

Abstract

In this thesis we are interested in the phenomena *resources* in social work in the field of employment. Since the 1990s it has been some kind of mantra to focus on the clients' resources instead of their limitations in the employment policy. In the legislation and in the guidelines of social work resources appear as an ideal of social work, though there are very few specific instructions on how to unfold this ideal in practice. The aim of this project is therefore to explore the use of resources by the participants in employment conversations that take place between social workers and benefit recipients with problems besides unemployment in the job centre, and what this might say about the social practice of the field.

We use critical discourse analysis as an approach to bringing together employment conversations and social practice. We are inspired by Norman Faircloughs (1992) three-dimensional conception of discourse; text, discursive practice and social practice. We analyze the text dimension through the use of conversation analysis to examine how the participants bring the terms of resources into the conversation. Through the dimension of discursive practice we seek to access the social practice dimension. We draw on Michael Lipsky (1980) and his theory on *street-level bureaucracy*, which states the front line worker as the real policy maker in the meeting with the client. Our empirical data consists of two audio recordings of employment conversations in a town fictitiously called *Vestby Kommune*. The two conversations show that the term of resource is used in various ways in the conversations but there are also patterns in the way in which resources are included in the conversation. In the following we will emphasize some of the findings.

Resources are mainly articulated in indirect ways in the conversations. Resources are only twice directly articulated though without specifying the content, and simply to emphasize the limitations that stand in the way of releasing the resources. In both conversations it is primarily the disposition of the client that reflects the attribution of resources and limitations. In the first case it is the client her selves who bring her determination and motivation to get an education to attention while the social worker encourage and commend her. On the other hand there is no focus on the clients' prerequisites to succeed in doing so. In the other conversation the client's disposition is articulated in terms of limitations, and the lack of determination to going through with alcohol treatment, which is the primary focus presented by the social workers. The client himself attempts to bring

about a perspective on what to do instead of drinking. That, however, is not taken into consideration by the social workers.

In both conversations we find that the clients themselves bring aspects of resources and possibilities in their lives into the conversations. In the second conversation the client brings forward the only resource perspective in the conversation, as an equivalent to the limitations unfolded by the social workers.

Another finding in the conversations is that the conditions and purpose of the conversation is not directly expressed to the clients. Therefore we find that demands and consequences are presented by the frontline workers as opportunities to motivate the client and to strengthen the competencies of the client and not as a matter of law and sanctions if the client is not available during the employment effort. In the social practice we therefore see a potential risk of the client not getting a real opportunity to influence and participate in the conversation, due to the social workers' limited information about the agenda and the conditions.

In the end of the thesis we see our analysis in a structure-actor perspective, discussing our findings in the perspective of a moralizing state of power in relation to involving resources of the individual and whether it can be useful to focus constructively on the limitations, in terms of 'what can be done' rather than focusing on the clients personal disposition of resources and limitations.

ABSTRACT	1
1. INDLEDNING	6
1.1 HVORDAN OPSTOD PROJEKTET?	7
1.2 PROBLEMFORMULERING OG BEGREBSAFKLARING	9
2. BAGGRUND FOR EMNET	11
2.1 DESK RESEARCH	11
2.1.1 IDENTITETSFORHANDLING OG MODSTAND I EN INSTITUTIONEL KONTEKST	11
2.1.2 SANKTIONER OVERFOR KONTANTHJÆLPSPMODTAGERE - FOR HVEM OG HVORFOR?	12
2.1.3 FORHANDLING OG KLIENTEN SOM MEDSKABER	12
2.1.4 MAGT OG KLASSIFICERING AF ARBEJDSLØSE	13
2.1.5 KATEGORISERING I BESKÆFTIGELSESMRÅDET	13
2.1.6 MYNDIG- OG UMYNDIGGØRELSE	14
2.2 UDVIKLINGER PÅ DET RESSOURCEORIENTEREDE ARBEJDSMARKED	14
2.2.1 OPRIDS AF DET RESSOURCEORIENTEREDE ARBEJDSMARKED	14
2.2.2 NYERE UDTRYK FOR DEN POLITISKE DISKURS	16
3. PERSPEKTIVER PÅ RESSOURCER	19
3.1 HVORDAN ARBEJDER MAN RESSOURCEORIENTERET?	19
3.1.1 BESKÆFTIGELSESPOLITIKKEN OG LOVGIVNINGEN	20
3.1.2 SOCIALFAGLIGE IDEALER	21
3.1.3 INTENTIONER MED RESSOURCEINDDRAGELSE	22
3.2 HVORDAN KAN MAN LEDE EFTER RESSOURCER?	23
3.2.1 SAMFUNDET SOM TILVEJEBRINGER AF MENNESKELIGE RESSOURCER	23
3.2.2 RESSOURCER SOM INDIVIDUELLE EGENSKABER OG INDIVIDUELT ANSVAR	24
3.2.3 OPSAMLING	26
4. OPBYGNING AF EN KRITISK DISKURSANALYTISK TILGANG	27
4.2 HVILKEN TEORI SKRIVER VI OS IND I?	27
4.2.1 EN KRITISK TEORI MED ØJE FOR FORANDRING	28
4.2.2 FAIRCLOUGHS TRETRINSMODEL FOR KRITISK DISKURSANALYSE	29
4.3 HVORDAN VIL VI KONKRET BENYTTE OS AF DENNE TILGANG?	30

5. SAMTALEANALYSE SOM ANALYSESTRATEGI AF TEKSTEN	33
5.1 PRÆSENTATION AF SAMTALEANALYSEN	33
5.1.1 SPOR I SAMTALEANALYSEN	34
5.1.2 HVAD ER STRATEGIEN I SAMTALEANALYSE?	35
5.2 HVORDAN KAN VI ANVENDE SAMTALEANALYSEN?	36
5.2.1 TURTAGNING	36
5.2.2 PRÆFERENCE	36
5.2.3 REPARATUR	37
5.2.4 KONTEKSTER	37
6. UNDERSØGELSENS PERSPEKTIV OG FORSKNINGSSTRATEGI	39
6.1 ET INTERAKTIONISTISK PERSPEKTIV	39
6.2 UNDERSØGELSENS FORSKNINGSSTRATEGI	39
7. METODE	42
7.1 TIL- OG FRAVALG I PROJEKTET	42
7.1.1 HVORFOR IKKE KVALITATIVE INTERVIEWS?	42
7.1.2 HVORFOR IKKE OBSERVATIONSMETODE?	43
7.1.3 HVORFOR KONTANTHJÆLPSMODTAGERE MED PROBLEMER UDOVER LEDIGHED?	44
7.2 INDSAMLING AF EMPIRI	44
7.2.1 KONTAKT TIL EMPIRIEN	45
7.2.2 HVORFOR HAR DET VÆRET SÅ SVÆRT AT FÅ KOMMUNER TIL AT DELTAGE?	46
7.2.3 KONTAKTEN MED NORDBY KOMMUNE	47
7.2.4 PRÆSENTATION AF VESTBY KOMMUNES BESKÆFTIGELSESMÅDE	48
7.2.5 INDSAMLING AF EMPIRI I VESTBY KOMMUNE	49
7.3 FREMGANGSMÅDE OG KVALITETSSIKRING	50
7.3.1 TRANSSKRIBERING OG ANALYSE	50
7.3.2 VALIDITET	52
7.3.3 RELIABILITET	53
7.3.4 GENERALISERBARHED	54
7.3.5 ETISKE OVERVEJELSER	54
8. ANALYSE AF TEKST OG DISKURSIV PRAKSIS	56

8.1 ANNES MØDE MED SAGSBEHANDLER PÅ JOBCENTERET	56
8.1.1 EN KLIENT DER VISER INITIATIV OG MOTIVATION	57
8.1.2 ANNES NYE IDENTITET BRINGES I SPIL SOM RESSOURCE	60
8.1.3 ANNES POSITIVE UDVIKLING MEDFØRER KRAV	64
8.1.4 FORHANDLING AF KRAV OG SAGSBEHANDLERS OVERTALELSESMEKANISMER	65
8.1.5 OPSAMLING PÅ SAMTALEN MELLEM ANNE OG SAGSBEHANDLER	69
8.2 BENTS BESKÆFTIGELSESSAMTALE	70
8.2.1 KLIENTENS MODSPIL	71
8.2.2 ALKOHOLFOKUS FREM FOR BESKÆFTIGELSESFOKUS	73
8.2.3 BEGRÆNSNINGER FREM FOR RESSOURCER?	76
8.2.4 SANKTION SOM MOTIVATION	81
8.2.5 OPSAMLING PÅ BENTS SAMTALE	84
9. ANALYSE AF SOCIAL PRAKSIS FOR RESSOURCEINDDRAGELSE	86
9.1 FRONTLINJEMEDARBEJDERE SOM <i>DE FACTO</i> POLICY MAKERS	86
9.2 RESSOURCEINDDRAGELSEN I FORHOLD TIL INTENTIONER	88
9.2.1 KOMMER KLIENTEN TÆTTERE PÅ ARBEJDSMARKEDET?	88
9.2.2 HAR KLIENTEN MEDINDFLYDELSE?	89
9.2.3 KRAV – PISK ELLER GULEROD?	91
9.2.4 HELHEDSORIENTERET SYN PÅ RESSOURCER OG BEGRÆNSNINGER?	92
9.3 OPSAMLING	93
10. RESSOURCER I ET SAMFUNDS- ELLER INDIVIDORIENTERET PERSPEKTIV?	95
10.1 ET MORALSK MAGTELEMENT I RESSOURCEINDDRAGELSEN?	97
10.2 RESSOURCER VED FOLK MED BEGRÆNSNINGER – GIVER DET MENING?	99
11. KONKLUSION	100
12. LITTERATURLISTE	103
12.1 BØGER OG ARTIKLER	103
13.2 INTERNETSIDER	105
BILAG 1: FØRSTE E-MAIL TIL PRAKSIS	107
BILAG 2: ANDEN E-MAIL TIL PRAKSIS	108

1. Indledning

Ressourceorientering i socialt arbejde har i mange år været centralt. På beskæftigelsesområdet udmønter denne ressourceorientering sig i forskellige politiske tiltag, hvor fokus på *ressourcer frem for begrænsninger* har været en slags mantra siden 1990'erne. Fokus på ressourcer i socialt arbejde kan imidlertid spores endnu længere tilbage i tiden, idet socialt arbejde altid i større eller mindre omfang har haft et blik for individets ressourcer. Tanken bag inddragelse af ressourcer og formålet hermed har til gengæld været skiftende i historien, men én ting er fælles; nemlig ønsket om at fokusere på individets *ressourcer* og muligheder.

Siden indførelsen af 1990'ernes Aktivlinje i den beskæftigelsesmæssige del af det sociale forvaltningsarbejde er dette ressourcefokus blevet skærpet. Den sociale indsats skal ikke blot sørge for at forsørge og understøtte klienten materielle situation; med den aktive socialpolitik skal indsatsen i højere grad sikre, at klienten bidrager aktivt, blandt andet ved at bringe sine ressourcer spil. Det er alment accepteret, at klienters ressourcer skal fremelskes – enten af dem selv eller af socialarbejderne. Men til trods for at man har haft denne interesse for at fokusere på klienternes ressourcer frem for begrænsninger, er der ifølge megen af litteraturen inden for området og den politiske debat stadig plads til forbedring og nye tiltag, der vedrører ressourcer.

Man kan dog stille spørgsmålet, hvad det egentligt betyder at 'fokusere på ressourcer frem for begrænsninger' – og hvorfor bliver vi aldrig gode nok til det? Det har trods alt været centralt i mange år. Hvad ligger der i ressourcebegrebet inden for beskæftigelsesområdet? Hvilke ressourcer er det, der skal inddrages, og hvilke begrænsninger er det, vi skal distancere os fra? Hvordan inddrager socialarbejder henholdsvis klienten selv ressourcer i den konkrete samtale i beskæftigelsesindsatsen, og hvilke implikationer har dette for samtalen og indsatsen mere overordnet? Idet vi ikke umiddelbart kan svare på spørgsmål som disse, er vi blevet optaget af og nysgerrige på, hvordan ressourcebegrebet indgår i samtaler i beskæftigelsesindsatsen.

I mange sammenhænge virker det oplagt, at fokusere på ressourcer frem for begrænsninger. Det kan dog synes paradoksalt kun at fokusere på ressourcer ved de borgere, der netop kommer på grund af deres begrænsninger. Vi er derfor interesserede i målgruppen kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed, der netop kommer til jobcenteret grundet begrænsninger i deres arbejdsliv og situation generelt.

Vores interesse for såvel politiske diskurser og de konkrete beskæftigelsessamtaler på jobcenteret har ført os til anvendelsen af kritisk diskursanalyse som tilgang i projektet med henblik på at kombinere mikro- og makroniveau. Norman Fairclough (1992) opstiller en tredimensionel model, som forener tre analytiske trin i diskursanalysen; teksten, den diskursive praksis og den sociale praksis. Vi vil lade os inspirere af denne model og Faircloughs syn på dialektikken mellem teksten og social praksis med henblik på at belyse betydningerne og implikationerne af teksten. Vi vil analysere teksttrinnet ved brug af samtaleanalyse, og gennem den diskursive praksis for området går vi til analysen af den sociale praksis ved inddragelse af Michael Lipskys teori om frontlinjemedarbejdere som de egentlige *policy makers* i deres møde med klienterne (1980). For at kunne gå til en sådan analyse har vi indsamlet lydoptagelser af to beskæftigelsessamtaler på et jobcenter i en kommune, som vi har givet det fiktive navn *Vestby Kommune*.

Formålet med specialet er således at besvare problemstillingen om, hvordan ressourcebegrebet udfoldes og anvendes af socialarbejder og klient i beskæftigelsessamtaler på jobcenteret, og hvad dette kan sige om den sociale praksis for området.

1.1 Hvordan opstod projektet?

Speciales fokus på hvordan sagsbehandlere i praksis arbejder ressourceorienteret i samtaler med kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed, udspringer af en interesse for de svagere borgeres møde med den kommunale beskæftigelsesindsats. De indledende diskussioner gik i høj grad på noget paradoksalt i, at man skal fokusere på ressourcer, muligheder, ønsker og kompetencer hos folk, som kommer til jobcenteret netop på grund af deres til tider omfattende problemer, begrænsninger og manglende erhvervsmæssige kompetencer. Det er imidlertid vigtigt for os at understrege, at vi ikke ser ressourceorienteret socialt arbejde som noget grundlæggende paradoksalt eller selvmodsigende. Vores undren skal ikke forstås som en *kritik* af idealet om at inddrage klienters ressourcer. Det, vi ønsker, er derimod at undersøge, *hvordan* ressourceinddragelsen foregår i praksis i mødet mellem klienter og sagsbehandlere.

Interessen for naturen af ressourcebegrebet i beskæftigelsesindsatsen, er i høj grad inspireret af en rapport, udarbejdet af konsulentfirmaet Discus (2010) for Arbejdsmarkedsstyrelsen. Rapporten er en evaluering af den nu afskaffede Arbejdsevne metode og herunder Ressourceprofilen.

Arbejdsevne-metoden har været anvendt, når jobcentret behandler sager om revalidering, fleksjob og førtidspension. Discus kommer frem til flere interessante resultater, som vi mener, underbygger relevansen af at se på, hvordan man i praksis arbejder ressourceorienteret i samtalerne med klienterne. Vi vil her nøjes med at fremhæve tre fund fra Discus' evaluering.

For det første finder Discus frem til, at der i mellem 75 og 90 % af ressourceprofilerne er fokus på borgerens *begrænsninger* frem for ressourcer. Størstedelen af ressourceprofilerne uddyber, hvilke barrierer borgeren har i forhold til at komme på arbejdsmarkedet, frem for at fokusere på borgerens ressourcer (Ibid.: 7). For det andet vil vi fremhæve evalueringens vurdering af, at det for mange sagsbehandlere virker uklart, *hvordan* de skal inddrage borgernes ressourcer, og *hvilke* ressourcer der skal inddrages. Discus skriver, at øvelsen med at vurdere borgeres ressourcer virker uhåndgribelig for mange, og at det kan være vanskeligt at give ressourcerne et konkret indhold, med mindre de holdes op imod et konkret job- eller aktiveringstilbud (Ibid.: 29). For det tredje kommer Discus frem til, at mange af de begrænsninger, der vurderes på, omhandler mange forskellige aspekter af borgernes liv, herunder også nogle meget personlige forhold. I forlængelse heraf finder Discus på baggrund af interviews med borgere, at det kan være ubehageligt at læse om disse personlige problemer i sin sag på jobcenteret. Flere borgere føler endda, at det kan være med til at fastholde dem i et negativt selvbillede, og de har svært ved at se relevansen heraf i forhold til deres nuværende arbejdsmarkedsperspektiv (Ibid.: 8-9).

De skriftlige ressourcevurderinger sker oftest på baggrund af forskellige typer af samtaler mellem borger og sagsbehandler, og særligt ovenstående pointer har ledt os til en interesse for, hvad der går forud for de skriftlige vurderinger af borgernes ressourcer, det vil sige samtalen mellem sagsbehandler og borger.

På trods af at interessen for at undersøge ressourcebegrebets udfoldelse i samtalerne er opstået dels på baggrund af noget paradoksalt og dels en kritisk evaluering af ressourceinddragelsen i de skriftlige vurderinger, ønsker vi netop *ikke* at gå til ressourcebegrebet med en forudindtaget kritik eller normativ stillingtagen til hvordan socialarbejderne *burde* arbejde ressourceorienteret i samtalerne. Vi ønsker derimod at gå åbent til værks og stiller os nysgerrige på, hvordan ressourcebegrebet bringes i spil og anvendelse.

Vi søger således ikke et bestemt udseende af ressourcebegrebet, som det forventes at tage sig ud men undersøger, hvordan vores empiriske datamateriale belyser begrebets mening, indhold og implikation.

1.2 Problemformulering og begrebsafklaring

Formålet med specialet er at besvare nedenstående problemformulering:

Hvordan udfoldes og anvendes ressourcebegrebet af deltagerne i beskæftigelsessamtaler på jobcenteret mellem socialarbejder og kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed, og hvad kan dette sige om den sociale praksis for beskæftigelsesområdet?

Ressourcebegrebet

Vi anvender her betegnelsen *ressourcebegrebet*, men vi vil igennem projektet lade andre ressourcebetegnelser indgå alt efter sammenhængen fx ressourceorientering, ressourcefokus og ressourceinddragelse. Vi er således åbne overfor, at ressourcer kan indgå i forskellige sammenhænge og i forskellige sproglige varianter.

Udfoldelse og anvendelse

Ved at stille spørgsmålet om hvordan ressourcebegrebet udfoldes og anvendes, åbner vi op for muligheden for at se på, hvordan beskæftigelsessamtalernes deltagere direkte eller indirekte trækker på og inddrager ressourcebegrebet.

Beskæftigelsessamtale

I ordet beskæftigelsessamtale ligger, at samtalerne fungerer som led i beskæftigelsesindsatsen overfor pågældende klient. Det er dog ikke samtalens karakter, der er af primære interesse for os men nærmere det, der sker i interaktionen.

Socialarbejder

Socialarbejder bruges som fællesbetegnelse for de professionelle i samtalen. Det vil i vores projekt konkret sige sagsbehandler på jobcenteret og kontaktperson fra aktiveringsstedet. Når vi således bruger begrebet socialarbejder, betyder det, at der er tale om begge typer af professionelle.

Kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed

Kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed er udvalgt med henblik på netop at se på en målgruppe af borgere, der kommer på jobcenteret på grund af deres begrænsninger jævnfør vores interessefelt. Dette uddybes nærmere i *Afsnit 7.1.3 Hvorfor kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed?*

Jobcenteret

Jobcenteret er udvalgt, fordi det er en myndighedsudøvende organisation, hvori beskæftigelsessamtalerne foregår. Vi vil beskrive jobcenteret nærmere i afsnit 7.2.4 *Præsentation af Vestby Kommunes beskæftigelsesområde*.

Social praksis

Begrebet social praksis vil blive yderligere uddybet med præsentationen af vores teoretiske tilgang, idet det er et begreb, der er hentet fra Norman Faircloughs kritiske diskursteori (Fairclough, 1992). Her vil vi nøjes med at forklare begrebet som et makroperspektiv på opgaven, som giver muligheden for at se vores fund i et større perspektiv.

