, hvad der var i vejen" (Dorte, Jobcenter B)

Kapitel 4: Konklusion

I dette kapitel sammenfatter jeg undersøgelsen og konkluderer på de centrale fund, som fremgår af analysen, hvilket vil give anledning til perspektiverende betragtninger omkring forebyggelse af vold og trusler i beskæftigelsesindsatsen i specialets afsluttende kapitel.

Grundlæggende har drivkraften bag specialet været en nysgerrighed omkring vold og trusler som fænomener i interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere i beskæftigelsesindsatsens rammer. Dette speciale har givet mig mulighed for at få bekræftet og afkræftet divergerende antagelser og fordomme omkring fænomenet, som knytter sig til egne oplevelser som tidligere beskæftigelseskonsulent på et jobcenter. Specialets primære formål har været at besvare nedenstående problemformulering med inddragelse af Goffman og Bourdieu som teoretisk forståelsesramme:

Hvordan opstår vold og trusler mod sagsbehandlere i samtalesituationer med borgere på jobcentre, og hvilke faktorer kan forårsage konfrontationer?

Vold og trusler forekommer i mange forskellige afskygninger i interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere, hvilket indebærer divergerende forståelser af fænomenerne. Med denne erkendelse har jeg ikke fundet afgrænsede definitioner givtige for besvarelsen af problemformuleringen, hvorfor udgangspunktet har været sagsbehandlernes oplevelser af konfrontationer som ubehagelige og chokerende. Hermed er der blevet opereret med en individuel betinget forståelse af vold og trusler, hvor en gennemgående fællesnævner har været oplevelsen af fysiske eller psykiske belastninger, i større eller mindre grad, som følge af konfrontationer med borgere. Det skal bemærkes, at der i flere tilfælde har været tale om overensstemmelse mellem sagsbehandlernes oplevelser og definitioner af vold og trusler, som angivet af Arbejdstilsynet og i FAFO rapporten.

Vold og trusler forekommer ligeledes i forskelligartede interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere, hvilket også har haft en betydning for forståelsen af samtalesituationer. Denne forståelse kan indfanges i en sondring mellem formelle og uformelle samtalsituationer, som fremgår af analysen. Formelle samtalsituationer

refererer til planlagte samtaler i beskæftigelsespolitiske rammer på jobcentret, hvor fokus er rettet på aktivering og beskæftigelsesorienterede værktøjer. Uformelle samtalsituationer udgør kortvarige interaktioner på og udenfor jobcentret, som relaterer sig til tidligere formelle samtalsituationer. Her er der eksempelvis tale om samtaler, hvor borgere er mødt uanmeldt op på jobcentret med henblik på at konfrontere sagsbehandlere med sagsforhold. Vold og trusler forekommer i begge typer af samtalsituationer, som må opfattes som forbundne til trods for, at udgangspunktet for samtalerne er forskelligt.

Eftersom Goffman har været min primære teoretiske forforståelse er interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere blevet analyseret som rollespil, hvor parterne forsøger at afgive bestemte indtryk med henblik på fortrukne selvbilleder. Samtaler er blevet analyseret som rituelle udvekslinger med formål om at opretholde samhandlingsorden, hvilket mislykkes i konfrontationer med karakter af vold og trusler af forskellige årsager. Strukturelle og praksisnære faktorer påvirker også samtalsituationer, og inddragelsen af Bourdieu har gjort det muligt at anskueliggøre vekselvirkningen mellem aktør og struktur, som kommer til udtryk i konfrontationer. På den måde er interaktioner også blevet analyseret som udtryk for sociale positioner i det beskæftigelsespolitiske felt, hvortil der knytter sig bestemte handlemåder og rationaler.

Mange konfrontationer på jobcentre må tilskrives økonomisk sanktionering, hvilket forekommer paradoksalt, da sanktioneringskompetencen besiddes af ydelseskontoret og ikke af sagsbehandlere på jobcentret. Borgernes manglende forståelse for sanktionsregler og arbejdsgange kan føre til vold og trusler mod sagsbehandlere, hvilket jobcentret også må drages til ansvar for i kraft af utilstrækkelig vejledning af borgere. Pligten til at deltage i aktiveringsforløb er forbundet med retten til kontanthjælp, hvilket understøtter borgernes manglende forståelse for adskillelsen af opgaverne mellem jobcentret og ydelseskontoret. Dette skaber uformelle samtalsituationer bygget på misforståelse, hvor frustrerede borgere møder op på jobcentre og stiller sagsbehandlere til ansvar for sanktioneringen. I disse interaktioner tillægges sagsbehandlere større autoritet end de reelt besidder, hvilket får sagsbehandlere til at betone deres forvaltningsmæssige forpligtelser i rolleudførelser af undvigende karakter. Dette giver sig til kende i fralæggelse af ansvar for sanktioneringen med henvisning til ydelseskontoret, hvilket disharmonerer med

borgeres forståelse af sammenhængen mellem sanktionering og aktivering. I tidligere formelle samtalesituationer er aktiveringsforløb blevet iværksat med en hensyntagen til borgernes sociale problemer, og sanktioneringen signalerer en underkendelse af disse sociale problemer. Denne type samtalsituation er i udgangspunktet præget af samhandlingskrise, hvor borgerne afgiver indtryk af uretfærdighed og afmagt over at have mistet dele af deres forsørgelsesgrundlag. Dette kommer til udtryk i aggressive rolleudførelser, som eskalerer i vold og trusler mod sagsbehandlere.

Konkluderende opstår vold og trusler i samtalsituationer med fokus på økonomisk sanktionering, hvor borgernes manglende forståelse for sanktionsreglerne og institutionelle arbejdsgange samt utilstrækkelig vejledning på jobcentret forårsager konfrontationer.

Aktiveringskravet kan også medføre konfrontationer i samtaler mellem sagsbehandlere og borgere, hvor forvaltning af lovgivningen er toneangivende i sagsbehandlers rolleudførelser. For nogle borgere er en truementalitet blevet midlet til at undgå aktivering og blive ladt i fred, hvilket bygger på erfaring med en socialt marginaliseret position i det beskæftigelsespolitiske felt. Af denne grund bliver kravet om aktivering mødt af en nærmest instinktiv fremsættelse af trusler mod sagsbehandlere. Denne habituelle handlemåde skaber frygt omkring borgere, hvorfor de ikke er blevet sendt i aktivering og dermed fastholdt i marginaliserede positioner. Denne onde cirkel kan medføre vold og trusler mod sagsbehandlere i samtalsituationer, hvor magtforhold gør sig gældende grundet sagsbehandlers pligt til at forvalte aktiveringskravet. Magtforholdet bliver sat på spidsen i samtalsituationer, hvor sagsbehandlere omfavner forvalterrollen ved både at konfrontere borgere med aktiveringskrav og gisninger om socialt bedrageri. Dette rollespil med en stærk betoning af autoritet forårsager vold og trusler mod sagsbehandlere, hvilket endda kan forekomme i kortvarige interaktioner udenfor jobcentrets rammer. Samlet set udfolder vold og trusler sig i samtalsituationer præget af magtforhold, hvor sagsbehandlere enten af pligt eller efter eget ønske indtager autoritetsroller med henblik på forvaltning af aktiveringskrav eller oplysninger om socialt bedrageri.