2. Baggrund for emnet

I dette kapitel vil vi opstille en baggrund for interessen for at undersøge ressourcebegrebets udfoldelse og anvendelse i beskæftigelsesindsatsen for kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed. Kapitlet vil dels indeholde et overblik over det litterære felt, vi placerer os i, samt et overblik over det arbejdsmarked, der efterspørger ressourcestærke individer samt et oprids af de politiske diskurser i denne beskæftigelsespolitik.

2.1 Desk research

Med vores interesse for ressourcefokus i beskæftigelsessamtaler placerer vi os i et felt, hvor der i forvejen findes forskning, som vedrører lignende og andre aspekter i beskæftigelsesindsatsen. Vi vil i det følgende belyse et udsnit af denne forskning, med henblik på at placere vores emne i forhold til denne eksisterende viden på området. De udvalgte bidrag vil vi anvende dels til at vise, hvad der findes af forskning på området, og dels med henblik på at stille os på skuldrene af denne eksisterende forskning på vores vej mod at afdække ressourcebegrebet i beskæftigelsessamtaler.

2.1.1 Identitetsforhandling og modstand i en institutionel kontekst

I teksten af Dorte Caswell et al. *Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy* (2011) ses, hvordan kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed gennem forhandling med socialarbejder forsøger at undgå krav om en arbejdsmarkedsrelateret identitet. Klienten kan opleve det svært at opfylde de forventninger, der stilles inden for de ressourceorienterede rammer på beskæftigelsesområdet, og når socialarbejderne forsøger at påhæfte klienterne *labels*, som klienterne ikke kan identificere sig med, kan det vække modstand på forskellig vis (Ibid.: 3). Denne modstand er interessant, idet det muliggør en undersøgelse af hvilke identiteter, der forhandles og reproduceres i interaktionen mellem klient og socialarbejder på jobcenteret. I teksten inddrages ligeledes Holstein og Gubriums (1994) argumentation for, at identitet og selvet i stigende grad bliver forhandlet, blotlagt og produceret i det offentlige rum nærmere end i det private hjem (Ibid.). I Caswell et al.'s undersøgelse præsenteres to cases, hvor aktivering har været den primære 'behandling' i forhold til klienternes problemer, dog uden ønsket effekt (Ibid.: 6). To identiteter viser sig ud fra et forhandlingsperspektiv. Den ene klient gør modstand mod identiteten som kontanthjælpsmodtager, mens den anden klient gør modstand mod

identiteten som en, der er egnet til at varetage et arbejde (Caswell et al., 2011: 7-8). I analysen ses det, at i identitetsforhandling er intet forudbestemt på trods af institutionelle mål og struktur. Det udledes således i teksten, at det er klienten selv, der må introducere alternative og konkurrerende fremstillinger til de identiteter, de tilskrives i beskæftigelsesindsatsen (Ibid.).

2.1.2 Sanktioner overfor kontanthjælpsmodtagere - for hvem og hvorfor?

Artiklen *Så smækker vi kassen i! – sanktion som redskab i kommunernes håndtering af kontanthjælpsmodtagere* (2011) af Dorte Caswell og Matilde Høybye-Mortensen omhandler sanktioner overfor kontanthjælpsmodtagere i jobcentrene. Artiklen viser, at 11 % af kontanthjælpsmodtagerne rammes af sanktioner, og at det typisk er kontanthjælpsmodtagere uden helbredsmæssige problemer, der sanktioneres (Ibid.: 24). Endvidere viser forskningen, at sanktioner har størst effekt på mænd og på de mest arbejdsmarkedsparate. I artiklen refereres til Ejrnæs et al. (2010), som viser, at reduktion eller fratagelse af forsørgelsesgrundlag har mindre positiv effekt på ressourcetsvage modtagere af de laveste sociale ydelser sammenholdt med de mere ressourcestærke klienter. Ved de ressourcestærke medfører sanktioner en mere aktiv og succesfuld jobsøgning, mens det for de ressourcetsvage klienter medfører modløshed og opgivenesshed, når ydelsen nedsættes (Ibid.). Artiklen viser, at kommunerne henviser til ”skal-lovgivning” for at retfærdiggøre sanktioner – det er en forpligtelse i forhold til lovgivningen (Ibid.: 36). Sanktioner retfærdiggøres endvidere med henvisning til borgernes retssikkerhed, hvor det socialfaglige skøn indebærer risiko for, at borgerne ikke behandles ens, og at dette skøn derfor skal minimeres (Ibid.). Der findes i undersøgelsen også tegn på ’organisatorisk hykleri’ i form af, at det socialfaglige individuelle skøn på den ene side fremhæves som vigtigt, men på den anden side også opfattes overflødigt, idet den kommunale organisering understøtter, at sanktionerne automatiseres (Ibid.: 22).

2.1.3 Forhandling og klienten som medskaber

I bogen *Potentialer i socialt arbejde – et konstruktivt blik på faglig praksis* (2008) af Eskelinen et al. beskrives og reflekteres over det almindelige og daglige sociale arbejde, hvor socialarbejdere er i kontakt med klienter. Vi fremhæver særligt kapitlet *Klienten som medskaber af samtale med socialarbejder*, som fokuserer på en beskæftigelsessamtale, hvor klienten konkret påvirker praksis via samspil og modspil. Forfatterne analyserer casen ud fra, hvordan klienten selv spiller med i samtalen, og anskuer klienten som underlagt bestemte kategorier og klassificeringer (Ibid.: 54).

Således ses samtalerne indhold ikke som formet på forhånd, men derimod løbende formet af deltagerne gennem forhandling (Eskelinen et al., 2008: 58). Klienten argumenterer imod den del af arbejdsmarkedsdeltagelsen, hun ikke er enig i, og tager aktiv del i samtalen ved blandt andet at positionere sig som en god småbørnsmor og jobsøgende (Ibid.: 76). I tråd med Caswell et al. (2011) bidrager teksten således til den synsvinkel, at institutionelle identiteter ikke bliver tvunget nedover klienten, men nærmere forhandlet og konstrueret i samarbejde med klient og socialarbejder.

2.1.4 Magt og klassificering af arbejdsløse

Det følgende tekstbidrag kommer fra bogen *Det magtfulde møde mellem system og klient* (2003) af Järvinen et al. Bogen består af en række analyser af de forskellige former for magt, der foregår i mødet mellem det administrative system og borgeren, og hvordan denne magt påvirker myndighedsudøvelsen og selve mødet.

Frank Ebsen og Jens Guldagers tekst *Kommunal klassificering af langtidsarbejdsløse* (2003), omhandler arbejdsløses oplevelse af at blive klassificeret, og hvilket handlerum denne klassificering sætter op for deres handlinger (Ibid.: 69). Af tekstens eksempler fremgår det i modsætning til Eskelinen et al. (2008), at de arbejdsløse ikke selv har indflydelse på, hvad der skal ske i indsatsen, men at de derimod må kæmpe for, at deres beretninger og strategier fremadrettet i indsatsen får betydning. (Ibid.). I teksten fremgår det endvidere, at de beskæftigelsesorienterede temaer i loven kan betyde, at andre oplysninger fra klientens liv udelukkes (Ibid.: 78).

2.1.5 Kategorisering i beskæftigelsesområdet

I Åsa Mäkitalo og Frederik Hertzbergs indledning til bogen *Att hantera arbetslöshet. Om social kategorisering och identitetsformering i det senmoderna* (2006) belyses kategoriseringsbegrebet. I teksten fremhæves det, at der er risiko for, at klienter gennem kategorisering i det sociale arbejde bliver mødt som en kategori og ikke som et unikt individ (Ibid.: 7). Mäkitalo og Hertzberg henviser til Maria Anderson, som kommer frem til, at arbejdsløse beskriver sig selv netop som *arbejdsløse* og positionerer sig dermed i forhold til 'de andre' – dem med et arbejde – hvilket kan få konsekvenser for udviklingen af deres identitet (Ibid.). Når mennesker mødes som kategorier kan det dog også, ifølge teksten, sætte en dynamisk proces i gang, hvilket kan henføres til visheden om, at der er risiko for at blive kategoriseret og dermed behandlet på en måde, der ikke tager den

pågældendes situation i betragtning. Risikoen for en sådan kategorisering kan føre til modstandsstrategier samt alternative beskrivelser og argumenter (Mäkitalo og Hertzberg, 2006: 7).

2.1.6 Myndig- og umyndiggørelse

Susanne Kjærbeck præsenterer i teksten *Hvad er en vellykket aktiveringssamtale – en undersøgelse af myndiggørelse og umyndiggørelse i handlingsplanssamtaler* (2003) et perspektiv på myndiggørelse henholdsvis umyndiggørelse i handlingsplanssamtaler. Kjærbeck fremstiller to aktiveringssamtaler, hvori hun analyserer, hvilke kommunikative strategier sagsbehandleren anvender som eksempler på henholdsvis myndiggørelse og umyndiggørelse af klienter. Som karakteristika ved den myndiggørende samtale fremhæver Kjærbeck, at klienten får medbestemmelse og understøttes i at tage initiativ. I modsætning hertil ser Kjærbeck umyndiggørelse i de samtaler, hvori sagsbehandleren træffer beslutninger uanset klientens ønsker og fortællinger (Ibid.). Det er ifølge Kjærbeck ikke selve asymmetrien i mødet, der er problematisk, idet denne er uundgåelig i et institutionelt møde. Det, der derimod er problematisk, er skabelsen af den passive og umyndiggjorte klient (Ibid.: 233).

2.2 Udviklinger på det ressourceorienterede arbejdsmarked

I afsnittet her vil vi præsentere et oprids af det ressourceorienterede arbejdsmarked og nogle af de diskurser, der hersker herpå. Ressourceorientering har eksisteret i det sociale arbejde i mange år, men som vi skal se, har der de seneste år været en tendens til en ny retning på og betydning af dette begreb. Ressourceorienteringen har været genstand for politiske diskurser og italesættelser, hvilket blandt andet viser sig gennem nogle af initiativerne på området. Vi vil i afsnittet skitsere dels den udvikling, der er sket på området og dels nogle af de politiske diskurser, der hersker om ressourcebegrebet.

2.2.1 Oprids af det ressourceorienterede arbejdsmarked

Idet terminologien dog har ændret sig, har ressourcebegrebet eksisteret i det sociale arbejde i mange år. Karin Lützen (2003) argumenterer for, hvordan 1800-tallets borgerlige filantropi kan ses som forudsætningen for nutidens velfærdsstat og syn på klienter. Lützen skriver, at man også i 1800-tallet vurderede de fattige ud fra deres evne og vilje til at arbejde. Med den tids store omlæggelser af samfundet især hvad angår arbejds- og ansættelsesforhold, bliver mange mænd ufrivilligt

arbejdsløse og får svært ved at finde et arbejde igen (Lützen, 2003: 51). Lützen identificerer i den forbindelse et skel mellem de værdigt trængende og de uværdigt trængende baseret på, hvorvidt den fattige viser sig arbejdsfør og i besiddelse af viljen til at arbejde, eller om han i stedet viser sig doven og drikfældig (Ibid.) Man kan altså se et skel mellem de mænd, som ufrivilligt er blevet 'ofre' for strukturelle betingelser, og de mænd som er fattige og arbejdsløse på grund af deres egne svagheder og tilbøjeligheder (Ibid.) Således bliver formålet med datidens private filantropi at yde hjælp til selvhjælp til de værdigt trængende. Som Lützen skriver det, er målet at *'fremkalde, støtte og opretholde selvvirksomheden'* for at undgå afhængighed af den offentlige fattighjælp (Ibid.: 52).

Det at vurdere og fremelske klienters ressourcer er således ikke et fænomen, der opstår med Aktivlinjen i midten af 1990'erne. Men med Aktivlinjen ser vi et skift i synet på og interessen for ressourcer hos den enkelte, blandt andet med skiftet fra 'passiv forsørgelse' til 'det aktive arbejdsmarked'. Som reaktion på 1980'ernes massive arbejdsløshed begynder man at nytænke indsatsen overfor modtagere af offentlig understøttelse. De omfattende problemer kan ikke blot tilskrives ugunstige konjunkturer – problemerne er af strukturel karakter (Bredgaard et. al., 2011: 16). Fokus rettes mod udbuddet af arbejdskraft, og på hvordan de ledige kan aktiveres til at yde noget for de penge, de modtager fra det offentlige. De ikke-forsikrede ledige sidestilles nu med de forsikrede, og indsatsen kommer til at centrere sig om at få folk (tilbage) i arbejde, frem for at forsørge folk, der ikke kan forsørge sig selv (Ibid.). Skiftet til det aktive arbejdsmarked sker for alvor i midten af 1990'erne. I 1994 gennemføres Arbejdsmarkedsreformen som skal være med til at bekæmpe den strukturelle arbejdsløshed ved at rette fokus mod udbuddet af arbejdskraft, som skal tilpasses arbejdsmarkedet. Nogle af midlerne bliver øget rådighedskrav, opkvalificering af de ledige, samt ret og pligt til aktivering (Madsen og Pedersen, 2003: 18).

De skærpede krav til de arbejdsløse har således to primære sigter; det ene er at tilpasse udbuddet af arbejdskraft bedre til arbejdsmarkedets behov og ønsker, og det andet er at øge de arbejdsløses incitament til at blive selvforsørgende (Madsen og Pedersen, 2003: 18). Men herudover tales der om et tredje mål med den aktive arbejdsmarkedspolitik, nemlig at aktivere borgernes ressourcer og at give ansvar for eget liv tilbage til borgeren, for herved at øge livskvaliteten for marginaliserede borgere (Bredgaard et al., 2011: 17). Aktivlinjen bliver ofte set som et opgør med tidligere tiders 'passiverende velfærdsstat', hvor kritikken går på, at velfærdsstaten i sig selv er med til at skabe afhængige og passive klienter frem for at motivere folk til at blive selvforsørgende.

Ovenstående skifte fra passiv forsørgelse til aktiv arbejdsmarkedspolitik omtales ofte som skiftet fra *wellfare* til *workfare* (Torfing, 2004: 24). Men på trods af den anderledes måde at strukturere den offentlige understøttelse på, er den danske velfærdsstat dog stadig så bred og omfattende, at det er mere retvisende at tale om, at den danske velfærdsstat har pådraget sig træk af *workfare* tilgangen. Under *workfare* skelner Jacob Torfing mellem to tilgange, *work first* og *human capital*. I *work first* er fokus at få folk i arbejde så hurtigt som muligt. Men i *human capital*, som er den tilgang, som præger den danske *workfare*, er fokus også rettet mod at opkvalificere arbejdsløses kompetencer gennem (efter-)uddannelse, og på at fremelske menneskelige ressourcer og ansvar for eget liv (Ibid. 41). Synet på de arbejdsløse bærer her præg af en ressource tanke, hvor det også er arbejdsmarkedspolitikken formål at fremme borgernes ressourcer, frem for at fastholde dem i deres begrænsninger.

2.2.2 Nyere udtryk for den politiske diskurs

Politiske reformer, initiativer og lovændringer kan ofte ses som et udtryk for herskende diskurs. Med udgangspunkt i ovenstående skitsering af det arbejdsmarked, der efterspørger de menneskelige ressourcer, vil vi i det følgende se nærmere på sådanne politiske udspil og hvilken diskurs, de kan siges at repræsentere. I afsnittet vil vi fokusere på de nyere udtryk for den politiske diskurs og på diskurser, der kan bringe os tættere på en forståelse for ressourcebegrebets indhold og rolle i beskæftigelsesindsatsen og i det sociale arbejde på området.

Koblingen mellem sociale problemer og beskæftigelsesområdet bliver særligt tydelig i 2001, hvor Venstre-Konservative-regeringen kommer til magten og demonstrerer en ny forståelse af den aktive arbejdsmarkedspolitik. Det betyder konkret, at aktiveringen af kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengeområdet flyttes over i Arbejdsministeriet som omdøbes Beskæftigelsesministeriet (Bredgaard et al., 2011: 17). Det markerer dermed et skift fra at se arbejdsløshed som konsekvens af det sociale problem til nu at se arbejdsløsheden som det sociale problem, der skal løses i beskæftigelsesregi. Ved at præsentere denne nye forståelse af den aktive arbejdsmarkedspolitik signaleres der fra politisk side, at ordinær beskæftigelse skal være mål og middel i indsatsen overfor kontanthjælps- og dagpengemodtagere (Ibid.).

Arbejdsmarkedsreformen *Flere i Arbejde* (2002) betyder, at indsatsen standardiseres. Strategien forpligter både socialarbejder og klient, idet socialarbejderen skal sikre et arbejdsmarkedsperspektiv

for klienten på kontanthjælp, uanset om klienten har problemer udover ledighed, mens klienten selv er ansvarlig for at deltage i aktivering og aktivt lede efter job (Eskelinen et al., 20: 331). Diskursen, der knytter sig til aktivering, tilskriver borgeren en ny rolle ved at knytte forventninger til klientens deltagelse.

Et politisk tiltag, der illustrerer et mere ressourceorienteret fokus på området, er Arbejdsevneметoden, som implementeres i 2003. Her indføres arbejdsevnebegrebet som et kriterium for tilkendelse af førtidspension, og deraf et udtryk for en fortsættelse og udvidelse af aktivlinjen i socialpolitikken (www.bm.dk_a). Arbejdsevneметoden fordrer endvidere, at socialarbejderen sammen med klienten udforsker klientens ressourcer inden for fem centrale områder i klientens liv, som således skal vise vejen tilbage på arbejdsmarkedet – også for borgere der har problemer udover ledighed (Caswell et al., 2011: 2).

Det næste politiske træk, der får betydning for kontanthjælpsmodtagere, kommer i 2005 med *Ny chance til alle*, hvor det nu bliver muligt at trække i ydelsen, hvis klienterne melder sig syge eller ikke aktivt deltager i indsatsen for at komme tilbage på arbejdsmarkedet (Caswell og Høybye-Mortensen, 2011: 37). Politisk er der hermed truffet en beslutning om, at der skal økonomiske sanktioner til overfor gruppen af kontanthjælpsmodtagere, hvis ikke de lever op til udstedte retningslinjer om at bringe ressourcer i spil for at komme i beskæftigelse.

Med den nye reform af førtidspension og fleksjob som træder i kraft 1. januar 2013, placeres ressourceforløb i centrum, idet målet med forløbene er at sikre, at personer, der er i risiko for at komme på førtidspension, får udviklet deres arbejdsevne (www.bm.dk_b). Selve forløbet består af en helhedsorienteret og tværfaglig indsats, hvorved vi i ressourceforløbene ser en anderledes diskurs om ressourcefokus. Forløbene består af tilbud, som kombinerer beskæftigelse, sociale samt sundhedsmæssige tilbud (Ibid.). Her er det således ressourcer som tilbud, der tilbydes den enkelte borgere, der er i fokus.

Den 18. april 2013 har regeringen indgået en bred politisk aftale om en grundlæggende reform af kontanthjælpssystemet, som træder i kraft den 1. januar 2014. Hovedelementer i reformen er blandt andet at kontanthjælpen afskaffes for unge under 30 år uden uddannelse og erstattes af en uddannelseshjælp (www.bm.dk_c). Endvidere er der blandt andet tale om en helhedsorienteret

indsats til personer med komplekse problemer, et skærpet sanktionssystem, krav til at arbejde for kontanthjælpen, samt at særligt udsatte også skal have en indsats (Ibid.). På den måde er der i tråd med ovenstående fortsat fokus på at få borgerne væk fra den offentlige forsørgelse og enten i arbejde eller i uddannelse, og på at dette blandt andet skal ske ved krav og sanktioner.

3. Perspektiver på ressourcer

Før vi kan gå til en analyse af, hvordan ressourcebegrebet bringes i anvendelse i beskæftigelsessamtaler på jobcenteret, må vi have en ramme for, hvad det er for et begreb, vi leder efter. Som vi skal se, er det imidlertid ikke ligetil at konkretisere indholdet af ressourcebegrebet i beskæftigelsesindsatsen. Ofte får begrebet lov til at stå udefineret og alene, eller også bliver det udspecificeret i så mange detaljer, at det kan siges at dække nærvæd alle aspekter af klientens liv – og dermed yder det ikke megen hjælp til den pågældende socialarbejder, der skal arbejde ressourceorienteret. Hvordan kan vi da gå til en undersøgelse af, hvordan dette åbne og utydeligt definerede begreb bringes i spil? Hvornår ved vi, at det er klientens ressourcer, der tales om? Kapitlet her tjener til en sådan ramme, idet vi med nedslag i litteraturen samt i lovgivningsmæssige samt socialfaglige intentioner og retningslinjer vil indkredse en betydning af, hvad det vil sige at arbejde med folks ressourcer frem for begrænsninger. Kapitlet skal således give et empirisk og teoretisk blik for, hvad det er, vi leder efter i analysen af vores empiri.

Vi indleder afsnittet med en etymologisk definition af ordet ressource, hentet fra Politikens Nudansk Ordbog (www.ordbogen.dk). Politikens Nudansk Ordbogs definerer således ordet ressource som *'et forråd af ting, materialer, kræfter, penge eller lignede som er til rådighed, og som kan sættes ind eller tages i anvendelse efter behov = reserve, forråd, hjælpekilde, styrke'* (Ibid.). Ordet stammer oprindeligt fra fransk, afledt af ordet *ressourdre*, som betyder *'at rejse sig igen'*. Af definitionen kan vi uddrage to pointer. For det første at nærvæd alle slags faktorer, der er til rådighed, og som kan bringes i anvendelse efter behov, kan defineres som en ressource. For det andet kan vi uddrage, at der i etymologien ligger en forståelse af at rejse sig igen. At rejse sig kan give associationer til beskæftigelsesindsatsen, som netop handler om, at få borgerne til at 'rejse sig' fra offentlig forsørgelse og blive selvforsørgede. Denne relativt åbne definition af ordets indhold, kan dog også illustrere bredden i begrebet, og behovet for at konkretisere og se det i en bestemt kontekst – her en beskæftigelsesorienteret kontekst.

3.1 Hvordan arbejder man ressourceorienteret?

Ressourceinddragelse i socialt arbejde omtales i mange sammenhænge. Det er blevet en slags mantra – noget vi alle kan blive enige om. Det at skulle fokusere på folks ressourcer frem for begrænsninger, at skulle se muligheder i alle, at se på det hele menneske frem i stedet for kun at

fokuserer på de konkrete problemer, og give ansvaret tilbage til borgeren, er sætninger, som ofte bruges i medier, blandt politikere, socialrådgivere og andre inden for det sociale område. Vi vil i dette afsnit forsøge at indkredse et indhold af ressourcebegrebet, set i et empirisk perspektiv. Det vil vi gøre ved at se på, hvordan intentioner med ressourcebegrebet omtales i beskæftigelsespolitikken og i lovgivningen og generelt ud fra de retningslinjer, som socialarbejderen i indsatsen forventes at arbejde på baggrund af.

3.1.1 Beskæftigelsespolitikken og lovgivningen

Sagsbehandlerne på jobcentret har til opgave jævnfør den gældende lovgivning, at hjælpe kontanthjælpsmodtagerne tættere på arbejdsmarkedet og dermed selvforsørgelse. Dette må ses som socialarbejderenes hovedopgave som myndighedsudøvere, mens de samtidigt skal sikre, at borgeren medinddrages og får indflydelse i egen sag, som blandt andet formuleres i Retssikkerhedsloven § 4. Socialarbejderne har imidlertid også lovhjemmel til at sanktionere borgere, der *ikke* udnytter sine arbejdsmuligheder, jævnfør Lov om aktiv beskæftigelse (www.retsinformation.dk_a).

Lovgivningsmæssigt benævnes ressourcer i forskellige sammenhænge. I beskæftigelsessystemet inddeles borgerne i tre matchkategorier, som knytter sig til vurdering af borgerens ressourcer. I Bekendtgørelsen om matchvurdering fremgår det jævnfør § 3, at *'matchvurderingen skal være en vurdering af personens beskæftigelsespotentiale, dvs. en samlet vurdering af vedkommendes arbejdsmarkedsrelevante ressourcer, kompetencer og udviklingsmuligheder'* (www.retsinformation.dk_b). Socialarbejderne skal således matchkategorisere borgerne ud fra en vurdering af arbejdsmarkedsrelevante ressourcer blandt andre faktorer. Det er imidlertid ikke udspecificeret yderligere, hvad det er for arbejdsmarkedsrelevante ressourcer, socialarbejderen skal inddrage i vurderingen af borgerens beskæftigelsespotentiale, hvilket kan hænge sammen med, at lovgivningen skal ramme bredt.

Med henblik på at belyse hvad der har været tænkt omkring ressourcer i beskæftigelsespolitikken og hvilke forventninger, der har været italesat herom, fremhæver vi Arbejdsevneметoden, som dog 1. januar 2013 er blevet erstattet af Reform af Førtidspension og Fleksjob. I *Arbejdsevneметoden* omtales ressourcer som borgerens evner til at varetage forskellige funktioner på arbejdsmarkedet, og ressourcer opdeles i aktive og passive ressourcer (www.bm.dk_a). De aktive ressourcer italesættes som de ressourcer, borgeren anvender i sit nuværende liv, og som direkte vil kunne anvendes på

arbejdsmarkedet. De passive ressourcer beskrives som de ressourcer, borgeren ikke direkte kan anvende på arbejdsmarkedet, men som potentielt kan udvikles hertil (Ibid.). Passive ressourcer kan dermed omdannes til aktive ressourcer, hvori der kan ses et udviklingsperspektiv i Arbejdsevne-metodens ressourcedefinition.

Det seneste skift, der får betydning for socialarbejdernes arbejde på jobcenteret, er reformen af førtidspension og fleksjob jævnfør *Afsnit 3.2.2 Nyere udtryk for den politiske diskurs*. Det fremgår i *Bekendtgørelse om rehabiliteringsplan og rehabiliteringsteamets indstilling om ressourceforløb, fleksjob, tilskud til selvstændigt erhvervsdrivende eller førtidspension*, at der fortsat formuleres krav om, at der skal tages udgangspunkt i borgerens ressourcer og samlede situation (www.retsinformation.dk). I indsatsdelen fremgår det, at ressourceforløb består af en række tilbud om bl.a. AMU-kurser, mentor, motion, socialpædagogisk bistand mm., som borgeren får med henblik på at komme tilbage på arbejdsmarkedet (www.bm.dk). Dette giver et nyt syn på ressourceinddragelse, idet der ikke udelukkende fokuseres på, hvilke ressourcer borgeren kan bringe i spil, men også hvad der i det sociale arbejde konkret gøres og tilbydes i indsatsen for og med borgeren.

3.1.2 Socialfaglige idealer

Ovenstående viser, at der er et lovgivningsmæssigt krav og politiske intentioner om, at socialarbejderne skal arbejde med borgernes ressourcer. Der er imidlertid også socialfaglige idealer knyttet hertil. Vi vender os derfor mod ressourcebegrebet som formuleret i Dansk Socialrådgiverforenings Principprogram, hvoraf det fremgår, at de med henblik på at fremme en fagligt funderet socialpolitik '*arbejder for, at socialt arbejde tager udgangspunkt i borgernes behov, ressourcer og forudsætninger, samt at borgeren inddrages i løsningen af egne problemer*'. (www.socialrdg.dk). I tråd med lovgivningens intentioner skal socialarbejderen således inddrage borgerens ressourcer og ikke mindst borgeren selv med henblik på at løse dennes problemer. Igen er det ikke nærmere defineret, hvilke ressourcer der er tale om, og hvordan de skal inddrages, hvilket igen må formodes at hænge sammen med, at det skal ramme bredt inden for det sociale arbejdes felt.

Ligeledes ser vi fokus på ressourceinddragelse i Dansk Socialrådgiverforenings etikvejledning, hvor det står formuleret på følgende måde:

Vores opgave er at være ressourceformidlende og skabe valgmuligheder, som kan hjælpe den enkelte til at bevare, opnå eller genvinde magten over sin egen tilværelse. Vi kan ikke realisere ressourcerne for klienterne, men vi kan hjælpe dem til selv at realisere dem (www.socialrdg.dk).

Ovenstående formulering af opgaven om at inddrage klienters ressourcer gælder for socialt arbejde som helhed, og formuleres som et ideal i arbejdet. Etikvejledningen byder dog ikke på noget konkret bud på en anvisning af, hvordan socialrådgiverne kan eller skal inddrage borgerens ressourcer. Idealet formuleres som det at give magten over eget liv tilbage til borgeren, og ikke at realisere klienternes ressourcer for dem. Dette læner sig op af et centralt begreb inden for socialt arbejde om empowerment, som kan oversættes til *magtmobilisering* af klientens kræfter med henblik på at ændre system- og samfundsforhold (Hutchinson og Olteidal, 2006: 188). I etikvejledningen lægges der dog nærmere op til empowerment som det at få klienten til at realisere egne ressourcer.

I anvisningerne til socialrådgiverne indgår ressourcebegrebet således igen meget åbent formuleret. Der eksisterer herforuden en række andre idealer eller elementer, som er centrale i socialt arbejde. Posborg et al. referer Hillgaard og Keiser (1979), som opstiller en model for socialt sagsarbejde. Modellen består af fire elementer, nemlig helhedssyn, etik, systematisk sagsarbejde og kommunikation (Posborg et al., 2009: 108). Idet der ikke er en direkte handlingsanvisning til, hvordan socialarbejderne skal arbejde med ressourcer ud fra socialfaglige idealer, fremhæver vi herfra helhedssynet som element i forhold til at komme omkring blandt andet ressourcer og begrænsninger i klientens liv. Vi ser dette som det mest konkrete bud på, hvordan socialarbejderne kan belyse klientens samlede situation og undgå ensidigt fokus og forklaringer på særlige elementer heraf (Ejrnæs og Guldager, 2008).

3.1.3 Intentioner med ressourceinddragelse

Som vi har vist i det foregående, er det sparsomt med konkrete handlingsanvisninger for socialarbejderne i forhold til at arbejde ressourceorienteret. Krav og idealer herom formuleres i brede vendinger, hvilket kan hænge sammen med, at retningslinjerne skal ramme bredt i feltet. Dette kan dog bevirke jævnfør Discus (2010), at det for socialarbejderne på beskæftigelsesområdet

kan virke uklart, hvordan de skal arbejde ressourceorienteret. Vi kan dog på baggrund af ovenstående udlede visse intentioner med og krav om ressourceinddragelse. For det første skal ressourcefokus bringe klienten tættere på arbejdsmarkedet og dermed selvforsørgelse ved blandt andet at fokusere på de arbejdsmarkedsrelevante ressourcer. For det andet kan vi se, hvordan det er en intention, at få borgeren selv til at bidrage med perspektiver på egne ressourcer og muligheder. Medinddragelsen ses således både lovgivningsfastsat og som et ideal. For det tredje kan vi udlede, hvordan der i lovgivningen gives mulighed for sanktioner, hvis ikke klienten aktivt bidrager med sine ressourcer. Klienten betragtes i givet fald ikke som rådig i beskæftigelsesindsatsen, idet denne ikke udnytter sine arbejdsmuligheder. Til sidst ser vi et ideal fra socialfaglig side om at hjælpe klienten til selv at realisere sine ressourcer. Sammenkoblet med helhedssyn som centralt element i det sociale arbejde ser vi således en intention om at belyse alle relevante aspekter af klientens liv med henblik på, at denne får mulighed for at realisere og mobilisere egne ressourcer.

I næste afsnit vil vi se på en mere teoretisk indkredsning af det ressourceorienterede sociale arbejde. Dette vil vi gøre med nedslag i litteraturen herom.

3.2 Hvordan kan man lede efter ressourcer?

Overordnet kan vi i litteraturen se en sontring mellem, hvorvidt det er systemets ansvar at understøtte individets udfoldelse af sine ressourcer, eller om det er individets ansvar at understøtte systemet med sine ressourcer. For at illustrere denne sontring inddrager vi Erik Allardt (1975) og Søren Juul (1996) samt Kaspar Villadsen (2004) og Annette Carstens (1998), idet forfatterne repræsenterer to overordnede forskellige syn på ansvarsplaceringen af ressourceinddragelsen.

3.2.1 Samfundet som tilvejebringer af menneskelige ressourcer

Den finske sociolog Erik Allardt udviklede i midten af 1970'erne en systematik over menneskelige behov som en operationalisering af Maslows behovsteori (Jensen, 2007: 16). Ifølge Allardt kan menneskets sociale behov opdeles i tre begreber; at have, at elske og at være. Begreberne knytter sig til behovene for henholdsvis fysiologiske og materielle ressourcer, ressourcer i forhold til relationer til andre mennesker og ressourcer i forhold til at indgå i sociale strukturer og selvrealisering (Ibid.). På baggrund heraf udvikler Allardt sin teori om betingelserne for *det gode liv*, som et samspil mellem sociale ressourcer og sociale arenaer. De sociale ressourcer er individets

egne udrustninger, mens arenaernes struktur konkretiseres jævnfør arbejdsmarkedets strukturelle udvikling, byernes udvikling og udviklingen i de sociale netværk, normer og værdier (Høgsbro, 1996: 320). Således ser Allardt individets ressourcer som delvist betinget af de strukturelle arenaer – ligesom det omvendte gør sig gældende. Allardt ser mennesket som et altruistisk og socialt væsen, der har interesse i at samarbejde med andre. Både relationer til andre og muligheder for at realisere sig selv gennem fx meningsfuldt arbejde indgår som nødvendige ressourcer for at kunne opnå det gode liv (Jensen, 2007: 17). I den forbindelse ser Allardt ugunstige situationer, fx arbejdsløshed som en mangeltilstand, som individet ufrivilligt er havnet i. Disse mangeltilstande ligger uden for menneskets egen handlingsmulighed, og tilskrives samfundsmæssige strukturer, betingelser og processer. Ressourcer hos Allardt skal således blandt andet findes i samfundet; det er ikke noget mennesket alene er herre over (Ibid.).

I forlængelse af Allardts syn på de menneskelige ressourcer som behov, der betinges af strukturelle processer og forhold, opstiller Søren Juul i *Sårbarhedsskabende træk i det moderne samfund* (1996) en række problemstillinger, der kan opstå i mødet mellem systemet og sårbare borgere. Juul fremhæver en række basale menneskelige behov, som for resourcesvage borgere kan være svære at få opfyldt i det moderne samfund, med dets mange forventninger og krav. Juul ser det som systemets opgave at kompensere for manglende opfyldelse af de menneskelige behov, men ser heri også potentiale for sårbarhedsskabende træk overfor dem, som netop mangler ressourcerne til at leve op til systemets krav og forventninger (Juul, 1996: 17). Juul skriver således, at sårbarhed i det moderne samfund opstår, når resourcesvage menneskers basale behov støder sammen med *et mere eller mindre umenneskeligt samfund* (Ibid.: 7). Vi inddrager Juuls teori om sårbarhedsskabende træk, for at frembringe det perspektiv, at ressourcer hænger sammen med basale menneskelige behov, og at det moderne samfund kan være med til at understøtte behovstilfredsstillelsen for nogle, men omvendt kan medvirke til at undertrykke behovstilfredsstillelsen for dem, som har svært ved at leve op til de mange krav, der stilles som forudsætning for at få hjælp til behovskompensation. Det er ifølge Juul denne behovsundertrykkelse, der kan virke sårbarhedsskabende frem for resourcestyrkende (Ibid.:12).

3.2.2 Ressourcer som individuelle egenskaber og individuelt ansvar

Kaspar Villadsen (2004) argumenterer for, at der er sket en udvikling mod et mere individcentreret syn på resourcebegrebet, og han kobler denne udvikling til begreber som selvstyring og individets

egen moral. Villadsen peger på, at det i højere grad er blevet individets eget ansvar at bringe sine ressourcer i spil. Den materielle fattigdom og mangeltilstand glider i baggrunden til fordel for et fokus på den *åndelige fattigdom*, som nu kommer til at fremstå som det egentlige problem. Villadsen citerer Karen Jespersen for at gøre op med at datidens passive forsørgerkultur, hvis eneste sigte er at kompensere for materielle mangler. Jespersen mener, at så længe den åndelige fattigdom består, så vil det materielle gøre det samme, idet den åndelige snarere end den materielle fattigdom er det egentlige problem (Villadsen, 2004: 10).

Med disse nye bevægelser i 1990'erne og med begrebet åndelig fattigdom beskriver Villadsen, hvordan individet og dets selvforhold er kommet i fokus i det sociale arbejde på bekostning af interessen for de strukturelle forhold og betingelser. Løsningsstrategien bliver således at se på, hvordan man kan styrke den enkeltes mestringsevne, og hvordan man kan frigøre og udvikle den enkeltes ressourcer (Ibid.: 203). Dobbeltiagttagelsen af klienten som både unik og universel radikaliseres, idet klienten på én gang anskues som et *unikt* individ henholdsvis i *universel* besiddelse af en positiv, social og ressourcefyldt 'kerne' (Villadsen, 2005: 205). Frem for at skulle kompensere for strukturelle og samfundsbetingede begrænsninger, er det sociale arbejdes opgave dermed blevet at befri den ressourcefyldte kerne og få klienten til at indse og udnytte den. Opgaven er at få klienten til at kunne se sig selv som et *ressourcefyldt og præferencebevidst* individ. Villadsen skriver i den forbindelse, at det sociale arbejde nærmere retter sig imod *følelsen* af magtesløshed og fastlåshed end på de forhold og strukturerer, der kan være med til at placere nogle mennesker i en fastlåst ugunstig situation (Ibid.: 230). Således justeres graden af tvang ud fra en vurdering af klientens vilje og evne til fremstille sig selv som den ansvarlige klient med den rette motivation til at bringe alle sine ressourcer i spil i indsatsen for at blive selvforsørgende (Ibid.: 215).

I bogen *Aktivering – klientsamtaler og socialpolitik* (1998) kan man i forlængelse af Villadsens pointe om stigende fokus på klientens selvforhold, læse Annette Carstens argumentere for, at klientens motivation og rette vilje er blevet en væsentlig ressource i beskæftigelsesindsatsen. Carstens argumenterer for, at beskæftigelsesindsatsens opgave er, at bringe dem der ikke vil til at ville og dem, der ikke kan til at kunne (Carstens, 1998: 103). Carstens sonderer her mellem et *holdningsændrende* sigte og et *beskæftigelsesfremmende* sigte med beskæftigelses- og aktiveringsindsatsen. Det holdningsændrende sigte handler ifølge Carstens om at motivere klienterne til selvforsørgelse som det moralsk rigtige; det handler om at rykke klienten fra 'vil ikke'

til 'vil' (Carstens, 1998: 104). Det beskæftigelsesfremmende sigte derimod går på at kvalificere klienterne til at varetage arbejde; det være sig i form af opkvalificerende efteruddannelse, omskoling, erhvervserfaring og så videre, eller i form af udvikling af autonomi eller arbejdsidentitet. I det beskæftigelsesfremmende sigte handler det om at flytte folk fra 'kan ikke' til 'kan' (Ibid. 105). Med denne terminologi argumenterer Carstens for, at Aktivlinjen har bragt det holdningsændrende sigte i fokus, idet der i højere grad vurderes ud fra vilje og motivation, end ud fra en vurdering af klientens konkrete evner og muligheder, som man finder i det identitetsstyrkende sigte (Ibid.: 104).

3.2.3 Opsamling

I ovenstående afsnit har vi søgt at samle forskellige betydninger af ressourcebegrebet i socialt arbejde til en konkretisering heraf, som vi kan bruge som et pejlemærke i analysedelen af projektet. I afsnittet ser vi en sondring mellem to forskellige syn på, hvem der bærer ansvaret for at bringe ressourcerne i spil – samfundet eller individet. Igennem Allardt og Juul har vi frembragt et samfundsorienteret perspektiv på klienters ressourcer, idet tanken her går på, hvordan samfundet kan understøtte individet i at frembringe dets ressourcer og herved opfylde basale menneskelige behov. Samtidigt har vi i kapitlet set forskellige perspektiver på karakteren af de ressourcer, der skal inddrages og fokuseres på i det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen. Villadsen skitserer en udvikling mod klienternes selvforhold og frigørelse af den ressourcefyldte kerne, mens Carstens skriver om den rette vilje og motivation som de primære ressourcer i Aktivlinjens aktiveringsindsats. Med Carstens sondring mellem det holdningsændrende sigte og det beskæftigelsesfremmende sigte kan vi således se, hvordan ressourcer i form af *sindslag* er kommet i fokus på bekostning af *evner, kompetencer eller forudsætninger* for at kunne varetage et konkret job eller aktiveringstilbud. I forhold til vores projekt kan dette kapitel således give os et teoretisk funderet søgebegreb, med hvilket vi kan se, hvornår forskellige træk og bidrag i samtalerne kan forstås som en måde at inddrage eller trække på ressourcebegrebet på.