Beskæftigelsespolitiske diskurser er indlejret i praksisvilkår på jobcentre, hvilket influerer på det relationelle forhold sagsbehandler og borger imellem. Beskæftigelsesindsatsen er gennemsyret af et stringent fokus på overholdelse af

rettidigheden, hvilket må tilskrives et dominerende rationale indenfor feltet, hvor social inklusion forstås som integration på arbejdsmarkedet. Hertil knyttes en forståelse af tæt sammenhæng mellem kontanthjælp og rådighedsforpligtelsen som midlet til at gøre ledige selvforsørgende, hvorfor rettidigheden prioriteres højt på jobcentre. Rettidigheden som praksisvilkår skaber samtalsituationer præget af travlhed, hvor borgere oplever ventetid, sagsbehandlingsfejl og manglende progression i deres sager. Disse faktorer kan udløse konflikter i interaktioner på jobcentret, hvilket sagsbehandlere forsøger at håndtere ved at udgive sig for at have styr på deres sagsforhold og kunne indleve sig i borgernes situation. Dette til trods for, at sagsbehandlere i virkeligheden er uforberedte og har begrænset kendskab til de pågældende borgere. I undvigende rollespil forsøger sagsbehandlere at nedtone borgeres frustration ved at gennemgå sagsakter eller flytte fokus til beskæftigelsesorienterede værktøjer. Dette med formålet om at kunne indtage forvalterroller og gennemføre samtaler med henblik på overholdelse af rettidigheden. Borgerne gennemskuer sagsbehandlernes rollespil, og kanaliserer deres frustration ud gennem aggressiv adfærd i samtalsituationer, hvilket udgør en trussel for sagsbehandlere. Konkluderende kan vold og trusler mod sagsbehandlere opstå i samtalsituationer under påvirkning af rettidigheden som praksisvilkår, hvor travlhed må fremhæves som årsagsfaktor til konfrontationer.

Misbrug og psykiske lidelser af forskellig art er fælles personkarakteristika for vold- og trusselsudøvere i undersøgelsen, som er medvirkende årsagsfaktorer for vold og trusler mod sagsbehandlere. Disse personkarakteristika skal tages i betragtning i konfrontationer mellem sagsbehandlere og borgere, som udfolder sig i beskæftigelsespolitiske rammer med fokus på enten økonomisk sanktionering, aktivering eller rettidighed.

Sammenfattende er vold og trusler mod sagsbehandlere i samtalsituationer med borgere på jobcentre som fænomen omgivet af en kompleksitet, som svært lader sig indfange i endegyldige betragtninger. Vold og trusler på jobcentre udfolder sig afhængigt af enkelte interaktioners unikke beskaffenhed og rollespil under påvirkning af forskellige praksisnære og strukturelle faktorer.

Kapitel 5: Kvalitetssikring

I det følgende vil jeg foretage en vurdering af undersøgelsens kvalitet med inddragelse af generaliserbarhed, reliabilitet og validitet som bærende kvalitetskriterier.

Generaliserbarhed af kvalitative forskningsundersøgelsers fund kan indfanges i en bedømmelse af, hvorvidt disse fund kan overføres på andre lignende interviewpersoner og sociale kontekster. Her bliver der tale om en vurdering af, hvorvidt undersøgelsers fund vil være vejledende for, hvordan andre situationer udfolder sig. (Kvale & Brinkmann, 2009: 287-289). På baggrund af min teoretiske forforståelse finder jeg det tvivlsomt, at undersøgelsen fuldt ud kan leve op til dette kriterium om generaliserbarhed. Vold og trusler mod sagsbehandlere i interaktioner med borgere er betingede af unikke relationelle, situationelle og kontekstrelaterede omstændigheder, og foranderligheden gør undersøgelsen svær generaliserbar. På den anden side er der registreret mange sammenfald i undersøgelsens fund og resultater fra andre empiriske undersøgelser, hvilket styrker undersøgelsens generaliserbarhed. Til trods for den tvivlsomme generaliserbarhed bidrager undersøgelsens fund med et dybtgående indblik i detaljerige interaktioner i beskæftigelsespolitiske rammer, som udvikler sig til vold og trusler mod sagsbehandlere.

Reliabilitet refererer til troværdigheden og konsistensen af en undersøgelses forskningsresultater, som ofte behandles ud fra spørgsmålet omkring, hvorvidt resultater lader sig reproducere af andre forskere på et andet givent tidspunkt. (Ibid:271). Reproducerbarheden afhænger af, hvorvidt undersøgelsesresultater vil forblive uændrede, hvis andre forskere gennemførte tilsvarende undersøgelse med samme problemstillinger og metodologiske procedurer. (Olsen, 2002: 143-149). Min undersøgelses troværdighed beror på eksplicitering af deduktiv tilgang, metodiske overvejelser og analysestrategi, som udgør grundlaget for tilblivelsen af undersøgelsens fund. Denne gennemsigtighed gør også gældende kodningen af det empiriske materiale, hvor en startkodeliste er vedlagt til beskuelse for læseren. (Ibid:123) Disse forhold styrker undersøgelsens reliabilitet, selvom reproducerbarheden i høj grad svækkes ved brugen af retrospektive interviews. Tidsperspektivet får konsekvens af konstante nyfortolkninger af vold og trusler mod sagsbehandlere som fænomen, da interviewpersoners oplevelser af fænomenet vil

ændre sig fra dag til dag. Denne undersøgelses fund er derfor betinget af interviewpersoners foranderlige erindringer, og samme præmis vil gøre sig gældende for andre tilsvarende undersøgelser. Af denne grund vil tilsvarende undersøgelser højst utænkeligt bidrage med tilsvarende resultater, hvilket gør min undersøgelse svær reproducerbar. Grundlæggende vil min forforståelse formentlig også bevirke, at jeg fortolker mening ind i det empiriske materiale på en måde, som af andre forskere ville være blevet fortolket anderledes.