4. Opbygning af en kritisk diskursanalytisk tilgang

Vi har redegjort for vores interesse og baggrund for at undersøge, hvordan ressourcebegrebet bringes i anvendelse i beskæftigelsessamtaler med kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed. I dette kapitel vil vi præsentere opbygningen af en tilgang til en sådan undersøgelse. Vores ønske om at analysere hvordan deltagere i beskæftigelsessamtalerne på jobcenteret bringer dette flertydige og åbne begreb i anvendelse, leder os til inddragelsen af kritisk diskursanalyse, som formuleret af Norman Fairclough (2010 [2008]). Den kritiske diskursanalyse giver os muligheden for at kombinere mikroanalyse af ressourcebegrebets konkrete udfoldelse i beskæftigelsessamtalerne med makroanalyse af betydningerne og endda implikationerne heraf. Vi er således inspirerede af Faircloughs dialektiske syn på teksten og den sociale praksis; dette vil vi uddybe i det nedenstående.

4.2 Hvilken teori skriver vi os ind i?

Før vi går til en gennemgang af, hvordan vi i dette speciale anvender den kritiske diskursanalyse som tilgang, vil vi give et kortfattet oprids af Faircloughs teori for herved at kunne placere os i en sammenhæng.

Fairclough er som lingvist og kritisk diskursanalytiker interesseret i diskurser og deres forhold til de sociale strukturer (Jørgensen og Phillips, 1999). Fairclough markerer sig i løbet af 1980'erne som repræsentant for den kritiske diskursanalyse, idet han opstiller en teori om diskursernes og det sociale gensidige påvirkningsforhold. Fairclough interesserer sig særligt for, hvorvidt diskursive forandringer medfører forandring i social praksis (Fairclough, 2010 [2008]). Samlet set kan vi sige, at formålet med den kritiske diskursanalyse er at kaste lys på den lingvistisk-diskursive dimension af sociale og kulturelle fænomener og forandringsprocesser i senmoderniteten (Jørgensen og Phillips 1999: 73). Eller sagt på en anden måde, er et formål at kortlægge forbindelserne mellem sprogbrug og social praksis (Ibid.: 82).

Fairclough skelner mellem diskurs som *abstrakt* og *tælleligt* substantiv, forstået som henholdsvis sprogbrug som social praksis og som en måde at give betydning til en bestemt erfaring fra et særligt perspektiv (Fairclough, 2010 [2008]: 154). For Fairclough er den kritiske diskursanalyse opgave dobbeltsidet, idet den både skal rumme diskurserne som formet af og formende for det sociale

(Fairclough, 2010 (2008]: 148). Dette er en central pointe i Faircloughs tilgang; at diskurs ikke blot er konstitueret, men også konstituerende. Der ligger nemlig heri en forståelse af den diskursive praksis som en del af den sociale praksis. Fairclough ser udøvelsen af diskursiv praksis som en social praksis, der er med til at forme den sociale verden. Der skelnes således mellem diskursiv praksis og anden social praksis, idet den diskursive praksis indgår i et dialektisk samspil med de andre sociale praksisser (Fairclough, 1992: 64). Det sociale er deraf ikke alene diskurs; der eksisterer også en materiel virkelighed af sociale praksisser, der rækker ud over det diskursive. Det antages dermed, at der er samfundsmæssige fænomener, som ikke har en lingvistisk-diskursiv karakter, og som nævnt at disse fænomener også kan betinge diskurserne (Ibid.).

Videnskabsteoretisk har Fairclough rødder i en tradition, hvis begreber udspringer fra både lingvistik og filosofi. Fairclough adskiller sig fra poststrukturalismen på en række områder, men han nærmer sig den igen ved at hævde, at diskursiv praksis ikke blot reproducerer en allerede eksisterende diskursiv struktur, men at diskursiv praksis også udfordrer strukturen ved at bruge ord til at betegne, hvad der kunne befinde sig uden for strukturen (Jørgensen og Phillips, 1999: 77).

4.2.1 En kritisk teori med øje for forandring

Med sit syn på det dialektiske forhold mellem diskursiv og social praksis ser vi endvidere Faircloughs kritiske perspektiv. Faircloughs eget projekt er en kritik af den kapitalistiske økonomi, og den måde hvorpå globaliseringen udfolder sig og italesættes på (Ibid.:14). Således skriver Fairclough sig ind i marxistisk ramme, idet hans sigte med diskursanalyserne er emancipatorisk (Scheuer, 2006: 47). Heri ligger ligeledes et stærkt fokus på forandring i Faircloughs teori, idet han understreger, at den sociale praksis kan *forandres* gennem forandringer i den diskursive praksis. I bestræbelserne på forandring ligger også ønsket om egalitet og emanciperung, blandt andet ved at diskursive forandringer skal fordre forandringer af sociale segmenteringer, produktionsforhold – de sociale praksisser; Fairclough viser her sin inspiration fra den historiske materialisme (Ibid.: 54).

Sammen med Lilie Chouliaraki anfører Fairclough, at aktører gennem afprøvning kan skelne mellem diskurser, og hvorvidt nogle diskurser fører til en mere eller mindre funktionsduelig opfattelse og håndtering af den sociale virkelighed end andre (Ibid.). Her skinner Faircloughs normative stillingtagen i diskursanalysen igennem, idet der altså kan skelnes mellem hvilke diskurser, der opleves som gode eller dårlige. Samfundsmedlemmerne kan således 'opnå bevidsthed om diskurser, og ikke kun bevidsthed i form af diskurser' (Ibid.: 55).

Men som Elisabeth Halskov Jensens skriver i forordet til Faircloughs værk *Kritisk diskursanalyse*, er det ikke nødvendigt at dele Faircloughs interesse for og optagethed af den historiske materialisme og marxisme for at benytte sig af hans teorier og metoder (Jensen [Fairclough], 2010 [2008]: 14).

4.2.2 Faircloughs tretrinsmodel for kritisk diskursanalyse

Fairclough opstiller en tredimensionel model for at forene tre analytiske trin i diskursanalysen. Modellen afspejler Faircloughs syn på mikro- og makroanalysens gensidige afhængighedsforhold. I teorien anskues ethvert sprogbrug som en *kommunikativ begivenhed* og bærer tre analytisk distinkte elementer, nemlig *teksten*, *den diskursive praksis* og *den sociale praksis*. Tretrinsmodellen starter således i en detaljeret tekstanalyse, som gennem mediering af analysen af den diskursive praksis, holdes op mod social praksis (Jørgensen og Phillips, 1999: 80). Dette uddybes i det følgende.

Tekstanalyse

Første trin i Faircloughs model er den *detaljerede tekstanalyse*, hvis henblik er at få indsigt i, hvordan diskursive processer kan aflæses lingvistisk i specifikke tekster. Tekstanalysen koncentrerer sig om de formelle teksttræk og går ud på at opnå indsigt i selve teksten. Fairclough selv går meget tekstnært til værks, idet han giver et bud på en analyseramme med inddragelse af *ordvalg*, *grammatik*, *kohærens* og *tekststruktur*. Vi vil her afstå fra at gå yderligere ind i disse led, idet vi jævnfør Kapitel 5 trækker samtaleanalysen ind som analysestrategi på teksttrinnet.

Modsat de mere fortolkende analyser af diskursiv og social praksis holdes tekstanalysen primært på et beskrivende plan. Men som Fairclough også skriver, findes der ofte overlap mellem teksten og den diskursive praksis, og dermed også mellem beskrivelse og fortolkning som analytiske aktiviteter (Fairclough, 2010 [2008]: 29). Således læner man sig i teksten mere op ad den diskursive praksis i de tilfælde, hvor de produktive og fortolkningsmæssige elementer er mest fremtrædende, selvom de formelle teksttræk også er i fokus. (Ibid.: 30).

Diskursiv praksis

I analysen af diskurs mener Fairclough, at der er brug for et tværfagligt perspektiv, hvori tekstanalyse og social praksis kombineres (Jørgensen og Phillips, 1999: 78). Denne relation mellem teksterne og den sociale praksis medieres af den diskursive praksis. Den diskursive praksis kan

forstås som den måde, hvorpå tekst produceres og konsumeres, herunder fx hvordan der trækkes på andre tekster og andre diskurser (Jørgensen og Phillips, 1999: 78). En del af den diskursive praksis er således spørgsmålet om intertekstualitet, som Fairclough beskriver som den egenskab ved tekster, at de bærer elementer eller *fragmenter* fra andre tekster (Fairclough, 2010 [2008]: 43). Heri ligger en historicitetsforståelse af, at tekster aldrig blot står alene, men at de indgår i 'kæder af kommunikation'. Intertekstualitetsbegrebet er altså en måde at se aktøerne trække på andre tekster i produktionen og konsumtionen af tekst (Ibid.). Phillips og Jørgensen skriver om intertekstualiteten, at aktøerne trækker på tidligere begivenheder, og at man dermed aldrig blot 'starter forfra' i en given tekstproduktion (Jørgensen og Phillips, 1999: 84).

Det er altså *igennem* den diskursive praksis, at teksten former og formes af den sociale praksis. En analyse af diskursiv praksis må derfor indeholde en fortolkning af hvilke tekster og diskurser, som deltagerne trækker på, samt hvilke identiteter og sociale relationer, der er med til at konstruere bestemte repræsentationer af verden eller 'det sociale' (Phillips, 2010: 274).

Social praksis

Da tekstanalyse ikke er tilstrækkelig som diskursanalyse, idet den ikke belyser sammenhængen mellem teksterne og samfundsmæssige og kulturelle processer og strukturer, inddrages social praksis. Formålet med at inddrage dette 'overniveau' er at få indblik i, hvilke konsekvenser og implikationer givne diskursive praksisser har i en større sammenhæng. Social praksis består nemlig hos Fairclough af diskursive såvel som *ikke-diskursive* elementer, hvorfor diskursanalysen ikke er tilstrækkelig som tilgang til analysen heraf. Denne må indeholde sociologiske, politologiske, antropologiske eller andre teorier om det sociale og det sociales strukturer (Ibid.: 82). Selv fremhæver Fairclough i sin kritiske ånd særligt Althusser's ideologibegreb samt Gramscis hegemonibegreb, som måder at forholde sig til social praksis (Fairclough, 2010 [2008]: 45-57). Fairclough lægger dog op til, at man inddrager andre teorier og logikker i fortolkningen af den sociale praksis og diskussioner af implikationer herfor.

4.3 Hvordan vil vi konkret benytte os af denne tilgang?

Med denne redegørelse af dele af Faircloughs teori vil vi i dette afsnit klargøre, hvilke dele af den kritiske diskursanalyse, vi vil trække på, samt hvilke andre teoretiske og metodologiske logikker, vi vil inddrage for at opnå en bredere forståelse af anvendeligheden af den diskursanalytiske tilgang til vores undersøgelse af ressourcebegrebet.

Som ovenfor beskrevet bør al analyse af diskursiv praksis indeholde både en mikro- og en makroanalyse, idet de to forudsætter hinanden. Jævnfør vores interesse for, hvordan ressourcebegrebet udfolder sig i beskæftigelsessamtalerne, samt hvordan dette hænger sammen med politiske og socialfaglige krav og idealer om ressourceorientering, ønsker vi i forlængelse af Faircloughs dialektiske syn på diskursanalysen at løfte de 'nærsynede' fund i mikroanalysen op i en diskussion af social praksis. Vi anvender derfor fremgangsmåden i Faircloughs tretrinsmodel. Som Fairclough selv skriver, er skellet mellem tekstanalysetrinnet og diskursiv praksistrinnet mere tendentielt end kategorisk, og kan ikke ses som en skarp inddeling (Fairclough, 2010 [2008].: 29). Dette gør sig måske i særlig grad gældende i et datamateriale som vores, hvor beskæftigelsessamtalerne både udgør selve teksten, men også deltagernes produktion og konsumtion af tekst. Således understreges den diskursive praksis' funktion som medierende led mellem tekstanalysen og analysen af social praksis.

For at gå til analysen af ressourceinddragelsen i beskæftigelsessamtalerne, skal vi bruge en strategi hertil. I den forbindelse trækker vi på Faircloughs åbenhed for at inddrage og trække på andre teoretiske og metodiske tilgange i analysen af diskurser og den sociale proces (Ibid.: 93) Om den kritiske diskursanalyse skriver Fairclough således, at det er en teori eller metode i dialektisk forhold til andre sociale teorier og metoder, samt at man bør sammentænke teorier og metoder, og lade tilgangen være åben for at internalisere andre teoretiske logikker (Ibid.). Denne åbenhed muliggør, at vi med Faircloughs kritiske diskursanalyse som overordnet ramme for projektet kan inddrage med andre analysestrategier. Dette benytter vi os af i analysen af teksten, hvor vi inddrager samtaleanalysen, samt i analysen af social praksis hvor Michael Lipsky (1980) inddrages som teoretisk perspektiv.

Vi starter på tekstanalysetrinnet og inddrager her samtaleanalysen for at få indblik i, hvordan ressourcebegrebet bringes i spil og anvendelse af deltagerne i beskæftigelsessamtalerne. Samtaleanalysen er endvidere skridtet ind i analysen af den diskursive praksis, da vi her får indblik i, hvordan samtalens deltagere producerer og forbruger den pågældende tekst, men også hvordan de trækker på andre tekster og diskurser i samtalerne. Således kan den diskursive praksisanalyse give os en forståelse af, for det første *hvor* teksten kommer fra diskursivt set. Men for det andet kan dette trin i analysen give os en forståelse for, *hvad* deltagerne i samtalerne fremstiller som ressourcer i produktionen af teksten. Konkret giver analysen af den diskursive praksis os muligheden for at

fortolke på produktionen og forbruget af teksten i et ressourceperspektiv i beskæftigelsesindsatsen, som opstillet indledningsvist i projektet. Fairclough bruger som nævnt begrebet intertekstualitet som en måde at forklare, at der i tekstproduktionen trækkes på andre tekster eller sammenhænge. I vores analyse vil vi konkret bruge den diskursive praksis til at fortolke vores fund fra samtaleanalysen ud fra vores indkredsning af ressourcebegrebet i beskæftigelsesindsatsen.

Men da den kritiske diskursanalyse netop kritiserer samtaleanalysen for at være blind for de sociale strukturer, herunder asymmetrier og magtforhold, løfter vi os fra den tekstnære og deskriptive samtaleanalyse og går jævnfør Faircloughs model gennem den diskursive praksis og videre ind i social praksis for at se på, hvilke konsekvenser ressourcebegrebets udfoldelse har for social praksis. Fairclough giver dog kun sparsomme bud på en konkret tilgang til analyse af social praksis. Som ovenfor anført, inddrager Fairclough selv Althusser's ideologibegreb samt Gramscis hegemonibegreb og deres sammenhæng med det diskursive som indkredsning af social praksis (Fairclough, 2010 [2008]: 45-57). Da dette dog ikke er fokus for vores projekt, undlader vi at dykke videre ned i disse perspektiver på og teorier om social praksis. Vi vælger i stedet at gå til social praksis ved at løfte vores fund fra analyserne af teksterne og den diskursive praksis op i en bredere kontekst og, jævnfør vores indledningsvist beskrevne perspektiver på ressourcefænomenet, diskutere hvad der sker, når ressourcebegrebet 'lander' i frontlinjepraksis. Fairclough kalder det for en *analyse* af social praksis; vi vælger dog at anvende social praksis som vores vej ind i diskussion af vores resultater af tekst- og diskursiv praksisanalyse. Diskussionen heraf lægger op til inddragelse af Michael Lipskys teori om frontlinjemedarbejderne som *de facto policy makers* i deres møde med klienterne (Lipsky, 1980: 13) samt af, hvilke implikationer dette har for beskæftigelsespolitikken og det sociale arbejde. Denne argumentation uddybes i *Kapitel 9 Social praksis for ressourceinddragelse*.

I næste kapitel vil vi redegøre for samtaleanalysen og vores anvendelse heraf for at nå til forståelse for, hvordan klienter og socialarbejdere bringer ressourcebegrebet i anvendelse i beskæftigelsessamtaler på jobcenteret.

5. Samtaleanalyse som analysestrategi af teksten

Vi har i det foregående kapitel præsenteret, hvordan vi vil anvende Faircloughs tilgang, og hvordan vi vil gå til tekstanalysen ved inddragelse af samtaleanalysen. I det følgende vil vi præsentere samtaleanalysen og de begreber, der kan bidrage til at belyse vores problemstilling i analysen.

Vi har valgt at inddrage samtaleanalysen, fordi den tillader os at se på, hvordan deltagerne gør ressourcebegrebet relevant i samtalen.

5.1 Præsentation af samtaleanalysen

Samtaleanalysen er en forholdsvis ny sociologisk disciplin, som opstod i slutningen af 1960'erne og i begyndelsen af 1970'erne – primært udviklet af Harvey Sacks og Emanuel A. Schegloff (Olesen, 2005: 306). Sacks opnåede status gennem sine forelæsninger om sociologisk samtaleanalyse *Lectures on Conversation* (Ibid.: 307). Han døde imidlertid tidligt i 1975 i en bilulykke, mens Schegloff fortsat er aktiv i udviklingen af disciplinen. Både Sacks' og Schegloffs bidrag til samtaleanalysen vil blive inddraget i det følgende, sammen med andre centrale bidragsydere af relevans i forhold til vores projekt, herunder blandt andre Paul ten Have (1999).

Sociologisk samtaleanalyse har rødder i etnometodologien, som udvikles primært af Harold Garfinkel i 1974, hvor retningen beskrives som *studiet af common sense-viden af dette og hint og af den praktiske organisering af tanken* (Stax, 2005: 170). Etnometodologien har hermed fokus på den viden, der kan findes i hverdagen, og som er med til at organisere hverdagsinteraktioner. Mening skabes i de konkrete situationer, og kan ifølge Garfinkel indfanges som orden i den etnometodologiske analyse (Ibid.). Etnometodologien er således et perspektiv, hvor interaktionen mellem aktørerne analyseres på et selvstændigt niveau, og ikke kan reduceres til forklarende faktorer på andre analytiske niveauer (Ibid.:169).

I samtaleanalyse er der som beskrevet tale om en analysestrategi på mikroniveau, hvor der er fokus på, hvad der sker i interaktionen (Olesen, 2005: 329). Schegloff er enig med Fairclough i, at der er et sammenspil mellem mikro og makro. Men hvor Fairclough ser en dialektik mellem mikro og makro, mener Schegloff, at man må begynde på tekstniveau og se på *hvilke* fænomener, aktørerne selv gør relevante. Uden denne viden mener Schegloff nemlig ikke, at det er *relevant* at analysere på generelle makroorienterede perspektiver. Schegloff udfordrer således den kritiske diskursanalyse

til at bevæge sig ind i den formelle diskursanalyses tætte beskrivelse af korte udvekslinger, selvom de umiddelbart kan synes betydningsløse for den kausale analyse (Olesen, 2005: 332).

5.1.1 Spor i samtaleanalysen

Inden for sociologisk samtaleanalyse kan der ses to spor; henholdsvis forskning i *generelle* træk ved sprogbrug i social interaktion (*pure CA*) og forskning i sprogbrug i *specifikke* institutionelle sammenhænge (*applied CA*) (ten Have, 1999: 8). Det første spor omhandler generelle træk ved interaktionen på tværs af kontekster, fx faste mønstre eller konstanter i rækkefølgen af taleture (Olesen, 2012: 50). Disciplinen er grundlæggende reflektiv og lægger vægt på aktørernes med- og modspil i trækkene. Man ser på, hvordan aktørerne forstår hinanden ved at tilpasse deres bidrag i samtalen til andre aktørers bidrag. Samtaleanalysens første spor kan på den måde være med til at beskrive en social orden, som aktørerne fører videre i de træk, de tager, og hvad de gør i interaktionen (Ibid.).

Det andet spor vedrører institutioners rolle i interaktionen, og betegnes *anvendt samtaleanalyse* (Ibid.). ten Have skriver, at der er to forskellige interesser inden for dette spor. For det første er der en interesse for institutioners rolle vedrørende organiseringen af interaktionen, som fx turtagning og fordeling af taleret i relation til forskellige aspekter af institutioners virke (ten Have, 1999: 8). Der er på den anden side interesse for at studere den specifikke institutionelle aktivitet, den specifikke interaktion, de interaktionelle krav og måden, hvorpå aktørerne viser deres orientering i situationen og til kravene (Ibid.). Der er fokus på hvilke bidrag, der er tilladte i den givne sammenhæng, og hvilke sproglige former, der knytter sig til det specifikke felt og konteksten uden for en given samtale (Olesen, 2012: 51).

I projektet vil vi tage udgangspunkt i den anvendte samtaleanalyse, idet vi ser på beskæftigelsessamtaler, der finder sted i en institutionel kontekst, nemlig på jobcenteret. Den institutionelle kontekst uden for samtalen kan således have betydning i forhold til, hvilke bidrag der tilskyndes i beskæftigelsessamtalen. I det følgende vil vi se nærmere på den konkrete strategi i samtaleanalysen.

5.1.2 Hvad er strategien i samtaleanalyse?

I samtaleanalysen beskæftiger man sig med '*hvad der kommer efter hvad*' i samtalen, samt hvilke mekanismer aktørerne anvender. Mekanismer forstås som de midler, aktørerne betjener sig af i forbindelse med deres træk i interaktionen, det være sig fx afbrydelser, pauser, svar, spørgsmål (Olesen, 2012: 51). Man beskæftiger sig ligeledes med interaktionens mønstre, som vedrører strukturer, der sammenkæder det sociale gennem aktørernes interaktion. Endvidere ser man i samtaleanalysen efter betydningsdannelse. Betydninger vedrører det, der kommer til udtryk i ting, der tages for givet. (Ibid.: 47-48). Inden for samtaleanalysen bygges der således på et multifunktionelt sprogbegreb, hvor sprog ikke ses som en simpel afspejling af en ydre objektiv virkelighed, men derimod en række ordspil (Ibid.: 52). Sprog afspejler ikke kun de handlinger, der tales om, men er også en handling i sig selv. Dermed er sprog er med til at konstituere social praksis, som vi også ser hos Fairclough, som omvendt også interesserer sig for, hvordan den sociale praksis konstituerer sproget. Det er i sprogets anvendelse, at betydningen skal findes, og det er her, der skabes en verden af kommunikativ praksis (Ibid.).

Sacks fokuserer i samtaleanalysen på de træk, som aktørerne foretager, idet han opfatter aktørerne kompetente. Dette blik betyder blandt andet, at man afstår fra analyser af dispositioner og intentioner med det sagte, og holder sig i stedet til at analysere de træk, som aktørerne påviseligt foretager (Ibid.: 53). I praksis betyder det, at fx forskellige udtryksformer og sproglige 'urenheder' skal analyseres som et repertoire, som aktørerne benytter sig af, og ikke som en manglende evne til at udtrykke sig korrekt (Ibid.: 54).

Set i et samfundsmæssigt perspektiv er det interessant at undersøge, hvorvidt turtagning følges på harmonisk vis, eller om nogen dominerer talerummet på bekostning af andre. Endvidere er det vigtigt at se på, hvordan forskellige bidrag håndteres i særlige samtaler og særlige kontekster. Temaer som disse kan forstås i et bredere samfundsmæssigt perspektiv, hvortil den sociologiske samtaleanalyse tilbyder en analytisk tilgang. Ved at også se på formen frem for udelukkende på indholdet af samtalen får man et indblik i det sociale liv, hvori blandt andet konfliktpunkter og samarbejdsflader indgår (Ibid.: 57). På baggrund af dette oprids af kendetegn ved samtaleanalysen, vil vi nedenfor mere konkret beskrive, hvordan vi anvender den som analysestrategi i vores projekt.

5.2 Hvordan kan vi anvende samtaleanalysen?

Vi vil som beskrevet følge samtaleanalysens andet spor, den anvendte samtaleanalyse, da vi ser på institutionelt betingede samtaler i beskæftigelsessamtalen, og idet vi undersøger et bestemt begreb i denne institutionelle sammenhæng. Samtaleanalysen rummer et bredt katalog af begreber, der kan inddrages i analysen, hvorudfra vi vil udvælge de begreber, vi finder relevante i forhold til at belyse vores problemformulering. I det følgende vil vi redegøre for de begreber, vi ønsker at inddrage i vores analyse.

5.2.1 Turtagning

Turtagning vedrører det forhold at, samtals deltager skiftes til at tage taleture. Turtagningen er således det grundlæggende mønster i interaktionen, og det er herigennem, at det sociale sammenkædes (Olesen, 2012: 60). Interaktionen er således opdelt i taleture mellem de deltagende parter, og disse ture adskilles af mulige *færdiggørelsespunkter* eller *overgangsrelevante steder* (Ibid.). I vores analyse vil vi anvende turtagning til at analysere, hvordan turtagningssystemet fungerer i de analyserede beskæftigelsessamtaler, om taleturene overholdes forstået som naturlige og velregulerede skift mellem parternes ture. Desuden vil vi bruge turtagning i forhold til afbrydelser og overlap, der kan vanskeliggøre turtagningen. Med turtagningen får vi endvidere mulighed for at se nærmere på, hvem der tager hvilke træk i samtalen, og hvorvidt der er deltagere i samtalen, der dominerer talerummet mere end andre (Ibid.). I taleturene vil vi se på hvilke *tematiske brud*, der foretages, som kan medføre emneskift i samtalen (Ibid.: 61).

Under turtagning vil vi til sidst fremhæve *samproduktion* af teksten, hvor samtals deltager overlapper hinanden, og derved sammen producerer teksten. Dette kan forstås som et udtryk for enighed og overensstemmelse mellem samtals deltager (Eskelinen et al., 2008: 95).

5.2.2 Præference

Præference er et af samtaleanalysens større begreber, som afføder forskellige andre sproglige mekanismer i samtalerne. Præference kan inden for samtaleanalysen bruges til at gøre opmærksom på, hvordan deltagerne i samtalen forholder sig til, hvad der er socialt forventet og uproblematisk eller det modsatte (Steensig, 2010: 300). Vi kan således anvende begrebet til at undersøge, hvilken respons det afføder, når deltagerne bringer særlige emner eller forhold ind i samtalen. Præfereret respons kommer til udtryk ved, at svaret kommer prompte uden tøven og forklaring, og taleturen er

ofte kort eller i starten af en længere tur (Nielsen og Nielsen, 2005: 67). Præfererede svar angiver ofte, at foregående taletur indeholdt et tilladt og positivt vurderet bidrag i samtalen (Olesen, 2012: 63). Omvendt bærer dispræfereret respons præg af, at der ofte først er stilhed, tøven eller *reparatur* (se nedenfor), og der er ofte tale om komplekse ture, hvor afslaget er placeret sent inde i turen (Ibid.). Vi anvender henholdsvis præference og dispræference til at undersøge, om det sagte evalueres positivt eller negativt af de andre deltagere i samtalen.

Under præferencebegrebet finder vi det endvidere anvendeligt at inddrage begrebet *troubles talk* til at undersøge, om deltagerne omtaler belastninger og bekymringer i samtalen. Troubles talk kan ses som en måde at afsøge *alliancemuligheder*, hvor der søges præference i form af en imødekommende reaktion (Ibid.: 63). Vi inddrager tillige begrebet *modstand*, idet det muliggør et blik for modstand mod andre samtaledeltageres fremførte replikkers indhold. Modstanden kan eksempelvis ses som en afprøvning af den fremførte troubles talk, men kan også fremsættes som lavmælt og/eller kortfattet accept – den såkaldte *minimal response* (Nielsen og Nielsen, 2005: 91). Hvis klienten i samtalen fremfører sådanne udtryk for modstand, kan det nødvendiggøre særlige kommunikative kompetencer hos socialarbejdere, og herunder kan *overtalelsesmekanismer* fremføres (Olesen, 2012: 64).

5.2.3 Reparatur

Reparatur henviser til, at samtaledeltagere korrigerer fejl og retter misforståelser i talen. Vi vil skelne mellem *selv-reparatur*, som foregår, når taleren selv reparerer på problemer i egen tale, og *anden-reparatur* når en deltager i samtalen forholder sig til problemer i andres tale (Steensig, 2010: 301). Vi finder begrebet interessant, fordi det inden for sociologien handler om andet end at rette sproglige fejl, nemlig om hvordan misforståelser, uklarheder, grænseoverskridelser, utilladelige bidrag osv. håndteres (Olesen, 2012: 66). I projektet vil vi blandt andet holde reparatur for øje i form af fx tøvetyde, pauser og stammen som indikatorer på eventuelt ømtålelige emner.

5.2.4 Kontekster

Kontekster i samtaleanalyse kan opdeles i *nære* og *fjerne* kontekster (Ibid.: 68). De nære kontekster i samtalen orienterer sig imod den foregående og den næste replik. Således er taleturene konstitueret af det foregående samtidigt med, at de virker konstituerende for det kommende. I interaktionen

viser deltagerne ofte en gensidig forståelse af, hvad der foregår, og udviser således gennem interaktionen en *sekventiel intersubjektivitet* (Olesen, 2012: 48) Vi trækker dog i analysen særligt på, hvordan deltagerne relaterer sig til de fjerne kontekster i den institutionelle interaktion. Herved forstår vi de ydre forhold, som deltagerne inddrager og trækker på i samtalen. Eksempler herpå kan være familie, arbejdsmarked, fritid, venner og fortiden. Når deltagerne trækker på forskellige ydre kontekster, kan det ske i forsøg på at fremsætte modforestillinger, positioneringer, forhandlinger eller andet (Ibid.).

6. Undersøgelsens perspektiv og forskningsstrategi

På baggrund af vores opstillede tilgang vil vi i kapitlet her klargøre perspektivet på projektet samt vores forskningsstrategi i undersøgelsen. Afsnittet skal således dels tjene til en tydeliggørelse af vores interaktionistiske perspektiv, med hvilket vi går til analysen. Dels skal afsnittet eksplicitere vores formål med og afsæt i empirisk henholdsvis teoretisk viden. At en sådan eksplicitering er vigtig i dette projekt, skyldes, at vi opdeler analysen i to dele, hvor vi i anden del foretager et 'analytisk brud', hvormed vi skifter forskningsstrategi.

6.1 Et interaktionistisk perspektiv

I projektet anlægger vi et interaktionistisk perspektiv, idet vi interesserer os for, hvad der opstår i mødet mellem klient og socialarbejder i en institutionel sammenhæng. Inspireret af Anja Jørgensen (2008) anskuer vi denne institutionelle interaktion som et møde, hvor handlinger både styres af aktørerne som frit handlende og kompetente deltagere på den ene side og af institutionelle og endda kulturelle forskrifter på den anden (Jørgensen, 2008: 230). Vores interesse går på, hvad der sker i interaktionen på jobcenteret og på, hvordan ressourcebegrebet inddrages og bringes i spil i denne interaktion. Vores ønske er således ikke 'blot' at undersøge, hvordan socialarbejderne arbejder ressourceorienteret, eller hvordan klienterne forsøger at fremstille sig som enten ressourcestærke eller -svage, men derimod hvordan begrebet bringes i spil i denne institutionelle interaktion.

Vores interaktionistiske islæt viser sig endvidere i interessen for det dynamiske og dialektiske forhold mellem mikro- og makroniveauerne, som ikke meningsfuldt kan adskilles og studeres hver for sig. (Ibid.). I et interaktionistisk perspektiv er et væsentligt formål at komme til en forståelse af, hvordan kollektiv mening i en bestemt kontekst *skabes, påvirkes og afgrænses* af aktørerne (Ibid.: 231). Dette stemmer godt overens med vores anvendelse af samtaleanalysen som analysestrategi på teksttrin, hvor vi netop vil fokusere på, hvordan samtalerne deltagere interaktionelt gør ressourcebegrebet relevant.

6.2 Undersøgelsens forskningsstrategi

Rasmus Antoft og Heidi Houlberg Salomonsen opstiller fire typer af forskningsstrategier defineret ud fra, om man har et empirisk eller teoretisk afsæt, og om man har til formål at generere empirisk eller teoretisk viden. Således skelnes der mellem *ateoretiske*, *teorigenererende*, *teorifortolkende* og

teoritestende casestudier. De fire typer skal ses som idealtyper, og ikke som kategoriske opdelinger (Antoft og Salomonsen, 2007: 34). Vi vil ikke gå i dybden med alle fire typer, men nøjes med at fremhæve den ateoretiske og den teorifortolkende forskningsstrategi.

Formålet med den ateoretiske forskningsstrategi er at generere ny teoretisk viden på baggrund af videnskabelig tolkning med afsæt i empirisk viden og data (Ibid.). Den ateoretiske forskningsstrategi læner sig op ad den etnometodologiske tilgang, som lægger vægt på aktørernes subjektive oplevelser og virkeligheder. Idealet er at lade aktørerne selv komme til orde, idet det er dem, der er omdrejningspunktet (Ibid.: 35). Jævnfør også samtaleanalysen som analysestrategi på teksttrin er vi i projektet inspirerede af etnometodologiens mulighed for at se på, hvordan aktørerne aktivt er med til at skabe regler og rammer i hverdagsinteraktioner, og hvordan deltagerne selv tilskriver relevans og mening til ressourcebegrebet i deres måder at håndtere hinandens bidrag herom i samtalerne. Vi vil se på, hvad de gør relevant i samtalen og forfølge dette spor i en diskursiv praksis.

Dog bryder vi i nogen grad med den ateoretiske strategi ved i analysen af den diskursive praksis at fortolke, hvordan ressourcer anvendes, ud fra den indledningsvist opstillede indkredsning af ressourcebegrebet. Ifølge Antoft og Salomonsen findes den ateoretiske strategi næppe i ren form, idet man altid vil have en teoretisk fornemmelse i sin undersøgelse. I den forstand er vores projekt ikke ateoretisk, idet vi netop inddrager teori for at forstå vores deskriptive samtaleanalyse i en diskursiv praksis. Ønsket er, som Antoft og Salomonsen også skriver det, at undgå allerede etablerede teoretiske og moralske kategoriseringer og begreber som udgangspunkt for vores tekstanalyse (Ibid.). Hermed ikke sagt, at vi går forudsætnings- eller teoriløst til analysen, men at vores formål er at genere en ny empirisk viden med afsæt i empiriske fund.

Vi slipper imidlertid det etnometodologiske ideal om at følge aktørernes spor og den ateoretiske forskningsstrategi, idet vi bevæger os ind i Faircloughs sociale praksisanalyse. Her vil vi i et bredere samfundsmæssigt perspektiv forholde os kritisk til vores fund i 'mikroanalyserne'. I denne anden del af analysen foretager vi således et analytisk brud og går over i en mere *teorifortolkende* forskningsstrategi. Med en teorifortolkende strategi foretages den videnskabelige fortolkning på baggrund af etablerede teorier, som fungerer som ramme for analysen (Ibid.: 39). Som Antoft og Salomonsen anfører det, har det teorifortolkende studium ofte et induktivt udgangspunkt, idet

teorien ikke nødvendigvis spiller den store rolle i udvælgelsen af cases (Antoft og Salomonsen, 2007: 39). Vi indtager dog et mere deduktivt udgangspunkt for denne del af analysen i og med, at vi inddrager Michael Lipskys teori om frontlinjemedarbejderne som *de facto policy makers* (1980) og lader denne være styrende for social praksisanalysen og udvælgelsen af tekstelementer hertil. Som det gør sig gældende i den teorifortolkende strategi, distancerer vi os således en smule fra empirien og indtager en mere aktiv rolle som fortolkere af empirien og de fund, vi har gjort i den første, og mere ateoretiske del af analysen (Antoft og Salomonsen, 2007: 39). I analysen af den sociale praksis forholder vi os jævnfør Fairclough mere diskuterende, idet vi her også diskuterer forskellige implikationer for den sociale praksis. Formålet med denne del af analysen er at genere en ny empirisk viden om, hvordan ressourcebegrebet som et uklart og flerstemmigt begreb 'lander i' frontlinjepraksis (Ibid.) (Lipsky: 1980).

Inden vi dog når til analyserne, vil vi i næste kapitel præsentere vores metodiske overvejelser bag projektet, herunder kontakten til jobcentrene og indsamlingen og bearbejdningen af vores empiriske materiale samt kvalitetssikringen heraf.

7. Metode

I dette kapitel vil vi redegøre for vores metodiske overvejelser i projektet. Kapitlet vil indeholde en argumentation for valget af lydoptagelser af beskæftigelsessamtaler, samt for fravalg af andre oplagte metoder, nemlig af kvalitative interviews og observationsmetode. Vi vil desuden redegøre for valget af kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed som projektets målgruppe. Herefter følger en kort gennemgang af og reflektion over den proces, der ligger bag kontakten til forskellige jobcentre og selve indsamlingen af lydoptagelserne. Endvidere følger en redegørelse for fremgangsmåden for transskriberingen af udvalgte uddrag til analyse, samt for kvalitetssikringen i empirien og analysen heraf.

7.1 Til- og fravalg i projektet

Som metodisk tilgang til projektet har vi valgt at gennemføre lydoptagelser på diktafoner af forskellige beskæftigelsessamtaler mellem socialarbejdere og kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed. Der er flere grunde til at vælge denne empiriindsamlingsmetode og denne målgruppe. I forhold til lydoptagelser som metode, er tanken, at vi herved kan opnå så autentisk data som muligt til vores analyse. Ved blot at lægge en diktafon til mødet, mindsker vi risikoen for at præge samtalen, og kan derved få et bedre indblik i det naturligt forekommende møde på jobcenteret (Nielsen og Nielsen, 2005). I det følgende vil vi styrke argumentationen for netop lydoptagelser som metode ved at argumentere for fravalg af andre oplagte metoder.

7.1.1 Hvorfor ikke kvalitative interviews?

Undersøgelsen af, hvordan klienter og socialarbejdere på jobcenteret inddrager ressourcebegrebet, og hvordan de gør det relevant i samtalen, kunne være tilgået igennem interviews af socialarbejdere og klienter. Ved denne metode kunne vi spørge vores informanter, i givet fald klienter og sagsbehandlere, direkte om deres oplevelser af, hvordan ressourcebegrebet bliver bragt i anvendelse. En fordel herved i forhold til vores projekt ville være, at vi kunne få informanterne til at forholde sig direkte til spørgsmålet om ressourceinddragelsen i praksis, og vi kunne få deres egne tolkninger af implikationerne. Når vi imidlertid har fravalgt kvalitative interviews som metode, skyldes det primært to faktorer.

For det første ønsker vi at undgå forskergenereret data for i stedet at kunne arbejde med det naturligt forekommende og autentiske møde som datamateriale. Ved at gennemføre interviews af klienter og sagsbehandlere er der en risiko for, at vi uforvarende kommer til at lægge ord i munden på informanterne, og dermed selv som forskere kommer til at generere og præge vores data. Vi kunne endvidere frygte, at vi blot ville få udtalelser som afspejler disse krav og idealer og ikke hvordan, de rent faktisk arbejder med begrebet i praksis, ved at interviewe sagsbehandlerne om deres forhold til og praktiske arbejde med ressourceinddragelse.

Desuden ønsker vi at trække os selv ud af datamaterialet. I en interaktionistisk interviewsituation bliver forskeren i fællesskab med informanten en del af vidensproduktionen. Järvinen (2005) skriver, at det interaktionistiske interview skal analyseres på samme måde som naturligt forekommende data, idet deltagerne i interviewet på samme måde tilpasser deres handlinger til hinanden (Järvinen, 2005: 28-30). Jævnfør vores interaktionistiske perspektiv på projektet, er det ikke synet på den fælles meningsproduktion, der sker i mødet, som vi ønsker at undgå – tværtimod; det er den vi er interesserede i. Men vi ønsker ikke at se på det interaktionelle mellem os som forskere og informanterne som forskningsobjekter. Som Jakob Steensig formulerer det, ønsker vi derimod at blotlægge de interaktionelle mekanismer i selve samtalen (Steensig, 2010: 303).

7.1.2 Hvorfor ikke observationsmetode?

Det andet metodiske fravalg i specialet, vi ønsker at diskutere, er fravalget af observation som metode til at opnå indsigt i deltagernes anvendelse af ressourcebegrebet. Vi talte oprindeligt om muligheden for at gennemføre observation af samtaler på jobcenteret. På den måde kunne vi få flere detaljer med i vores datamateriale, herunder fx deltagernes mimik, ansigtsudtryk og nonverbale kommunikation. Flere faktorer gør imidlertid, at vi fravælger denne metode. Her vil vi fremføre de to væsentligste.