I en bred forståelse refererer validitet i kvalitativ forskning til forholdet mellem den faktiske undersøgelse og det, som var tilsigtet at undersøge, hvilket tilkendegiver sandheden, rigtigheden og styrken af en undersøgelses resultater. (Kvale & Brinkmann, 2009: 272). I en anden forståelse foretages en sondring mellem ekstern og intern validitet, hvor førstnævnte refererer til en undersøgelses generaliserbarhed. Intern validitet hidrører undersøgelsesresultaters troværdighed, som bygger på en vurdering af resultaternes konsistens, kohærens, nøjagtighed og autenticitet. (Olsen, 2002: 145-146). Sandheden af undersøgelsens fund må igen ansues ud fra gennemsigtige redegørelser af deduktiv tilgang, metodevalg og analysestrategi. Undersøgelsens resultater er blevet til uden inddragelse af ”borgernes stemme”, og bygger derfor kun på sagsbehandleres fortolkninger af gensidige interaktioner på jobcentre. Hermed er ”borgernes stemme” repræsenteret i fortolkninger af deres adfærdsmåder og udsagn, hvilket efterfølgende er blevet genfortolket i undersøgelsens teoretiske ramme. I en interaktionistisk analyseramme kan disse fortolkninger opfattes som selvpræsentationer af fortrukne selv billeder, hvorfor sagsbehandlere muligvis fortolker interaktioner med borgere på en måde, som stiller dem i et fordelagtigt og idealiseret lys. Samlet set øger disse forhold risikoen for overfortolkning, hvilket svækker undersøgelsens interne validitet. Denne problematik imødekommer jeg ved at tage fortolkningsmæssige forbehold løbende i analysen, hvilket styrker undersøgelsens validitet.

Kapitel 6: Anvendelsesperspektivering

I dette afsluttende kapitel vil jeg rette et perspektiverende blik på undersøgelsens fund, som vil give anledning til refleksioner omkring mulige indsatsområder for forebyggelse af vold og trusler mod sagsbehandlere i jobcentre.

Denne anvendelsesperspektivering bygger på en bourdieusk grundantagelse om, at mulighederne for forandring og brud med symbolske dominansforhold ikke blot er betinget af bevidstgørelse. Påvirkninger af mentale strukturer skal følges af objektive strukturelle ændringer, hvilket korresponderer med en forståelse af dominansforhold som indlejret i både kropslige strukturer og det fysiske rum. (Prieur & Sestoft, 2006: 55-56) Undersøgelsens fund bidrager til en bevidstgørelse af symbolske dominansforhold i det beskæftigelsespolitiske felt som indlejret i aktørers handlemåder og beskæftigelsesindsatsens praksisvilkår. Disse dominansforhold influerer på det relationelle forhold sagsbehandler og borger imellem, og medvirker til konfrontationer med karakter af vold og trusler i samtalsituationer på jobcentre. Denne bevidstgørelse skaber ikke forandringer i sig selv, men kaster lys over strukturelle og praksisnære omstændigheder af betydning for forekomsten af vold og trusler. På baggrund af undersøgelsens fund er det min påstand, at en styrkelse af den forebyggende indsats overfor vold og trusler mod sagsbehandlere beror på strukturelle ændringer i beskæftigelsesindsatsen.

Beskæftigelsespolitiske diskurser gennemsyrrer praksisvilkår på jobcentre med dominerende rationaler omkring måder, hvorpå ledige flyttes tættere på arbejdsmarkedet og på sigt bliver selvforsørgende. Dette skaber samtalsituationer omhandlende økonomisk sanktionering og aktivering under styring af rettidighedskravet, som udgør det altoverskyggende praksisvilkår på jobcentre. Undersøgelsen fremhæver disse beskæftigelsespolitiske redskaber som medvirkende årsagsfaktorer til vold og trusler, hvorfor fokus kunne rettes på disse i forebyggende henseende. Grundlæggende ændringer af den beskæftigelsespolitiske kurs overfor ledige må betragtes som et urealistisk politisk projekt set i lyset af den beskæftigelsespolitiske udvikling de seneste 15 år. I en mindre målestok kunne man forestille sig, at lempelser af aktiverings- og sanktionsreglerne overfor særligt udsatte borgere kunne forebygge vold og trusler mod sagsbehandlere i noget omfang. Dette korresponderer med undersøgelsens fremhævelse af fælles personkarakteristika som

misbrug og psykiske lidelser hos volds- og trusselsudøvere, hvorfor denne gruppe af borgere bør få særlig opmærksomhed i et forebyggelsesaspekt. Dette forsøger jobcentre at imødekomme ved f.eks. at tilbyde borgere særligt tilrettelagte aktiveringsforløb med hensyntagen til misbrugsproblemer og psykiske lidelser. Ligeledes har jobcentre også mulighed for at se igennem fingre med sanktionsreglerne, når sanktioner udgør en risiko for væsentlig forværring borgernes sociale situation:

"Der er nogen som får det her YY- mærke, fordi så skal de ikke sanktioneres. Det er os, som kan indstille til det. Så skriver jeg f.eks. til min koordinator, hvis jeg tænker, at ham her er så dårlig(...)Nu har jeg sendt ham ud i aktivering, og gad vide om han overhovedet er i stand til at møde op(...) Tit har vi jo ikke sendt borgere ud i aktivering, da vi er bange for, at det kan få økonomiske konsekvenser for dem. Derfor har man fritaget dem fra aktivering"(Sofie, Jobcenter B)

Lempelsen af sanktionsreglerne overfor særligt udsatte borgere kan bidrage til forebyggelse af voldelige konfrontationer på jobcentre, da man undgår samtalsituationer mellem sagsbehandlere og borgere omkring sanktionering.

Fritagelsen af borgere fra sanktionsreglerne retfærdiggør iværksættelsen af aktiveringsforløb, som borgere i udgangspunktet vurderes for ustabile til at kunne gennemføre. Travlheden på jobcentre giver sagsbehandlere meget svære betingelser for at foretage vurderinger af borgere, da sager er uoplyste og forberedelsestiden til tider ikke eksisterende. Dette gør det vanskeligt for sagsbehandlere at registrere socialt udsathed, som er et præmis for at indstille borgere til fritagelse fra sanktionsregler. Ud fra denne betragtning får lempelsen af sanktionsreglerne kun en forebyggende effekt i tilfælde, hvor sagsbehandlere har et indgående kendskab til borgerne.

Travlheden tilskrives et stringent fokus på rettidighed og manglende ressourcer på jobcentre, som undersøgelsen anfører som årsagsfaktor for vold og trusler mod sagsbehandlere. Disse praksisvilkår på jobcentre korresponderer med termer som rammebetingelser og organisatoriske faktorer, der af andre empiriske undersøgelser fremhæves som risikofaktorer for vold og trusler mod offentligt ansatte. Der foreligger mange sammenfald mellem undersøgelsens fund og andre empiriske undersøgelser, selvom undersøgelsen unikt sætter fokus på vold og trusler i jobcentre. Dette bevirker naturligvis, at undersøgelsen også bidrager med unikke fund, som ikke

berøres i andre empiriske undersøgelser. Her kan de unikke fysiske rammer på jobcentre fremhæves, som kan have betydning for forekomsten af vold og trusler mod sagsbehandlere. Undersøgelsen ”Vold mod offentligt ansatte” peger på miljømæssige risikofaktorer for vold og trusler, hvilket refererer til fraværet af forskellige sikkerhedsforanstaltninger på arbejdspladser. Her knyttes risikoen for vold og trusler til manglende alarmsystemer og kameraer, men der tages ikke stilling til, hvorvidt udformningen af de fysiske rammer i sig selv kan være medvirkende til konflikter. (Kruize, Sorensen & Lassen, 2008: 76- 77):