For det første ønsker vi så vidt muligt jævnfør også ovenstående om fravalget af kvalitative interviews at undgå at præge vores datamateriale med vores tilstedeværelse eller tilstedeværelsen af et kamera. Vi foretrækker så autentiske data som muligt og vurderer, at lydoptagelser ved hjælp af en diskret diktafon forstyrrer interaktionen i mindre grad, end hvis vi selv eller et kamera er til stede i mødet. I denne vurdering indgår også argumentet om, hvad vi i givet fald skal bruge observationerne til, i forhold til hvad vi kan få ud af lydoptagelserne.

Den anden årsag til at fravælge observation er af mere pragmatisk karakter, idet vi ønsker at mindske belastningen af driften hos den deltagende kommunes jobcenter mest muligt. Dette dels for indledningsvist lettere at kunne få adgang til empirien, idet vi undervejs i kontakten til kommunerne har erfaret, at det kan være svært at overbevise travle kommuner om at deltage, hvis det kræver for meget fra deres side (mere herom i nedenstående *Afsnit 7.2 Indsamling af empiri*). Ved blot at lægge en diktafon ved samtalsens begyndelse, kan vi således undgå både at præge samtalsens deltagere ved vores tilstedeværelse og dels at belaste driften for den deltagende kommune.

7.1.3 Hvorfor kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed?

Projektet bygger således på indsamlede lydoptagelser af beskæftigelsessamtaler for kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed. Grunden til denne målgruppe findes i primært to forhold. For det første har vi valgt denne målgruppe ud fra interessen for ressourcebegrebet, nemlig det at vi ser noget paradoksalt i kun at skulle fokusere på ressourcer hos folk, der netop kommer til forvaltningen på grund af deres til tider omfattende problemer og begrænsninger. Det har således ikke været vores interesse at se på borgere, der 'blot' har ledighed som problem, idet der må antages ikke at være samme grad af vurdering af ressourcer henholdsvis begrænsninger på spil i sådanne samtaler.

For det andet er det dog vigtigt at understrege, at vi har været relativt åbne for hvilken type af samtaler og borgere inden for denne kategori, vi får adgang til. Dette skyldes, at undersøgelsen går på en interesse for ressourcebegrebet som fænomen, og ikke målgruppen som sådan. Vi kan således sige, at projektet er en 'case af' ressourcebegrebet og dets udfoldelse og ikke af den specifikke målgruppe.

7.2 Indsamling af empiri

I det følgende vil vi mere konkret beskrive, hvordan vi har kontaktet jobcentre med henblik på at indsamle vores empiri. Grunden til at vi vælger at uddybe dette i et særskilt afsnit er at illustrere og reflektere over de udfordringer, der har været forbundet med denne proces, og hvilken betydning det har haft for specialeprocessen som hele.

7.2.1 Kontakt til empirien

I det følgende vil vi give et oprids af vores indledende henvendelser til jobcentrene og redegøre for, hvordan vi løbende ændrer vores metode for at få empirien i hus.

Vi tager først kontakt til 10 kommuner per e-mail, hvor mailen sendes fra vores studiemailadresser for at tydeliggøre at vi kommer fra Aalborg Universitet. Mailen bliver sendt til jobcentrenes hovedpostkasser (se Bilag 1), hvor vi henvender os *til rette vedkommende* på det pågældende jobcenter. I mailen understreger vi, hvad det indebærer for jobcentret at deltage, og hvad vi kan tilbyde til gengæld i form af læsevenlig version og fremlæggelse af resultaterne, jævnfør Nielsen og Nielsen (2005: 151). Vi pointerer desuden, at det ikke er en evaluering af, hvordan de lever op til gældende krav, da det er vores oplevelse, at dette vil kunne vække modstand i den pågældende afdeling.

Da svarprocenten på e-mailen viser sig lav, ringer vi rundt til de af jobcentrene, der ikke har meldt tilbage. En kommune viser interesse for projektet og meddeler, at jobcenteret gerne stiller sig til rådighed med det forbehold, at borgerne giver samtykke hertil. Ugen efter første kontakt med den pågældende leder får vi imidlertid en e-mail om, at jobcenteret melder fra igen, da sagsbehandlerne er for pressede arbejdsmæssigt, og at de derfor ikke kan deltage i projektet. Med denne erfaring i bagagen tager vi kontakt til 17 nye kommuner, nu direkte til afdelingslederen på kontanthjælpsområdet eller beskæftigelseschefen på jobcenteret (se Bilag 2). Svarprocenten er her lidt højere, men seks kommuner besvarer dog aldrig mailen. Der er fortsat en del afslag, hvilket vi vil uddybe i det følgende afsnit. Kun to kommuner melder direkte tilbage, at de er interesserede i at deltage; *Nordby* og *Vestby Kommune*¹. Vi etablerer et samarbejde med Nordby Kommune, men da der opstår problemer med dette samarbejde, er det i sidste ende Vestby Kommune, vi indsamler vores empiri hos. I det følgende afsnit vil vi inddrage vores refleksioner om, hvorfor det har været kompliceret at få den ønskede empiri.

¹ Begge kommunenavne er fiktive.

7.2.2 Hvorfor har det været så svært at få kommuner til at deltage?

Vi var forud for dataindsamlingen bevidste om, at det ikke altid er let at få aftaler med kommunernes jobcentre, som ofte er meget travle. Men processen bliver både mere langstrakt og kompliceret end forventet, og vi har efterfølgende reflekteret over, hvorfor det har været så svært at få kommunerne til at deltage i vores projekt. Vi vil her fremlægge nogle af vores overvejelser.

En af vores overvejelser går på vores valg af empiri, nemlig samtaler på jobcenteret. Interne møder i institutionel sammenhæng er generelt svære at få adgang til som samtaleanalytiker, idet der er tale om en *lukket genre*, hvor deltagerne sidder bag lukkede døre, og hvor der er tale om indkaldte samtaler, der vedrører personlige forhold (Nielsen og Nielsen, 2005: 146-148). Det kan desuden være forbundet med vanskeligheder at henvende sig til virksomheder, der er vant til at have forskere på besøg fx i forbindelse med evalueringer fra politisk side samt empiriindsamlinger i forbindelse med studerendes projekter (Ibid.: 146). Dette har imidlertid været uundgåeligt for os, da omdrejningspunktet for dette projekt netop er samtaler på jobcenteret. Flere af afslagene bærer dog også præg af denne problematik.

En anden overvejelse går på, om det er vores henvendelsesform, der er skyld i den lave succesrate. Vi lægger ud med at sende til jobcentrenes hovedpostkasser, hvorved vi som nævnt opnåede en lav svarprocent. Vi får tanken, at vores e-mails er gået tabt som enten 'spam', eller ved ikke at blive videresendt til rette vedkommende. Der ville det formentlig have været bedre fra start at henvende os direkte til afdelingslederne som beslutningstagere.

Den mest gennemgående tendens i vores respons fra kommunerne, har dog været travlhed i afdelingerne. Vi havde ikke forudset, at vores metode ville opfattes som et pres på deres travlhed, idet samtalerne skal finde sted uanset vores tilstedeværelse. Vi må imidlertid tage til efterretning, at det kan opfattes anderledes i den pågældende afdeling. En grund hertil kan være, at vores lydoptagelser er endnu en faktor, som sagsbehandlerne skal forholde sig til, trods vores ønske om så autentisk en samtale som muligt.

Hvorvidt vores problemer i forhold til at indsamle empiri skyldes valget af empiri i form af samtaler, henvendelsesformen eller travlhed kan vi ikke sige. Vi må imidlertid erkende, at dataindsamlingen har haft større indflydelse på vores proces i projektet end forventet. Ikke mindst

har det tidsmæssigt været en udfordring, og det har været en kilde til frustrationer. Som vi ser i nedenstående afsnit, lykkedes det os dog til sidst at etablere kontakt med Vestby Kommune, hvorfra vi har indsamlet den ønskede empiri. Før dette skulle vi dog omkring Nordby Kommune, hvilket vi kort vil redegøre for i det følgende.

7.2.3 Kontakten med Nordby Kommune

I vores kontakt med Nordby Kommune mødes vi indledningsvis med afdelingsleder og en faglig konsulent. Her præsenterer vi vores projekt, hvortil de udviser stor interesse, men også skepsis over vores åbne valg af målgruppe samt vores metodiske tilgang, idet de ikke mener, at vi er i stand til at sige noget generelt. Vi forklarer vores formål med undersøgelsen, nemlig at påpege eksempler på inddragelse af ressourcer – og ikke at lave statistiske slutninger med henblik på generalisering. Vi fremsætter desuden ønsket om at få lov til at tale kort med sagsbehandlerne og klienterne forinden de samtaler, vi skal optage, for herved at informere om projektet og deltagelsen heri.

I Nordby Kommune er man imidlertid ikke interesseret i, at vi henvender os direkte til sagsbehandlerne og klienterne. Da vi, indrømmet, ligger under for et tidspres samt frygten for at miste aftalen med Nordby, accepterer vi og aftaler, at den faglige konsulent optager ca. fem samtaler. Ugen efter får vi at vide, at det kun er lykket at optage to samtaler – og desuden at den faglige konsulent har indkredset vores målgruppe til at omfatte unge kontanthjælpsmodtagere, som deltager i et særligt ressourceorienteret program.

Vi har en del drøftelser om, hvordan vi skal forholde os til disse forhold, og da vi efterfølgende får at vide, at der ikke var to men kun én optaget samtale, bliver vi bekymrede for vores dataindsamling. Bekymringen falder i tre dele: for det første er vi bekymrede for, om dataindsamlingen skal trække ud og forsinke vores proces yderligere. Men i et metodisk perspektiv bliver vi også styrket i vores bekymring for troværdigheden af de data, vi i givet fald kommer i besiddelse af, og herudover får vi mistanke om, at vores data ikke er *rene*. Det virker besynderligt på os, at der den ene dag er to samtaler, men kun én dagen efter. Vi kan få den tanke, at en problematisk samtale er blevet slettet for at undgå analyse heraf.

Derfor kontakter vi Vestby Kommune, som tidligere har tilkendegivet interesse i at deltage i projektet. I nedenstående afsnit vil vi kort præsentere forløbet med Vestby Kommune og give en organisatorisk præsentation af kommunen og jobcenteret.

7.2.4 Præsentation af Vestby Kommunes beskæftigelsesområde

Vi vil her give en kort præsentation af Vestby Kommune, for at byde på en forståelse for den kontekst, hvori de optagede beskæftigelsessamtaler foregår. Af hensyn til kommunens anonymitet er det dog begrænset, hvor detaljeret vi kan gå ind i beskrivelser af størrelse, beliggenhed og andre faktorer, der kan bevirke, at kommunen bliver genkendelig i præsentationen.

Vestby Kommune er en mindre kommune i provinsen. Kommunen har med finanskrisens begyndelse i 2008 oplevet et fald i oprettelsen af nye arbejdspladser, og oplever nu et højere antal nedlæggelse af arbejdspladser end oprettelsen af nye. Dette afføder naturligt en stigende ledighed i kommunen siden 2008, således med en ledighedsprocent på knap 7 % af den samlede arbejdsstyrke (Kilde: Rapport fra den pågældende beskæftigelsesregion). Ledigheden har i særlig grad ramt mænd med korte uddannelser, da deres stillinger i industri og byggefag er særligt hårdt ramt af nedskæringerne i virksomhederne (Kilde: kommunens hjemmeside).

I Vestby Kommune er uddannelsesniveaueet stigende, men dog generelt lavt. En stor del af ungdomsårgangene får ikke en kompetencegivende uddannelse efter folkeskolen, hvilket afspejler sig i kommunens høje andel af unge på kontanthjælp, sammenlignet med andre kommuner (Ibid.).

Ved etablering af samarbejdet med Vestby Kommune afholder vi et møde med arbejdsmarkedschefen og en afdelingsleder på jobcenteret. De fortæller, at jobcenteret for tiden er optaget af projektet *Brug for Alle*², som blandt andet handler om, at sagsbehandlere skal motivere borgerne til at finde ud af, hvilke ressourcer borgeren selv mener at have i forhold til arbejdsmarkedet. Arbejdsmarkedschefen oplyser i forhold til resourcefokus, at det er svært for sagsbehandlere at holde fokus på borgernes ressourcer i samtalerne, idet borgerne selv ofte vender tilbage til at fortælle om deres begrænsninger.

² Arbejdsmarkedsstyrelsens initiativ ”Brug for alle” er for kontanthjælpsmodtagere i matchkategori 3. Indsatsen for borgeren består af et indledende samtaleforløb, en tværfaglig afklaring og udarbejdelsen af en individuel indsatsplan (ams.dk).

Det seneste år har alle sagsbehandlere på jobcenteret været på kursus i *systemisk coaching*, hvilket af afdelingslederen beskrives som en effektiv tilgang til at få borgerne til at forholde sig til deres beskæftigelsespotentiale. Grundtanken med systemisk coaching er anerkendelse af, at der altid er ressourcer til stede, og at dette må udgøre afsættet til den coachende samtale med borgeren (Moltke og Molly, 2009). Som del af den systemiske coaching i Vestby Kommune håndteres borgerens begrænsninger anerkendende uden at lade dem fylde for meget; i stedet skal der ses på et arbejdsmarkedsperspektiv. Vestby Kommunes jobcenter vil dog gerne blive endnu bedre til at afsøge, hvad borgerne før har beskæftiget sig fx skolegang og arbejde med henblik på at finde ud af, hvad der tidligere er gået godt for borgeren.

Afdelingslederen fremhæver, at de på jobcenteret er opmærksomme på, at de ikke skal gentage *fortidens syndere* og henviser her til passive kontanthjælpsmodtagere, hvor der kun er fokus på fortidens dårligheder. De vil i stedet undersøge selv de *bittesmå* ting, som borgerne kan, og tilgå disse ting konstruktivt.

Arbejdsmarkedschefen og afdelingslederen signalerer således, at de også er optagede af ressourcefokus i samtalerne med borgerne, og de er interesserede i at blive bedre til at rette fokus på selv de mindre ressourcer ved borgerne.

7.2.5 Indsamling af empiri i Vestby Kommune

Da vi skal indsamle vores empiri i Vestby Kommune aftales i samarbejde med jobcenteret, at vi henover to arbejdsdage får mulighed for, at rette henvendelse til sagsbehandlere og klienter med henblik på tilladelse til lydoptagelser af samtaler.

Forud for samtalerne har vi henvendt os til sagsbehandler og præsenteret vores projekt. I præsentationen fortæller vi om vores uddannelsesbaggrund, formålet med projektet, og hvad samtalerne skal bruges til. Samtidig gør vi opmærksom på, at samtalsindhold kun vil blive lyttet til af os og eventuelt vejleder og censor, samt at oplysninger, der kan føre til genkendelse, vil blive anonymiseret. Vi undlader dog at fortælle sagsbehandler, at vi har fokus på ressourcer, da vi ikke ønsker at præge samtalen i en bestemt retning. Når klienterne møder på jobcenteret, får de samme præsentation, men vi præciserer herudover, at optagelserne ikke er knyttet til deres sag på jobcenteret. I en af samtalerne er det imidlertid ikke muligt for os selv at informere klienten herom, da mødet afholdes på aktiveringsstedet. Vi instruerer i stedet sagsbehandleren i, hvad klienten skal

vide forud for optagelsen, og får således sagsbehandler til at indhente klientens samtykke til optagelsen.

Indsamlingen fører til fire lydoptagede samtaler, hvoraf vi udvælger to til nærmere analyse. I det følgende vil vi konkret beskrive, hvordan vi transskriberer og analyserer indholdet af samtalerne.

7.3 Fremgangsmåde og kvalitetssikring

Vi vil her præsentere den fremgangsmåde, vi har fulgt i bearbejdningen af vores empiriske datamateriale, herunder transskribering og konkrete analysefremgangsmåde. I afsnittet vil vi ligeledes redegøre for nogle af de foranstaltninger, vi har foretaget med henblik på at sikre kvaliteten af vores undersøgelse. Vi tager udgangspunkt i de tre mest gængse forskningskvalitetskriterier, nemlig validitet, reliabilitet og generaliserbarhed, jævnfør blandt andre Nielsen og Nielsen (2005). Herudover behandler vi i afsnittet etiske overvejelser og foranstaltninger.

7.3.1 Transskribering og analyse

Udskrivningen af de indsamlede data kan være forbundet med en vis grad af bias, idet udskrivning kan ses som en form for tolkning (Nielsen og Nielsen, 2005: 165). For at imødegå denne risiko, har vi begge deltaget i udskriftsarbejdet på de to udvalgte samtaler. Vi har opdelt uddragene til transskribering imellem os, men efterfølgende byttet og lyttet dem igennem for at undgå, at en af os ubevidst har fremhævet bestemte fænomener til analysen (Ibid.). Vi er imidlertid opmærksomme på, at udskrifterne ikke er identiske med vores samtaledata, da der ved gengivelsen uundgåeligt går informationer tabt (Ibid.). Optagelserne er til gengæld blevet gennemlyttet flere gange og sammenholdt med vores udskrifter under analysen.

Ved udskrivning af data inden for samtaleanalyse er der et gennemgående transskriptionssystem med forskellige variationer, der blandt andet er at finde i Asmuß og Steensig (2003), Nielsen og Nielsen (2005) og Stax (2005). Vi vil dog afholde os fra stringent at følge transskriptionssystemet inden for samtaleanalyse, idet vi lægger mere vægt på indholdet end på det lingvistiske. Vi har dog på baggrund af de nævnte tekster ladet os inspirere og heraf udarbejdet vores egen transskriberingsnøgle, som vist i nedenstående Figur 1.

Transskriberingsnøgle	
1, 2	Hver linje har et nummer, så vi let kan henvise til dem i teksten
A	Navn på den der taler. Navnet er anonymiseret og forkortet til forbogstav eller titel, fx sagsbehandler = SB
<u>Tryk</u>	Når et ord udtales med mere tryk, end det der ellers siges, fremgår det ved, at ordet er understreget
ja:	Kolon efter et ord i selve talen angiver, at den forudgående lyd (her 'a') forlænges
!	Når et udsagn kommer meget prompte
...	Tre prikker efter tale angiver, at en samtaledeltager tøver lidt eller holder et kortere ophold i sin taletur
()	Vi anvender parenteser til at angive tonelejet, udtryk fx grin, pauser samt hurtig eller langsom tale
[[Afbryder]]	Når en samtaledeltager afbryder en anden deltager i samtalen, markeres det i dobbelt klamme i begyndelsen af den afbrydende sætning
[overlap]	Når der i talen overlappes med små kommentarer fx [ja], [nej], [mhm], sættes der klammer om
(())	Vi sætter egne kommentarer i dobbelt parentes, fx hvis vi ikke kan høre det sagte
(–)	En streg i parentes angiver, at vi har undladt en længere passage i uddraget
(...)	Tre prikker i parentes angiver, at vi har undladt kortere passager i en samtaledeltagers taletur

Figur 1: Transskriberingsnøgle – egen fremstilling.

Steensig (2005) foreslår tre principper i forhold til detaljeringsgraden, hvilket vi i vores transskriberingsproces har holdt os for øje. For det første skal udskrifterne kunne læses af alle, hvis de har en liste som ovenstående transskriberingsnøgle. For det andet skal de kunne udføres med almindelige skrifttyper, og for det tredje må systemet ikke være mere kompliceret, end at udskriveren kan overkomme at udskrive store mængder tale (Steensig, 2005: 178-179). Desuden ønsker vi ikke flere detaljer i udskrifterne, end vi anvender i analysen.

For at sikre fuld anonymitet for deltagerne i vores projekt, har vi givet kommunen, klienterne og omtalte personer fiktive navne. Socialarbejderne i de to samtaler omtales blot som sagsbehandler henholdsvis kontaktperson, og henvisninger til konkrete tilbud, byer og tidsangivelser angives i caps lock som fx ANONYM BY, ANONYMT AKTIVERINGSSTED og DATO.

I skridtet ind i samtaleanalysen af vores materiale har vi gennemlyttet materialet flere gange for at mindske risikoen for at overhøre pointer. Vi har på baggrund af disse gennemlytninger og transskriberingsprocessen udvalgt uddrag til yderligere analyse. Udvælgelsen af disse uddrag er sket ud fra en vurdering om, hvordan vi med vores empiri bedst muligt kan besvare problemstillingen om, hvordan ressourcebegrebet indgår i beskæftigelsessamtalerne.

I samtaleanalysen af de udvalgte bidrag har vi dels, jævnfør fx Nielsen og Nielsen (2005) arbejdet med spørgsmålet *why that now?* i baghovedet, for således at skærpe opmærksomheden på, hvad der sker i sekvensen og hvorfor, altså *formen*. Og dels har vi arbejdet med analyser af tekstuddrag, der kan sige os noget om ressourcebegrebet som *indhold* i teksten.

7.3.2 Validitet

Overvejelserne om, hvordan vi kan sikre os sammenhæng mellem vores problemformulering og datamateriale samt overvejeler om gyldigheden af selve analysen, tager form allerede i opbygningen af tilgangen til projektet (Nielsen og Nielsen, 2005: 218). Under overskriften 'validitet' hører ofte flere former for gyldighedskriterier i forskningsprojekter. Vi vil i dette afsnit fokusere på den interne validitet, forstået som sammenhængen mellem vores teoretiske og empiriske dele i projektet, idet denne sammenhæng er en vigtig forudsætning for gyldigheden af vores analyse (Bryman, 2004: 273).

Gyldigheden af vores analytiske resultater beror således hovedsageligt på det, vi opstiller som ressourcebegrebet, og hvorvidt det er klart, hvad der henvises til, når vi taler om ressourcer i beskæftigelsesindsatsen. Idet vores interesse for at undersøge, hvordan dette begreb bringes i spil i beskæftigelsessamtalerne, balancerer vi således mellem at skulle lave en valid operationalisering af begrebet, vi leder efter i empirien, samtidigt med at denne operationalisering af ressourcefænomenet skal lade os være åbne for, hvordan vi gennem vores analyser ser begrebet udfoldet i praksis. For at imødekomme dette validitetsdilemma har vi belyst fænomenet ressourceorientering både empirisk og teoretisk, for at få både kvalificerede og bredvinklede perspektiver herpå. Men dette fritager os ikke fra at skulle holde for øje om det, som vi indfanger som et udtryk for ressourcer henholdsvis begrænsninger, nu også er tænkt sådan fra samtalens deltagers side, eller om det i virkeligheden er tænkt som noget andet. Dette er en problematik, som vi ikke fuldstændigt kan operationalisere eller skrive os ud af, men som vi må have in mente og forholde os til i vores analyser og diskussioner.

7.3.3 Reliabilitet

Reliabilitet i samtaleanalyse handler blandt andet om autenticiteten og troværdigheden af det indsamlede datamateriale (Nielsen og Nielsen, 2005: 218). Da samtaleanalysen er vores vej ind i analysen af teksttrinnet og dermed kan ses som grundlaget for analysen af diskursiv praksis og social praksis, går reliabilitetsovervejelserne i projektet primært på selve indsamlingen af lydoptagelserne, hvilket vi vil redegøre for her.

De første overvejelser angående reliabiliteten ved en undersøgelse som vores må gå på, hvorvidt den deltagende kommune har særlige grunde til at acceptere at deltage (Ibid.: 223). Som vi ser i nedenstående *Afsnit 7.2.4 Præsentation af Vestby Kommunes beskæftigelsesområde*, har Vestby Kommune netop et stort fokus på at blive bedre til at arbejde ressourceorienteret, hvilket blandt andet giver sig udslag i, at alle sagsbehandlere har været på kursus i systemisk coaching. Dette leder til en overvejelse om, hvorvidt Vestby Kommune har haft grund til, tanke med eller forudsætning for at deltage i projektet. I forlængelse heraf må vi ligeledes overveje, om det er en særlig type klienter og socialarbejdere, der accepterer, at vi lydoptager deres samtale. Jævnfør Margretha Järvinen søger interviewpersoner ofte at fremstille sig selv og eventuelt det sted, de repræsenterer i et foretrukket lys, hvilket kan have indflydelse på deres besvarelser (Järvinen, 2005: 30). Disse overvejelser kan vi overføre på vores projekt i forhold til, hvilke klienter og sagsbehandlere der har sagt ja til at lade deres samtale lydoptage. Det kan være særligt stærke klienter, der har overskud og mod på at indgå i projektet, og ligeledes om det er socialarbejdere, der forventer en særligt eksemplarisk samtale, der vælger at deltage. Vi kan ikke træffe særlige foranstaltninger for at undgå eventuelle motiver eller forudsætninger for at indgå i vores projekt, andet end at have det i baghovedet undervejs i analyserne og diskussionerne heraf.

For endvidere at sikre en reliabel bearbejdning af datamaterialet efter indsamlingen har begge forfattere gennemlyttet de udvalgte cases adskillige gange for at sikre forståelsen af det sagte og af interaktionen (for uddybning, se *Afsnit 7.3.1 Transskribering og analyse*). Vi har under transskriberingen af samtaleuddragene sørget for at læse transskriptionerne igennem under gennemlytning af optagelsen, for at sikre korrektheden af det udskrevne. Som Steensig (2010) blandt andre tilråder, har vi ligeledes sammen diskuteret vores analytiske pointer i materialet, for herved at opnå så fyldestgørende en analyse som muligt.

7.3.4 Generaliserbarhed

Når man bedriver kvalitativ forskning, er spørgsmålet om generaliserbarhed som kvalitetskriterium jævnligt tilbagevendende. Vi vil her diskutere generaliserbarheden af vores speciale. Nielsen og Nielsen (2005) citerer Daun (1980) for skellet mellem *empirisk* og *teoretisk* generaliserbarhed, hvor det kvalitative studiums force er den teoretiske generaliserbarhed. Formålet er at påpege mønstre og sociale processer i samtalerne, for herved at komme nærmere en forståelse for, hvordan den sociale virkelighed hænger sammen (Nielsen og Nielsen, 2005: 217). I forlængelse heraf skriver Nielsen og Nielsen, at vi med den kvalitative forskning kan formulere teorier, hypoteser og sammenhænge (Ibid.). Formålet med dette speciale er således ikke at generalisere empirisk, ved at sige hvor udbredte vores fund er. Igennem grundige beskrivelser og analyser af vores to udvalgte cases, består vores teoretiske generaliserbarhed derimod i fyldestgørende eksempler på, hvordan klienter og sagsbehandlere lader ressourcebegrebet indgå i beskæftigelsessamtalerne. Vi vil herudover lade det være op til andre forskere inden for feltet at undersøge udbredelsen af disse resultater.

7.3.5 Ethiske overvejelser

Det sidste kvalitetskriterium, vi vil redegøre for, er etik i projektet. Dette anses traditionelt ikke som et kvalitetskriterium, og når vi vælger at placere de etiske overvejelser her, skyldes det vores understregning af vigtigheden af etiske hensyn til deltagerne i vores speciale.

Som i al kvalitativ forskning er der inden for samtaleanalysen stort fokus på at beskytte sine informanter. Dette gør sig særligt gældende i et projekt som vores, hvor vi har fået adgang til private samtaler, hvor der potentielt er store ting på spil særligt for klienten. Målgruppen for vores projekt er udsatte klienter med problemer ud over ledighed og deres møde med jobcenteret – et møde som på mange måder er en udsat situation for klienten. Dette afføder en række etiske overvejelser og endda dilemmaer, som vi her vil diskutere.

For det første har vi for at beskytte vores informanter anonymiseret al datamateriale for at undgå, at nogen vil kunne finde frem til, hvem der har udtalt hvad. Således er alle personfølsomme oplysninger undladt, ligesom stedsangivelser, personer og kommunale eller private tilbud blevet tildelt dæknavne. Dette både for at sikre kommunens anonymitet men i høj grad også for at sikre de lydoptagede deltagere fuld anonymitet.

For det andet har vi forud for samtalerne start informeret deltagerne om projektet, dets forankring og dets formål. Vi har således fortalt, at lydoptagelserne skal bruges til en kandidatafhandling på Aalborg Universitet, og at det kun er os og eventuelt vejleder og censor, der kommer til at lytte til optagelserne, som slettes efter projektets afslutning. Således har vi også kunne forsikre om, at deltagelsen i projektet ikke får konsekvens for klientens sag i kommunen, og at det ikke får konsekvens for sagsbehandlingernes videre arbejde. Dette har dels været for at sikre et velinformeret samtykke fra deltagerne. Men formålet med informationen var desuden at forhindre, at det skulle føles utrygt eller usikkert for klienter og socialarbejdere at deltage i projektet.

Bestræbelserne på at opnå så velinformeret et samtykke fra deltagerne som muligt har dog også placeret os i et dilemma mellem metode og etik. Af metodiske hensyn har vi ikke kunnet fortælle informanterne om vores konkrete fokus på ressourcebegrebet, og deltagerne er således blot informeret om, at optagelserne skal bruges til at undersøge, hvad der er på spil i beskæftigelsessamtaler. Vi ser dog ikke dette som et brud på god etik i projektet, idet informanterne er informerede om den overordnede ramme for lydoptagelserne – vi vurderer derfor ikke, at det metodiske hensyn er sket på bekostning af etikken.

8. Analyse af tekst og diskursiv praksis

Vi er nu nået til første del af analysen af vores samtaler fra Vestby Kommunes jobcenter. Denne første del af analysen bygges op om de to første trin i Faircloughs model, tekstanalyse og analyse af diskursiv praksis. Som redegjort for i *Kapitel 5 Samtaleanalyse som analysestrategi* går vi til tekstanalysen gennem samtaleanalyse, hvor vi vil se på, hvad deltagerne bringer i spil og hvordan. Men da samtaleanalysen kun kan tage os 'så langt', og altså ikke kan føre os videre end til en deskriptiv analyse af, hvad der gøres relevant i samtalen, fører vi analysen videre ind i den diskursive praksis. Her går vi mere fortolkende til værks, idet vi kan ikke sige, om der er tale om ressourcer, før vi analyserer det ind i en diskursiv praksis for området. Vi trækker således på en begrebsmæssig kontekst for at forstå det sagte i et ressourcaperspektiv. På den måde bliver analysen af den diskursive praksis til et medierende trin mellem tekstanalysen og analysen af den sociale praksis, som udgør indholdet af anden del af analysen.

8.1 Annes møde med sagsbehandler på jobcenteret

Anne er en kvinde i starten af 30'erne, som har en datter, Frida på et par år. Faren til Frida omkom i en trafikulykke et par måneder inde i Annes graviditet. Anne har som voksen fået diagnosen ADD, angst og social fobi, og hun har været igennem et mangeårigt misbrug, som sluttede, da hun blev gravid med Frida. På baggrund heraf har Anne til tider problemer med hukommelsen og med at strukturere sin hverdag. Anne har været på kontanthjælp i flere år, og hun har ingen uddannelse udover folkeskolen. Anne er i aktivering på ANONYMT AKTIVERINGSSTED.

Forud for samtalen fortæller sagsbehandler, at formålet er at følge op på Annes deltagelse i aktiveringsstedet samt at motivere Anne til at komme videre, idet hun har været passiv i lang tid. Mødet skulle oprindeligt foregå klokken 9:30, men da Anne glemmer at møde op, udsættes mødet til klokken 15:00 samme dag. Mødet foregår på sagsbehandlerens kontor, og til stede er Anne (A) og sagsbehandler (SB).

Mødet varer ca. 40 minutter og, som vi skal se i de udvalgte uddrag, har Anne størstedelen af taletiden. Samtalen er præget af, at Anne ofte afbryder sagsbehandlers taleture og ofte taler henover sagsbehandlers forsøg på at få taletid. Således dominerer Anne talerummet og tager initiativ til mange andre emner end dem, som sagsbehandler har på sin dagsorden.

Vi har udvalgt denne samtale, idet den illustrerer en klient på jobcenteret, der selv tager initiativ, og som ender med at præge samtalen ved at inddrage egne idéer, ønsker, erfaringer og fortællinger.

Anne lægger stor vægt på sin positive udvikling og på sin lyst til at få mere ud af livet. Men som analysen af samtalen viser, så fremsætter hun også nogle begrænsninger i forhold til at gennemføre den ønskede uddannelse, hvilket af sagsbehandleren håndteres løsningsorienteret igennem forskellige overtalelsesmekanismer.

For at illustrere dette har vi udvalgt syv uddrag fra Annes samtale på jobcenteret, inddelt i fire underoverskrifter; *En klient der viser initiativ og motivation*, *Annes 'nye' identitet bringes i spil som ressource*, *Annes positive udvikling medfører krav* og *Forhandling af krav og sagsbehandlers overtalelsesmekanismer*.

8.1.1 En klient der viser initiativ og motivation

De nedenstående Uddrag 1 og 2 er eksempler på, hvordan Anne tager initiativ og foreslår en konkret mulighed for at komme ud af systemet. Det er således Anne selv, der bringer et ønske om en uddannelse i spil i samtalen, og som vi ser i de følgende to uddrag, viser Anne lyst til at komme videre i livet, frem for at forblive kontanthjælpsmodtager.

ANNE UDDRAG 1

7:25

- | | | |
|---|-----|---|
| 1 | A: | Men jeg havde faktisk en ting, jeg tænkte, at jeg ville prøve at snakke med dig om [Ja!], fordi nu snakkede vi om det der sidste gang, med at vi skulle lægge en <u>plan</u> , måske for hvad, der skulle ske, sådan på længere sigt [Ja!]. Og nu har de åbnet en <u>kunstskole</u> i ANONYM BY [Ja:], det kunne være <u>rimelig</u> fedt, synes jeg [Ja:]. Det kunne jeg bare godt tænke mig, sådan en kunst-designskole [Ja], hvor der er nogle forskellige linjer, man kunne tage [Ja], om det skal være billedkunst, eller det skal være... |
| 2 | SB: | Webdesign, eller sådan noget [Ja] Ja, ja. Men hvad øhh... |
| 3 | A: | [[Afbryder]] Det kunne jeg <u>virkelig</u> godt tænke mig at prøve at undersøge noget mere. Og de har åbent <u>hus</u> nu her den DATO [Ja]. Der overvejede jeg så at få min mor til at tage Frida, måske. Og så [Ja, og så se at komme af sted...?] Ja. |
| 4 | SB: | Det synes jeg da lyder <u>rigtig</u> godt! |
| 5 | A: | Fordi jeg er faktisk... en af mine bedste veninder hun er faktisk lige startet på ANONYMT UDDANNELSESSTED, bare på en HF, ikke også [Ja]. Hun tager den så over tre år, fordi hun har sådan lidt vanskelig med skolen [Ja]. Og det er bare sådan, åh jeg har bare... jeg har <u>også</u> lyst, altså jeg har <u>også</u> lyst til at komme ud mellem nogle unge mennesker, o:g jeg har <u>også</u> lyst til at... at hele mit liv ikke bare skal gå op i <u>børn</u> , og øhh [Ja] oprydning... |
| 6 | SB: | <u>Hold</u> da op! Du er <u>sandelig</u> kommet langt, Anne! |
-

I Uddrag 1 ser vi, hvordan Anne efter godt syv minutters indledende tale sætter dagsordnen for mødet ved at bruge sin taletur på at fremlægge sit ønske om en konkret kunsthøjskoleuddannelse i nabobyen. Anne henviser til forrige samtale aftale om, at sagsbehandler og Anne skulle lave en langsigtet plan for, hvad der skal ske. Sagsbehandler præfererer i overlappende tale Annes initiativ til den konkrete uddannelse. Anne viser stor interesse for den pågældende kunsthøjskole i en tætliggende by, og har undersøgt forskellige linjer, man kan følge. I samtalen trækker Anne forskellige kontekster ind for at understrege sit ønske om at komme mere ud; hun trækker sin venindes uddannelsesopstart ind, og positionerer sig i forhold til sin nuværende situation, som kun handler om *børn og oprydning*.

Replik 4 og 6 viser, hvordan sagsbehandleren præfererer Annes initiativ – og med vendingen 'hold da op!' kan det virke som om, at sagsbehandler er positivt overrasket over Annes eget initiativ. Ved at sige at Anne er kommet langt, trækker sagsbehandler ligeledes på Annes tidligere situation. Annes initiativ og lyst til uddannelse anses for tilladte bidrag i samtalen, hvis formål netop var at motivere Anne til at komme videre. Anne kommer således sagsbehandler i forkøbet ved at fremsætte ønsket om at komme ud blandt andre unge og få en uddannelse, før sagsbehandler selv når at bringe et arbejdslivsperspektiv i spil i samtalen.

Uddraget antyder desuden Annes dominans i talerummet, idet sagsbehandlerens eneste forsøg på at overtage en taletur i replik 2 med et opklarende spørgsmål afbrydes af Anne i replik 3, hvor hun uddyber sit ønske og fortæller, at hun også har undersøgt datoen for et åbent hus-arrangement, som hun gerne vil deltage i.

I nedenstående Uddrag 2 uddyber Anne denne lyst til at komme videre. Anne nævner, hvordan hun tidligere overvejede at søge en førtidspension for at komme ud af kontanthjælpssystemet, men at hun ikke ønsker at give op. Uddraget illustrerer, hvordan Anne fremviser motivation og vilje til at komme ud af rollen som kontanthjælpsmodtager.

ANNE UDDRAG 2

12:33

- 1 A: Fordi jeg stod faktisk der, hvor jeg havde allermest lyst til at sige 'jamen, ved du hvad - nu søger jeg den førtidspension, for jeg gider ikke at være sat i den her bås resten af mine dage, fordi jeg ikke kan finde ud af at passe et arbejde [Uhm uhm], så gider jeg ikke at være på kontanthjælp resten af mine dage'. Men det synes jeg også bare et eller andet sted er at give op...
- 2 SB: Det er det jo, og...
- 3 A: [[Afbryder]] Det kan godt være, at jeg ikke synes, det er realistisk inde i

mit hoved, at jeg nogensinde får et fuldtidsarbejde, men det er jo bare at give op, hvis man bare... ja...

4 SB: Ja, men altså man kan jo sige, du skal jo heller ikke have... så mange timer...

5 A: [[Afbryder]] Jeg har jo ikke prøvet...

6 SB: [[Afbryder]] Så mange timer skal du jo heller ikke have [Nej] Du behøver jo ikke at have 37 timer for at få mere, end du får på kontanthjælp [Hmhm, nej]. Altså øhh... det er jo lige før at 45 timer ((Her må vi formode, at SB mener 25 timer)) kan klare det, ikke [ja] eller 27 i hvert fald [Ja], ikke, øhm...

7 A: Ja, det er jo kun det, der svarer til et halvtids, faktisk [Ja, så øhh...]

Uddraget viser, hvordan Anne fortæller om sin tidligere lyst til at søge en førtidspension, grundet hun ikke gider at være i *den her bås*, fordi at hun ikke er i stand til at passe et arbejde. Anne udtrykker dog, at det ville være at give op. Sagsbehandler bekræfter Anne i, at det er at give op og skal til at uddybe, da Anne afbryder i replik 3. Her uddyber Anne den igangværende positionering af sig selv som en klient, der hverken ønsker at være kontanthjælpsmodtager eller førtidspensionist – dog med det forbehold, at hun ikke finder det realistisk, at hun *nogensinde* kommer til at arbejde på fuldtid. Denne bekymring kan pege i retning af en troubles talk, som et forsøg på en alliancedannelse med sagsbehandler, som i stedet i replik 6 benytter sig af overtalelsesmekanismer, ved at overbevise Anne om, at det heller ikke er nødvendigt med et fuldtidsarbejde, og at der ikke skal mere end 25-27 timer om ugen til, for at hun får mere udbetalt, end kontanthjælpen giver hende.

Som det var tilfældet i Uddrag 1, antydes det også i ovenstående Uddrag 2, hvordan Anne dominerer talerummet ved blandt andet at afbryde sagsbehandlers taleture frem for at vente på et overgangsrelevant sted. I replik 6 ses hvordan sagsbehandler generobrer den taletur, som hun i replik 4 ikke får lov at færdiggøre.

For at forstå hvilke forståelser af ressourcebegrebet Anne og sagsbehandler trækker på i Uddrag 1 og Uddrag 2, fremhæver vi i den diskursive praksisanalyse Annes fremvisning af motivation som ressource for at komme ud af kontanthjælpssystemet. Anne formulerer i begge uddrag en lyst til at lave noget andet end at være kontanthjælpsmodtager resten af livet – hun har lyst til mere. Annes motivation tager to forskellige former i uddragene. I Uddrag 1 kan Annes lyst til en konkret uddannelse ses som en *positiv* motivation, forstået som motivationen for at opnå et konkret andet, nemlig en uddannelse på en kunsthøjskole. Anne viser her et initiativ og har undersøgt sagen nærmere

og planlægger at deltage i et åbent hus arrangement. Sagsbehandler virker positivt overrasket over klientens initiativ, som falder inden for formålet med samtalen, nemlig at motivere Anne. Anne opmuntres til at fortsætte sin tale om uddannelsen og roses af sagsbehandler for at være *kommet langt*, hvilket indikerer, at hun ser en positiv udvikling fra sidste samtale.