”Folk skal sidde ude på en trappeopgang, og det er i forvejen folk, som har det rigtig svært. Tit må de sidde ude på trappen, fordi alt er optaget. Vi overbooker vores indkald, og så kommer der én ud og krydser dem af. Jeg kan sagtens forstå, at folk allerede ude i venteværelset føler sig dårligt behandlet. Herude kan man ikke engang få et glas vand.”(Sofie, Jobcenter B)

De fysiske rammer er ikke identiske på jobcentrene, men sættes generelt under pres af overholdelsen af rettidigheden. Dette giver sig til kende i afholdelse af samtaler i åbne kontorlandskaber og dårlige venteforhold for borgere. Masseindkaldelser skaber venteforhold, hvor der reelt ikke er ordentlige sidepladser nok til borgerne, som samtidig kan vente op til en time på at komme til samtale grundet travlhed på jobcentre. Et åbent kontorlandskab som samtalested kan også synes problematisk, da nogle borgere højest sandsynligt finder det ubehageligt at udbrede sig om deres sociale situation omgivet af andre kontanthjælpsmodtagere, administrative medarbejdere og jobcentervagter. Det skal dog nævnes, at nogle enheder på jobcentre i udgangspunktet afholder samtaler på lukkede kontorer, men er nødsaget til at anvende den åbne modtagelse som samtalested i travle perioder. Disse fysiske rammer emmer af manglende hensyntagen til den enkelte borgers unikke sociale situation, hvilket kan skabe frustration hos borgere og være medvirkende årsagsfaktorer for vold og trusler mod sagsbehandlere. De fysiske rammer kan ikke rumme høj prioritering af rettidighed, hvis man i så fald ønsker ordentlige og hensynsfulde forhold for borgere. Omvendt harmonerer samtaler i offentligt skue og dårlige venteforhold fint med en forståelse af borgere som primært jobsøgende, hvorfor de ikke skal vises særlige hensyn i udformningen af de fysiske rammer. En

åben modtagelse som samtalested med tilstedeværende vagter har til hensigt at beskytte sagsbehandlere mod voldelige og truende borger, hvorfor samtaler med SOS-borgere afholdes i disse omgivelser. Derfor forekommer det paradoksalt, at flere konfrontationer udspiller sig i modtagelsen, hvilket fremgår af undersøgelsen. Dette efterlader spørgsmålet om, hvorvidt de fysiske rammer bidrager til beskyttelse af sagsbehandlere eller gør dem udsatte. Bevidstheden om potentiel fare for vold og trusler kan medføre utryghed hos sagsbehandlere, hvilket kan forstærke borgeres ønske om konfrontation i samtalsituationer. (Berliner, 1995: 54-55). Dette problematiserer kategoriseringen af borgere som potentielt truende eller voldelige indenfor SOS- systemet, da sagsbehandlere møder borgere med en oplevelse af potentiel fare. Denne stigmatisering af borgere understøttes af samtaler i overværelse af jobcentervagter i åbne kontorlandskaber, hvilket kan medvirke til konflikter i møder på jobcentre.

Sammenfattende skal de nævnte risikofaktorer tilskrives lovgivninger indenfor beskæftigelsesområdet, som jobcentre knapt nok har kapacitet til at efterleve.

I et forebyggelsesperspektiv bør man overveje at tilføre jobcentre flere ressourcer i form af plads og bemanning, hvis man fortsat vil prioritere rettidigheden højt og samtidig styrke forebyggelsen af vold og trusler mod sagsbehandlere.

Litteraturliste

Balvig, Flemming & Kyvsgaard, Britta: *"Udsathed for vold og andre former for kriminalitet – Offerundersøgelserne 2005-2009 med delvis opdatering for 2010"*, 2010. Københavns Universitet, Justitsministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og Rigspolitichefen.

Berliner, Peter: *"Samspil mellem sagsbehandler og borger – En undersøgelse af vold og trusler mod sagsbehandlere"*, 1995. Danmarks Forvaltningshøjskoles Forlag, 2.udgave.1.oplag.

Bourdieu, Pierre *"Centrale tekster inden for sociologi kulturteori"*, 1994. Redigeret og oversat af Staf Callewaert, Martin Munk, Morten Nørholm og Karin Anna Petersen. Akademisk Forlag.

Bourdieu, Pierre & Wacquant, Loïc: *"Refleksiv sociologi"*, 1996. Hans Reitzels Forlag.

Bredgaard, Thomas mfl.: *"Kommunal aktivering: Hvordan implementeres store forventninger fra Christiansborg i danske kommuner?"*. Tidsskrift for ARBEJDSLIV, 4. Årg. Nr.2. 2002.

Brink, Ole & Mathiesen Bech, Charlotte: *"Voldens udbredelse"* i Det Kriminalpræventive Råd: *"Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse"*, 2003. Det Kriminalpræventive Råd.

Caswell, Dorte: *"Handlemuligheder i socialt arbejde – Et casestudie om kummunal frontlinjepraksis på beskæftigelsesområdet"*, 2005. Institut for Samfundsvidenskab & Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitetscenter og AKF.

Caswell, Dorte & Høybye – Mortensen, Matilde: *"Så smækker vi kassen i! –Sanktion som redskab i kommunernes håndtering af kontanthjælpsmodtagere"* Tidsskrift for ARBEJDSLIV, 13.årg. nr. 4. 2011.

Di Martino, Vittorio, Hoel, Helge & L. Cooper: *"Factors contributing to workplace violence"* i *"Preventing violence and harassment in the workplace"*, 2003. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

- Fuglsang, Lars & Bitsch Olsen, Poul: *"Introduktion" i "Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer"*, 2009. Roskilde Universitets Forlag.
- Goffman, Erving: *"Interaction Ritual – Essays on face-to-face behavior"*, 1967. Pantheon Books, New York.
- Goffman, Erving: *"Social samhandling og mikrosociologi"*, 2004. En tekstsamling redigeret af Michael Hviid Jacobsen og Søren Kristiansen. Hans Reitzels Forlag.
- Goffman, Erving: *"Stigma – Om afvigerens sociale identitet"*, 2009. Oversat fra engelsk ved Brian Gooseman efter *"Stigma – Notes on the management of the spoiled identity"* fra 1963. Samfundslitteratur.
- Goffman, Erving: *"The Presentation of Self in Everyday Life"*, 1959. Penguin Books.
- Harste, Gorm & Mortensen, Nils: *"Sociale samhandlingsteorier"* i *"Klassisk og moderne samfundsteori"* redigeret af Heine Andersen og Lars Bo Kaspersen, 2007. Hans Reitzels Forlag.
- Hviid Jacobsen, Michael & Kristiansen, Søren: *"Erving Goffman- Sociologien om det elementære livs sociale former"*, 2002. Hans Reitzels Forlag.
- Højberg, Henriette: *"Hermeneutik – Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne"* i *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer"*, 2009. Roskilde Universitets Forlag.
- Järvinen, Margaretha, Elm Larsen, Jørgen & Mortensen, Nils: *"Det magtfulde møde mellem system og klient"*, 2004. Aarhus Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna: *"Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv – Interview, observationer og dokumenter"*, 2005. 1.udgave, 1.oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha: *"Pierre Bourdieu"* i *"Klassisk og moderne samfundsteori"* redigeret af Heine Andersen og Lars Bo Kaspersen, 2007. Hans Reitzels Forlag.
- Kristiansen, Søren: *"Erving Goffman – Hverdagslivets Rollespil"* i *"Hverdagslivet – Sociologier om det upåagtede"*, 2005. Hans Reitzels Forlag.

- Kruize, Peter & W.M.Sørensen, David & Dreyer Lassen, David: *"Vold mod offentligt ansatte"*, 2008. Syddansk Universitetsforlag og Rockwoolfonden.
- Kvale, Steiner & Brinkmann, Svend: *"Interview- Introduktion til et håndværk"*, 2009. 2.udgave, 1.oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Mathiesen, Anders & Højberg, Henriette: *"Sociologiske feltanalyser – om at anvende Bourdieus feltbegreb i historisk konkrete analyser"* i *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer"*, 2009. Roskilde Universitets Forlag.
- Mathiesen Bech, Charlotte & Berliner, Peter: *"Konflikthåndtering i praksis"* i Det Kriminalpræventive Råd: *"Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse"*, 2003. Det Kriminalpræventive Råd.
- Møller Hornemann, Iver mfl.: *"Aktivering- disciplinering til arbejde"*. 2008, CASA.
- Møller Christiansen, Jørgen: *"Hver femte oplever vold på arbejdspladsen- Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø. Delrapport 3. Vold, intimidering samt traumatiske oplevelser i arbejdet"*, 2006. CASA.
- Møller Christiansen, Jørgen & Larsen, Inge : *"Socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø og arbejdsliv"*, 2007. CASA.
- Nørøxe, Claus & Mathiesen Bech, Charlotte: *"Politik mod vold på arbejdspladsen"* i Det Kriminalpræventive Råd: *"Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse"*, 2003. Det Kriminalpræventive Råd.
- Olsen, Henning: *"Kvalitative kvaler- kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet"*, 2002. Akademisk forlag.
- Prieur, Annick & Sestoft, Carsten: *"Pierre Bourdieu – En introduktion"*, 2006. Hans Reitzels Forlag.
- Rasborg, Klaus: *"Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi"* i *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer"*, 2009. Roskilde Universitets Forlag.

Slotsholm, Svarer, Michael & Rosholm, Michael: *"Evaluering af de økonomiske styringsmekanismer på beskæftigelsesområdet"*, 2010. For Arbejdsmarkedsstyrelsen.
Slotsholm – Analyse og kommunikation om velfærd.

Svalund, Jørgen: *"Vold og trusler om vold i offentlig sektor"*, 2009. FAFO.

Trost, Jan & Jeremiassen, Lise: *"Interview i praksis"*, 2010. Hans Reitzels Forlag.

Ugebrevet A4: *"Trusler og vold florerer på jobcentre"*, 2010. Analyseret af Kaas & Mulvad. Publiceret af Ugebrevet A4.

Lovgivninger

Bekendtgørelse om lov om aktiv beskæftigelsesindsats, jf. LBK nr. 706 af 28.juni 2012. (<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=142553#Afs6>)

Bekendtgørelse om lov om aktiv socialpolitik, jf. LBK nr. 190 af 24. februar 2012. (<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=140126>)

Bekendtgørelse om lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats, jf. LBK nr. 731 af 15. juni 2010. (<https://www.retsinformation.dk/FORMS/R0710.aspx?id=130598>)

Bekendtgørelse af straffeloven, jf. LBK nr. 1062 af 17. november 2011. (<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=138671>)

Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. LBK nr.930 af 17.september 2012. (<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=142832#Kap3a>)

Bilag 1: Litteratursøgningen

I dette afsnit vil jeg redegøre for min fremgangsmåde i litteratursøgningen til mit specialeprojekt. På grund af begrænset eksisterende empiriske materiale omkring vold og trusler i socialt arbejde er jeg blevet ført vidt omkring i både danske og udenlandske litteratursøgningsmaskiner, og min systematik har i første omgang været geografisk baseret.

Til at starte med foretog jeg en søgning på www.google.dk, www.books.google.dk, www.scholar.google.dk, www.bibliotek.dk og www.danbib.dk, som gav mig et overblik over eksisterende empirisk materiale fra dansk kontekst. I denne sammenhæng benyttede jeg mig af følgende søgeord i forskellige kombinationer: Vold, trusler, overgreb, angreb, socialt arbejde, sagsbehandlere, socialrådgivere, offentligt ansatte, kommunalt ansatte, jobcenter, beskæftigelsesindsatsen, kommune, arbejdsplads og arbejdsmiljø. Efter at have gennemført en national litteratursøgning rettede jeg mit fokus på norsk empirisk materiale, hvor jeg anvendte søgemaskiner som www.google.no, www.books.google.no, www.scholar.google.no og endelig www.bibsys.no. Her blev der brugt ord som vold, trusler, sosialt arbeid, sosialarbeider, saksbehandler, kommune og sysselsetting i forskellige kombinationer. Endelig foretog jeg også en svensk søgning på www.google.se, www.books.google.se, www.scholar.google.se og www.libris.se. I denne sammenhæng var de primære søgeord våld, hot, socialt arbete, socialarbetare, handläggare og anställning.

Eftersom jeg kun fandt frem til få undersøgelser om vold og trusler i socialt arbejde i de nordiske lande var jeg nødsaget til spore min litteratursøgning ind på undersøgelser publiceret på engelsk. I den forbindelse tog jeg brug af www.google.com, www.books.google.com, www.scholar.google.com, og kombinationer af søgeord som violence, threats, assault, social work, social worker og workplace.

Det skal ikke herske nogen tvivl om, at litteratursøgningen primært har været centreret omkring de ovennævnte danske søgemaskiner grundet specialeprojektets fokus. Søgningen på udenlandske søgemaskiner med søgeord i forskellige kombinationer er blevet gennemført mere overfladisk, og samlet set har jeg ved en åben søgning fundet frem til ca. 45 titler. Efter gennemlæsning af

indholdsfortegnelser og abstracts er der blevet sorteret i disse titler, og jeg har fundet 18 titler anvendelige og relevante for dette specialeprojekt.

Der er ikke blevet foretaget nogen sondring mellem empiriske undersøgelsers forskningsmæssige substans, da alle publicerede undersøgelser i denne litteratursøgning er blevet betragtet som forskning.

I udgangspunktet har litteratursøgningen ikke været sigtet mod specifikke årstal, da den primære opgave har været overhovedet at finde empiriske undersøgelser af relevans for dette specialeprojekt. Størstedelen af de eksisterende empiriske undersøgelser er gennemført i perioden 1995 til 2010, og af hensyn til valget af jobcentret som undersøgelsesfelt og generel nyhedsværdig er der ikke blevet søgt efter undersøgelser som ligger længere tilbage i tiden. Jobcentret kan betragtes som en konsekvens af arbejdsmarkedsdrejningen i socialpolitikken, som for alvor slog sig an i lovgivningerne i midten og slutningen af 1990'erne. Af denne årsag har voldsundersøgelser som stammer fra før 1990'erne ikke haft relevans for specialeprojektet.

Bilag 2: Observation af samtaler på jobcenter – Beskrivelse af mislykkede forsøg på gennemførelse af observationsskvenser.

Jeg møder op på jobcentret d. 14. november efter aftale med en koordinator, som har indgået en aftale med en sagsbehandler på mine vegne om, at jeg kan deltage som observatør i en samtale med en borger. Denne borger refereres til som en sos- borger i kategori 4. Sos – systemet anvendes til at vurdere, hvor stor en trussel den pågældende borger udgør for sagsbehandlere og jobcentret som helhed. Når der er tale om borgere i kategori 1 og 2 bliver samtaler ikke afholdt på jobcentret, da disse borgere vurderes som direkte farlige for deres omgivelser. Disse borgere har fremmødeforbud på jobcentret, og i nogle tilfælde kan der afholdes samtaler på politistationer. Selve vurderingen af, hvorledes borgere skal placeres i sos-kategorierne bygger på tidligere oplevelser med borgeres truende og aggressive adfærd.

Jeg møder op i receptionen og orienterer en receptionist om min aftale, hvorefter jeg bliver henvist til en uniformeret vagt, som skal anvende en nøgle for at sætte elevatoren i gang som fører til sagsbehandlerens kontor på 3. sal. Mens vi venter på, at elevatoren skal lande i stueetagen spørger jeg vagten om samme sikkerhedsprocedurer gælder for trappeopgangene. Alle døre til trapper som fører op til sagsbehandleres kontorer på 1, 2 og 3. sal har en døralarm med kode, og sagsbehandlerne skal komme til receptionen for at hente borgere.

Da jeg ankommer til sagsbehandlerens kontor fortæller jeg pågældende om mit forskningsprojekt, og hun giver mig overordnede oplysninger om borgeren som skal møde til samtale. Tidligere er det blevet nævnt for mig som en mulighed, at jeg kunne foregive at være en ny kollega som skal observere samtalen som en del af min oplæring. I forvejen har jeg dog gjort op med mig selv, at jeg ikke ønsker at sløre min rolle som observatør i samtalen af hensyn til både sagsbehandler, borger og jobcentret. Jeg finder det ikke hensigtsmæssigt at inddrage borgere i mit forskningsprojekt på fordækte vilkår. Taget i betragtning at pågældende tidligere har været truende overfor personale på jobcentret skal min rolle være så gennemsigtig

som mulig, da jeg ikke ønsker at skabe nogen form for mistænksomhed eller utryghed hos borgeren.

Jeg bliver enig med sagsbehandleren om, at hun præsenterer mig som en socialrådgiver, der laver et projekt om samtaler mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre. Der vil ikke blive nævnt noget om, at forskningsprojektet har fokus på vold og trusler mod sagsbehandlere på jobcentre. I den henseende bliver der ikke spillet med helt åbne kort, men dette betragtes som en nødvendighed for, at få mulighed for at indgå i samtalen som observatør. Denne tilsløring af min rolle i samtalen foretages også af hensyn til sagsbehandleren og borgeren, da jeg ikke ønsker at provokere den pågældende borger og bidrage til eventuelle nye konfrontationer.

Jeg går sammen med sagsbehandleren ned i receptionen for at modtage borgeren, og det er planen at samtalen skal afholdes i et mødelokale tæt ved receptionen og en vagt vil holde opsyn med samtalen. Da jeg ikke ønsker, at borgeren skal føle sig presset til at lade mig indgå som observatør under samtalen vælger jeg at holde mig i baggrunden. Sagsbehandleren præsenterer idéen for borgeren om at lade mig deltage som observatør, og dette ønsker borgeren ikke. Efter samtalen er blevet afholdt bliver jeg orienteret af sagsbehandleren, at borgeren ikke kunne overskue at jeg skulle observere samtalen. Efter eget udsagn havde borgeren for meget i hovedet, og ville derfor ikke tale med andre end sagsbehandleren.

Jeg møder igen op på jobcentret d. 16.november og har fået endnu en mulighed for, at observere en samtale mellem en sagsbehandler og såkaldt sos- borger. Denne gang har jeg aftalt med sagsbehandleren, at hun orienterer borgeren om at jeg er i gang med en intern undersøgelse omkring sagsbehandlernes kommunikation med borgerne. Denne tilsløring af mit forskningsprojekt betragter jeg som forholdsvis uskyldig, men kan eventuelt gøre borgeren mindre mistænksom ved min tilstedeværelse. Det vigtigste er, at borgeren er klar over at der bliver foretaget en undersøgelse som pågældende vil indgå i.

Jeg iagttager fra afstand, at sagsbehandleren præsenterer min tilstedeværelse og observatørrolle i samtalen på en meget afslappet måde og som en selvfølgelighed. Til trods herfor afviser borgeren meget kontant, at jeg kan deltage i samtalen som observatør.

Der var stor risiko for, at borgerne ikke ville lade mig deltage i samtalerne, selvom jeg både fik tilladelse af ledelsen og sagsbehandlere på jobcentret. Dette var jeg opmærksom på før fremmødet på jobcentret, og overvejede også muligheden for at borgeren kunne være blevet orienteret før samtalerne. Dette kunne desværre ikke lade sig gøre, da sagsbehandlerne var nødt til at holde fokus at få borgerne til at møde op og ikke ville risikere at en orientering om min tilstedeværelse skulle skabe komplikationer.

Bilag 3: Præsentation af informanterne

I denne undersøgelse består informanterne af 6 sagsbehandlere fra 3 forskellige jobcentre, som har haft divergerende oplevelser med vold og/eller trusler i møder med borgere.

Anna (Jobcenter A)

Anna er uddannet socialformidler fra 1997, og har efterfølgende taget en 4-årig misbrugs- og psykoterapeutuddannelse. Hun har været ansat indenfor beskæftigelsesindsatsen siden 1983. Anna har igennem sit arbejdsliv oplevet flere små episoder med trusler fra borgere, men kan udpege en specifik samtalsituation som har sat sine spor. I en samtale med en borger med misbrugsproblemer bliver Anna udsat for en dødstrussel, da den utilfredse borger stiller hende følgende spørgsmål: ”Du vil vel ikke have det som hende ovre i Holstebro”? (Her med henvisning til socialrådgiveren, som slået ihjel ude foran Holstebro Jobcenter). Anna har dog ikke været udsat for fysisk vold set ud fra hendes egen betragtning.

Aslan (Jobcenter B)

Aslan er uddannet socialrådgiver fra 1996, som derudover en kandidatgrad i psykologi. Han har været ansat som beskæftigelseskonsulent på to forskellige jobcentre i de sidste 5 år, og har i denne periode været ude for 2 konfrontationer med borgere som har haft karakter af vold og trusler. I den ene situation bliver Aslan overfaldet af en kvindelig borger med misbrugsproblemer i receptionen på jobcentret, hvor han får hældt en flaske vand udover sig og bliver skubbet. Kvinden forsøger også at slå ud efter Aslan, som dog undviger og en vagt kommer ham til undsætning. I den anden situation bliver Aslan udsat for trusler, hvor en borger truer med at slå ham ihjel. Den pågældende borger står flere dage i træk ude foran jobcentret efter arbejdstid og venter på Aslan, som dog undviger en konfrontation ved at benytte en bagudgang.

Dorthe (Jobcenter B)

Dorthe er kommunalt uddannet med fag på den daværende Sociale Højskole, og har været ansat som sagsbehandler indenfor kontanthjælpsområdet i de sidste 30 år. I de sidste 5 år har Dorthe været ansat på to forskellige jobcentre, og har i denne periode oplevet 2 konfrontationer med borgere. I den ene situation bliver Dorthe udsat for voldsomme dødstrusler fra en borger, der er mødt op i receptionen på det pågældende jobcenter og vil have fat i hende. Dorthe hører ikke selv dødstruslerne, men det gør 2 jobcentervagter som oplyser hende om, at hun ikke må forlade jobcentret af sikkerhedsmæssige årsager. Dødstruslerne er så voldsomme, at flere borgere i receptionen sidder og græder. Dorthe har tidligere haft flere samtaler med den pågældende borger, og borgeren utilfredshed bygger på disse samtaler. I en anden situation bliver Dorthe overfaldet af en borger på en trappeopgang på jobcentret, som råbende holder hende op mod en mur og langer ud efter en genstand i lommen. Dorthe undslipper borgerens greb inden han får fat i genstanden, og hun løber ud af jobcentret, hvor en vagt kommer hende til undsætning. Borgeren bliver holdt fast af vagten, og bliver derefter udelukket fra at komme på jobcentret.

Sofie (Jobcenter B)

Sofie er uddannet pædagog og socialformidler, og har arbejdet som sagsbehandler indenfor kontanthjælpsområdet i de seneste 10 år. Hun har oplevet to situationer på jobcentret, hvor borgere har splittet hendes kontor ad. I disse situationer har der været tale om en trusler, da Sofie er blevet meget chokeret og har følt sig truet. De pågældende borgere har ikke direkte udsat hende for verbale trusler, men har derimod udvist aggressiv adfærd overfor kontorinventar som har virket truende på hende.

Laura (Jobcenter C)

Laura er oprindeligt uddannet arkitekt, men har arbejdet med socialt arbejde i mange år. Hun har tidligere været ansat på en værested for voksne i 12 år, og har derefter arbejdet som sagsbehandler i jobcenterregi i 3 år. To gange har Laura oplevet konfrontationer med borgere, som har haft karakter af trusler mod hende og jobcentret. I begge situationer er borgere blevet så frustrerede, at de har kastet rundt med ting på hendes kontor. I den ene situation er også tale om verbale trusler, da borgeren, umiddelbart efter at have splittet hendes kontor ad, giver udtryk for, at han

vil tage hjem og hente 2 liter benzin og derefter sætte ild til sig selv og jobcentret. Laura opfatter ikke disse borgere aggressive adfærd som direkte møntet mod hende, men oplevelserne har alligevel sat sig sine spor.

Jakob (Jobcenter C)

Jakob er kommunalt uddannet som kontorassistent og har arbejdet som beskæftigelseskonsulent på det pågældende jobcenter i ca. 5 år. For Jakob har der været tale om 2 konfrontationer med borgere, hvor han er blevet udsat for trusler og vold. I den ene situation giver borgeren udtryk for, at han vil smadre vinduer i jobcentret og river inventar ned fra hylderne og smadrer en fladskærm på vej ud af jobcentret. I denne situation er Jakob beskyttet af jobcentervagter, da samtalen foregår i den åbne modtagelse (Reception) på jobcentret. Han føler sig truet i situationen, men har taget sine forholdsregler, hvorfor der ikke sker ham noget. Under en anden samtale bliver Jakob overfuset af en borger, som i sit kropssprog er meget truende. Jakob afslutter denne samtale umiddelbart efter optrinnet, og der sker ikke mere i denne situation. Få dage efter denne samtale venter den pågældende borger på Jakob efter arbejdstid, og forfølger ham på cykel. I et vejkryds kører borgeren ind i Jakob, som med nød og næppe undgår at falde af cyklen. Den samme borger følger efter Jakob og hans højgravide kone på gaden få dage efter foregående situation, og efter en længere forfølgelse føler Jakob sig nødsaget til at kontakte politiet. Borgeren forsvinder inden politiet dukker op.

Bilag 4: Interviewguide

Hvert interview indledes med en præsentation af forskningsprojektet, og hver enkel sagsbehandler bliver bedt om at præsentere sig selv med angivelse af alder, uddannelsesbaggrund, stillingsbetegnelse, arbejdsområde, ansættelsesperiode på jobcentret samt anden erfaring indenfor beskæftigelsesområdet. Herefter bliver der sat fokus på oplevelser med vold og trusler i mødet med borgere, og sagsbehandleren vil i første omgang blive bedt om, at udvælge samtalsituationer som har ført til konfrontationer med borgere i form af vold og/eller trusler. Sagsbehandleren vil blive bedt om at tænke tilbage på møderne, og samtidig forsøge at beskrive samtaleforløbene med så mange detaljer som muligt.

1. Hvad handlede samtalen om? Beskriv forløbet i sagsbehandlingen af den pågældende borgers sag? Hvad ville være det næste skridt i sagsbehandlingen?
2. Hvordan har du tidligere oplevet borgerens adfærd, og hvordan påvirker det dig før og under samtalen?
3. Hvilke tanker havde du gjort dig omkring din måde at fremstå på overfor borgeren?
4. Hvilket indtryk har du af borgerens attitude, kropssprog, udseende og udtalelser i mødet?
5. Hvordan tror du, at borgeren ønsker at fremstå overfor dig i mødet? Og hvordan giver dette sig til kende?
6. Hvilke indtryk vil du gerne give borgeren i samtalen, og hvordan handler du ud fra dette?
7. Hvordan udtrykker borgeren sig om sin egen sociale situation, og hvordan stemmer dette overens med din forståelse af borgeren?
8. Hvilke forventninger tror du, at borgeren har til mødet?
9. Hvordan kan du i din position som sagsbehandler imødekomme de ønsker og behov, som borgeren giver udtryk for?
10. Hvad betragter du som det primære formål med samtalen, og hvordan bliver dette italesat overfor borgeren?

11. Hvordan bliver du opmærksom på, at en konflikt er under optrapning i samtalen?
12. Hvilket emne bliver drøftet, da konfrontationen opstår?
13. Hvordan giver borgeren udtryk for sin vrede i samtalen, og hvad angiver borgeren som årsag til sin frustration?
14. Hvordan kommer vold og trusler til udtryk i samtalen, og hvad består de specifikt i?
15. Hvordan agerer du i forhold til volden og/eller truslerne?
16. Hvordan afsluttes samtalen?
17. Hvad mener du forårsagede, at du blev udsat for vold og/eller trusler?
18. Hvad kunne have forhindret konfrontationen, hvis dette var muligt?
19. Hvordan håndterer du magtforholdet, som gør sig gældende i samtaler med borgere?
20. Hvordan tror du, at borgerne oplever magtforholdet i samtaler med sagsbehandlere?
21. Hvad forstår du som din primære funktion i beskæftigelsesindsatsen, og hvilke fordele og ulemper er forbundet med denne?
22. Hvilke arbejdsvilkår giver dig udfordringer i dit arbejde?
23. Hvordan oplever du at beskæftigelsesindsatsens redskaber som f.eks. aktivering, sanktioner og rettidige samtaler imødekommer borgernes behov og ønsker?

Bilag 5: Tavshedspligtserklæring

Med henblik på interviewundersøgelse til forskningsprojektet ”Vold og trusler mod sagsbehandlere i jobcentre”

Formålet med denne erklæring er at sikre de deltagende informanter til forskningsprojektet fuld anonymitet. Alle informanter vil blive refereret til med dæksnavne og ingen oplysninger vil kunne føres tilbage til informanternes oprigtige identiteter. Alle typer af oplysninger af verbal eller materiel karakter, der betragtes som fortrolig information på undersøgelsessteder og af informanter, vil blive respekteret og blot benyttet som baggrundsviden til forskningsprojektet.

Med Venlig hilsen

Bjarke Helmø

Bilag 6: Startkodeliste

Start-kodning

Begreber	Definition/Goffman	Empirisering
Sociale identiteter	Sociale identiteter produceres og reproduceres i sociale interaktioner, og kommer til udtryk i selvpræsentationer.	Informanternes beskrivelser af egne og borgernes selvpræsentationer i gensidige sociale interaktioner.
Ritualer	Mekaniske og konventionsbaserede handlinger via kropssprog og verbale udvekslinger, som har som formål at forebygge samhandlingskriser.	Informanternes beskrivelser af adfærdsskvenser i mødet mellem sagsbehandler og borger, der umiddelbart forbindes med en positiv dialog og interaktion eller har til hensigt at opretholde selvsamme.
Indtryksstyring (Impression Management)	Menneskers styring og kontrol af indtryk, som udsendes til tilstedeværende i sociale møder.	Informanternes beskrivelser af informationsudveksling og mangel på samme i møder på jobcentret.
Ansichts- arbejde (Facework)	Forskellige adfærdsmåder, hvorigennem mennesker forsøger at gardere sig mod konflikter og at "tabe ansigt" i sociale interaktioner.	Informanternes beskrivelser af adfærdsmåder, hvorigennem sagsbehandlere og borgere forsøger at undgå konfrontationer.

Linje (Line)	Et mønster af verbale og non-verbale handlinger betinget af menneskers forståelse af en given samhandlingssituation og vurdering af sig selv og andre tilstedeværende i et socialt møde.	Informanternes refleksioner omkring sammenhænge mellem egne og borgernes oplevelse af den gensidige møde og adfærdsmønstre i interaktionen.
Roller	Mennesker indtager roller i en optræden (Performance) med formålet om at afgive et bestemt indtryk til andre tilstedeværende i en social interaktion. De mest forekommende roller er som skuespiller (Performer), tilskuer eller udenforstående.	Informanternes refleksioner omkring, hvilke indtryk begge parter ønsker at afgive i mødet på jobcentret.
Scenen (Front region) og bagscenen (Back region)	Scenen udgør området, hvor mennesker indtager roller i en optræden og regulerer deres adfærd efter normerne på scenen. Bagscenen er området, hvor mennesker er fri for publikummets vurderende blikke, og derfor ikke behøver at nedtone oplysninger som kan bringe et ønsket selv billede i fare.	Informanternes beskrivelser af forskellige kontekster i praksis, som enten giver anledning til regulerende adfærd eller frit spil for alle umiddelbare tanker og handlinger.

Stigma	En diskrepans mellem den tilsyneladende og faktiske sociale identitet, som bringer et menneske i miskredit.	Informanternes refleksioner omkring, hvilke forventninger sagsbehandlere og borgere har til hinanden og det gensidige møde.
--------	---	---

Start- kodning

Begreber	Definition/Bourdieu	Empirisering
Habitus	Varige, foranderlige og historisk betingede forståelses- og handledispositioner, som mennesker ubevidst benytter sig af i mødet med den sociale verden. Habitus er inkorporeret i mentale strukturer og skabt af erfaring med en given social position.	Informanternes beskrivelser af handlemåder i sociale interaktioner mellem sagsbehandlere og borgere på jobcentre.
Sociale positioner	Sociale positioner refererer både til en social placering i et felt og rationalet i måder, hvorpå mennesker forholder sig til et problemfelts problematik i en given praksis kontekst.	Informanternes refleksioner omkring egen institutionelle rolle og dominerende rationaler indenfor beskæftigelsesområdet. Derudover refleksioner omkring borgernes sociale placering i dette felt.

Kapitalformer (Økonomisk, kulturel, social og symbolsk kapital)	Kapitalformerne udgør ressourcer og forudsætninger, som disponerer mennesker til at påvirke et felts aktiviteter. Symbolsk kapital er en overordnet kapitalform, som de andre kapitalformer transformeres til, når de tillægges værdi og betragtes som legitime i et givent felt.	Informanternes refleksioner omkring værdier indenfor beskæftigelsesområdet, som får betydning for deres praksis.
Symbolsk vold	Symbolsk vold udgør dominans inkorporeret i de mentale strukturer udenfor menneskers bevidsthed, og refererer til magten over perceptions – og vurderingskategorierne for, hvordan man opfatter og vurderer den sociale verden	Informanternes beskrivelser og oplevelser af forskellige lovgivninger, redskaber, procedurer, arbejdsgange og andre praksisvilkår.