I Uddrag 2 formulerer Anne derimod motivationen i *negative* termer; det er også en motivation for at komme væk fra den nuværende situation som kontanthjælpsmodtager. Anne omtaler dette som 'en bås', hvilket antyder, at Anne oplever det som stigmatiserende ikke at kunne passe et arbejde jævnfør fx Goffman (1975). Anne skifter således fra, i Uddrag 1 at fremhæve uddannelse som noget positivt hun gerne vil, til at det her kan forstås som en negativ motivation for, at hun gerne vil løsrive sig fra systemet. Sagsbehandleren vælger ikke at tage dette perspektiv op, men overbeviser som nævnt Anne om, at hun ikke behøver mere end en deltidsstilling for at tjene mere end hun får på kontanthjælp – et ræsonnement som Anne accepterer.

Vi lader dermed Annes fremvisning af initiativ og motivation indgå som elementer i analysen af social praksis, idet vi i tekstanalysen og diskursiv praksis analyse ser, hvordan disse faktorer inddrages som ressourcer, jævnfør Carstens (1998) og Kjærbeck (2003).

8.1.2 Annes nye identitet bringes i spil som ressource

Som vist i Uddrag 2, henviser Anne til sin tidligere manglende motivation og overvejelser om at søge en førtidspension, men hun lægger nu afstand hertil med pointeringen af, at hun ikke ønsker at give op. Denne positionering af sig selv i forhold til tidligere tiders problemer, manglende vilje og endda fjendtlige indstilling overfor omverdenen er et gennemgående tema i samtalen, hvilket vi vil illustrere med nedenstående Uddrag 3 og Uddrag 4. Her fortæller Anne om, hvordan hun har rykket sig i forhold til tidligere, og hvordan disse erfaringer giver hende lyst til at få mere ud af livet.

ANNE UDDRAG 3

24:32

- | | | |
|---|-----|---|
| 1 | A: | Fordi jeg kan sgu godt, og jeg er dygtig i skolen og alt det der, og jeg får gode karakterer, men er bare at <u>holde mig fast</u> (klapper taktfast i bordet) i det, altså. |
| 2 | SB: | Ja, og det er jo den problemstilling, du har. Men men det kan man sige at... du er også blevet voksen [Ja] siden du gik i skole sidst [Mhm], du har lært dig selv meget bedre at kende [Ja], altså øhh... det giver jo også nogle andre forudsætninger... |
| 3 | A: | [[Afbryder]] ja, og vigtigst af alt, så har jeg lært at bede om hjælp [Ja] når jeg har brug for det [Ja], i stedet for bare at give hele verden <u>dén</u> |

der ((Vi formoder, at Anne henviser til 'skråt-op'-tegnet)) og så sige 'Nå, men så rend mig i røven!' [Ja], for det har jeg jo gjort hele mit liv [Ja, ja, lige så snart...] Så er jeg blevet meget bedre til at række en arm ud og sige 'Prøv at høre her, nu er jeg altså lige ved at gå til [Ja] i barnemad og bleer', ikke også [Ja], altså. Så jeg tror da... Jamen det gør da meget, tror jeg.

- 4 SB: Ja, det tror jeg, at du har helt ret i (lavt toneleje). Men hvornår var det, du sagde, var det DATO (højt toneleje), eller hvad var det?
- 5 A: Jeg mener det var DATO - jeg har det på en mail derhjemme.
- 6 SB: Ja. Du må hellere printe det op stort [Ja, kæmpe! (griner)] og ud på køleskabet (griner), så du ikke opdager det dagen efter (griner).
- 7 A: Ja, men jeg skal bare heller ikke gå glip af det for... Jamen jeg siger det til min mor, fordi så kan hun lige som lige huske mig lidt på det, for det vil jeg bare ikke gå glip af.
-

I Uddrag 3 lægger Anne ud med at understrege, at hun er god i skolen, og at hun får gode karakterer. Det er dog ikke de konkrete forudsætninger for at gå på kunstskele, der bringes op, og Annes omtale af at være dygtig i skolen '*og alt det der*' følges op med det forbehold, at hun har svært ved at '*holde sig fast*', som hun siger med tryk på, mens hun klapper i bordet for yderligere at understrege denne pointe. I replik 2 anerkender sagsbehandler denne problematik hos Anne, men inddrager Annes udvikling til nu at være voksen, og at hun har lært sig selv bedre at kende som en forudsætning for at kunne påbegynde uddannelsen. Her bringer sagsbehandleren også Annes erfaringer og udvikling i spil i forhold til at komme videre og ud af kontanthjælpssystemet. Anne accepterer præmissen og afbryder i replik 3 sagsbehandleren for at uddybe den positive udvikling, hun har gennemgået fra tidligere at give '*dén her*' og sige '*rend mig i røven*', til at hun i dag er i stand til at bede om hjælp, når hun føler, at hun er ved at gå til. Sagsbehandleren præfererer denne taletur ved overlappende i Annes replik 3 at sige ja, og forsøger at tage taleturen for at underbygge Annes fortælling, dog uden held hertil. Anne afslutter sin taletur ved at påpege vigtigheden af at have lært at række armen ud og bede om hjælp frem for at skubbe folk fra sig. Herefter lukker sagsbehandler Annes replik med først at give hende ret i foregående repliks indhold, men bruger ellers sin taletur til at vende tilbage til det konkrete uddannelsesfokus fra tidligere i samtalen. Med reference til at Anne glemte det oprindelige tidspunkt for deres møde, opfordrer sagsbehandler grinende Anne til at printe tidspunktet for åbent hus-arrangementet stort op. Anne griner med og overlapper samstemmende sagsbehandlers kommentar med '*ja, kæmpe!*'. Her får dialogen karakter af fælles produktion af talen, idet Anne og sagsbehandler fletter replikkerne og griner sammen. Denne samproduktion kan ses som et udtryk for enighed og overensstemmelse mellem samtals deltagerne. Det, at sagsbehandler 'gør grin' med Annes hukommelse, håndteres umiddelbart ikke

negativt af Anne, som selv går med på drilleriet ved at nævne at datoen skal udskrives i *kæmpe* størrelse. I uddragets sidste replik understreger Anne endnu en gang, hvor vigtigt det er for hende at komme til arrangementet på skolen.

For at forstå Uddrag 3 i en diskursiv praksis ses det, hvordan Anne fremstiller sig som en person, der har lært at bede om hjælp i stedet for at skubbe folk fra sig. Anne bringer dermed ressourcer ind, der underbygger, at hun er klar til at komme videre. Anne positionerer sig selv i forhold til sit tidligere jeg, og bringer denne nye og mere voksne indstilling til livet i spil som en evne, hun nu kan trække på fremadrettet. Anne har indset, at det er det, hun ønsker, jævnfør bemærkningen i Uddrag 2, hvor Anne siger, at hun ikke ønsker at give op ved fx at søge en førtidspension. Caswell et al.'s (2011) har i deres tekst fokus på, hvordan klienter er med til selv at konstruere deres identiteter i beskæftigelsesindsatsen. Anne kan ses som et eksempel på, idet hun fremstiller sig selv, som en klient der gerne *vil* og konstruerer en ny identitet, som én der er *kommet over på den anden side*, og nu ønsker at få mere ud af livet.

Annes fremstilling af sin positive udvikling og distancering til sit tidligere liv ses ligeledes i Uddrag 4. Uddraget illustrerer, hvordan Anne fremhæver nogle personlige egenskaber ved sig selv, der har ændret sig, og hvad hun er blevet bedre til.

ANNE UDDRAG 4

9:41

- 1 A: Og der er jeg bare blevet god til bare at sige 'Jamen ved du hvad! Hvis I skal lave ballade, jamen så pas jer selv! Så bare... ftttt! Væk!' [Ja] I stedet for før, hvor jeg var meget sådan... konfliktsky... og meget sådan... (pause) fandt mig i alt for meget, sådan. Folk de trådte bare...
- 2 SB: [[Afbryder]] Og så endte du med at få del i en masse konflikter, som egentlig ikke var dine til at starte med?
- 3 A: Ja, lige præcis! Og så blev jeg bare så træt af det! Og så siden jul, har jeg tænkt 'Jamen, prøv at høre her! Jeg har det fedt med bare at være sammen mig og Frida.
- (-)
- 4 A: Jamen jeg gider bare ikke, at alt det der negative negativ negativ negativ.
- 5 SB: (Pause) Jamen det lyder da bare... Det lyder da rigtig fornuftigt!
- 6 A: Ja, nu har jeg fandme ligesom bare været vant til, at hver dag i 11 år det har bare været en kamp og bøv! og... alt sådan noget der. Også negative fra folk, ikke også. For det bliver man meget let, når man er på stoffer, så bliver man meget... sortseende og meget (pause) Og det er bare... jeg gider ikke. Altså, der er jo rare ting her i verden. Jeg har jo altid syntes at livet var træls og syntes, at det bare var irriterende, det hele, ikke også. Men hvis man gider at bare åbne øjnene lidt for det, og lader være
-

med at gå og øhh... at gå op i sådan nogle ting der [Mhm], for det er jo så nemt – gider du, eller gider du ikke?

I uddraget er det igen Anne, der dominerer talerummet, og sagsbehandlers taleture bekræfter Annes udsagn om at have lært at tage afstand fra andres konflikter og at se de gode ting i livet. Anne indleder passagen med at fremføre, at hun er blevet god til at sige fra og til at undlade at tage del i andres problemer. Anne henviser til, at hun tidligere var konfliktsky, hvilket bevirkede, at hun fandt sig i for meget. Sagsbehandler afbryder taleturen for at deltage i Annes fortælling ved at spørge uddybende, hvilket kan ses som et udtryk for forståelse for Annes erfaringer. Anne antyder i replik 3 med *'lige præcis!'*, at sagsbehandleren med sin bemærkning i replik 2 har forstået hende. Hun fortsætter fortællingen med, at hende og Frida har det godt, og at dette er nok for Anne. I replik 5 roser sagsbehandler igen Anne for hendes fornuftige måde at anskue livet på nu, hvilket Anne benytter til at tage sin taletur tilbage for at uddybe forskellen mellem nutid og fortid yderligere. Her henviser Anne i replik 6 til 11 hårde år i misbrugsmiljøet, hvor man naturligt er sortseende og ikke kan se, at der også er gode ting i verden. Men Anne har nu gjort op, at det skal være slut med alt det *'negative'*. Hun lægger tryk på at hun ikke *'gider'* mere af alt det negative – hun inddrager, at hun også ser, at der findes *'rare ting her i verden'*. Anne stiller det op som et enkelt valg, man må træffe, nemlig om man gider eller ej.

Set i en diskursiv praksis, kan vi se ud fra både Uddrag 3 og Uddrag 4 se, at Anne inddrager sin vilje til at komme videre i livet, som en ressource i samtalen. Annes positionering i samtalen kan ses som en slags omvendt *troubles talk*, som typisk betegner deltagernes omtale af belastninger, med henblik på at afsøge alliancer. Anne bygger imidlertid på sine tidligere bekymringer og begrænsninger for at fremhæve, hvor klar hun derfor *nu* er til at komme videre i livet. Hendes hårde erfaringer og tidligere problemer bringes både i spil som en motivation for nu endelig at skulle have mere ud af livet, men også som en forudsætning for at være klar og kompetent til det. Det kan omvendt også ses som et forsøg fra Annes side på at vise sagsbehandler, at hun har den rette vilje jævnfør Carstens (1998). Anne positionerer sig som en klient, der nærmest taler systemets sprog ved at sige, at det handler om *'gider du, eller gider du ikke?'* – som et spørgsmål om at have den rette vilje.

Som det var tilfældet i Uddrag 3, bruger Anne også i Uddrag 4 fortællingerne om sin personlige udvikling til at fremvise en ny identitet, der viser hendes udvikling, og hvor langt hun er kommet.

8.1.3 Annes positive udvikling medfører krav

Vi har i ovenstående set, hvordan Anne selv fremstiller sine erfaringer og positive udvikling som argument for nu at ville videre i systemet. Men som nedenstående Uddrag 5 viser, så trækker også sagsbehandler Annes udvikling og forbedrede situation ind som argument for, at der nu kræves mere af Anne fra systemets side. Uddrag 5 illustrerer således, hvordan sagsbehandler vender Annes tilkendegivelse af ønsker og ressourcer til formulering af krav.

ANNE UDDRAG 5

14:41

- 1 A: Men i hvert fald, jeg kunne skidegerne tænke mig [Ja], hvis jeg kunne have råd til det [Ja]. Jeg ved godt, at det er i ANONYM BY og sådan noget, og det bliver måske lidt en prøvelse for mig at komme af sted hver dag og få afleveret Frida og alt det der [Ja, men det...] Men jeg kan også bare, at jeg er ved at være træt af bare at gå.
- 2 SB: Ja... og det kan, og det kan heller ikke rigtig blive ved med at du', kan man sige [Nej] Altså øhh, du er også ved at øhh, at have det så godt, at at [Hmm] hvis du ikke, hvis du ikke selv finder på noget, så begynder der at komme krav herinde fra os af [Ja], om at du skal deltage i nogle ting.
- 3 A: Mhm (lavt toneleje).
-

Anne gentager i uddraget sin motivation for at påbegynde kunstuddannelsen, men nævner her to forbehold for deltagelsen, nemlig økonomi og det at komme af sted hver dag og få afleveret Frida. Anne nævner i den forbindelse, at det bliver '*en prøvelse*', at starte op. Her forsøger sagsbehandleren at komme ind med et '*ja, men det*', som med ordet 'men' kan indikere, at hun vil bryde ind med et modstykke til Annes tale om forbehold. Hun får dog ikke mulighed for at færdiggøre, idet Anne taler henover sagsbehandlers forsøg på at bryde ind. I forlængelse heraf, fortæller Anne, at hun er træt af '*bare at gå*'. Her tager sagsbehandler taleturen, og tøver lidt i starten af sætningen, idet hun siger, at det '*heller ikke rigtig kan blive ved med at du*'. Hun understreger, at Annes forbedrede situation afføder krav om at deltage i 'nogle ting', hvis ikke Anne selv finder på noget, hvilket Anne accepterer lavmælt. Her vender sagsbehandler således Annes *ønske* om at komme videre til et *krav* herom. Sagsbehandlerens taletur er præget af tøven og forskellige mekanismer i sproget. Blandt andet kan udtrykket '*kan man sige*' indikere, at sagsbehandleren forsøger at formulere kravene til Anne mindre skarpt. Igen kan Annes lavmælte '*Mhm*' være et udtryk for et minimal response som en form for modstand mod sagsbehandlerens transformering af ønske til krav.

Som tidligere nævnt kan Annes fremstilling af sin egen positive udvikling ses som en slags omvendt troubles talk. Vi kan i Uddrag 5 endvidere se antydninger af, hvordan denne form for omvendte troubles talk peger i retning af en *positiv alliancesøgning*, hvor det præfererede svar fra sagsbehandler er ros og anerkendelse for den udvikling, hun er gennemgået. Men ved at formulere de krav, der kommer *'herinde fra os'* som følge af Annes forbedrede situation, distancerer sagsbehandler sig fra Annes forsøg på en sådan positiv alliance.

I en analyse af den diskursive praksis i Uddrag 5 ser vi, hvordan sagsbehandler håndterer Annes udtryk for motivation og vilje ved at stille krav. I uddraget tager sagsbehandler Anne på ordet, og holder hende op på, at det afføder krav om deltagelse, at Anne nu har fået det så godt. Indtil nu har sagsbehandlers rolle i samtalen mest haft karakter af anerkendende lytning til Annes fortællinger, som lægger op til ros fra sagsbehandlerens side. I Uddrag 5 skifter samtalen således karakter, idet den indtil nu har båret præg af Annes selvvalgte emner. Nu vender sagsbehandleren tilbage til sin og jobcenterets dagsorden, formuleret ved at der kommer krav *'herinde fra os af'*, hvilket kan forstås som en understregning af, at det ikke blot er Anne og sagsbehandleren som person, der sidder og snakker, men at dette er et formelt møde mellem system og klient. Det kan således virke som om, at formålet med samtalen er utydeligt for Anne, som ikke er gjort opmærksom på sagsbehandlerens dagsorden om at motivere hende til yderligere aktivering. Samtalen er en opfølgning på Annes deltagelse i aktiveringen, og ikke blot en opfølgning på, hvordan Anne har det generelt, som lader til at være den forståelse, Anne har af samtalen.

8.1.4 Forhandling af krav og sagsbehandlers overtalelsesmekanismer

I denne sidste del af analysen af samtalen mellem Anne og sagsbehandler ser vi nærmere på, hvordan der foregår en forhandling af sagsbehandlerens krav, samt hvilke overtalelsesmekanismer sagsbehandler bruger i forbindelse med Annes forskellige forbehold i forhold til at kunne gennemføre den ønskede uddannelse på kunstsolen. Uddragene 6 og 7 illustrerer sammen, hvordan sagsbehandler bringer konkrete krav til Anne på banen, hvordan hun benytter overtalelsesmekanismer i forbindelse med fremsættelsen af disse krav, samt hvordan Anne selv håndterer disse krav.

Forud for nedenstående Uddrag 6 har Anne fortalt, at hun er blevet besøgsven for en ældre dame, og at Anne synes, at det er rart at have fået overskuddet til at kunne bidrage til samfundet og gøre

noget godt for andre mennesker. I uddraget frembringer sagsbehandler forslaget om, at Anne skal deltage i aktiveringen en ekstra dag om ugen.

ANNE UDDRAG 6

27:29

- 1 SB: Men hvor ofte kommer du cirka i ANONYMT AKTIVERINGSSTED nu?
- 2 A: (Tøver) Åårh, jamen jeg kommer jo ikke sådan rigtig noget bestemt [Nej]... det er sådan når jeg lige synes at... jeg prøver at få det til at passe med de otte timer der, ikke også [Ja], vi aftalte der [Ja, ja] Og det passer også sådan, og det synes jeg faktisk er okay med de otte timer der [Ja]. Det er overskueligt for mig i mit hoved, og de:t med at jeg selv kan bestemme, hvad for nogle dage, jeg går derned og tager de fire timer der [ja], det gør også bare meget [Ja]. Så jeg synes faktisk, at det passer mig okay med de timer, men jeg tror, jeg er dernede mere end det [Ja], faktisk [Ja].
- 3 SB: Ja, for jeg var ved at tænke på, om vi skulle prøve at sige, at du skulle derned tre dage om ugen.
- 4 A: (Pause) Ja...
- 5 SB: (Kort pause) Så du kom af sted en dag mere, og ford... sådan at du på en eller anden måde vænner dig til, at du skal noget hver dag.
- 6 A: Jaa... Det kunne nok godt være smart (lavt toneleje) [Ja] For jeg så faktisk ikke... Jeg går da ud fra at det ((kunstskolen)) er efter sommerferien (højt toneleje), at man starter op [Ja, det...], men jeg så faktisk ikke, hvornår der var opstart på det [Nej].
- 7 SB: Nej, og det kan jo hurtigt komme [Ja, det er jo det..], så på en eller anden måde, så tænker jeg... (...) ... samtidigt tænker jeg, at det kunne være lidt godt, hvis du vænner dig til, at du skal af sted hver dag.
- 8 A: Ja... (lavt toneleje)
-

Uddraget indledes med, at sagsbehandler i et overgangsrelevant sted siger 'men', som kan ses som et emneskift tilbage til sin dagsorden om Annes deltagelse i sin aktivering. I replik 2 svarer Anne på sagsbehandlers spørgsmål om, hvor ofte hun deltager i aktiveringsstedet, med at hun ikke har et bestemt timetal, og at hun kommer lidt som det kan passe hende. Anne fortæller, at hun er glad for de aftalte otte timer, som er overskuelige for hende og hendes hoved. Anne nævner, at hun tror, at hun ofte kommer i aktiveringsstedet mere end de aftalte timer.

I replik 3 bruger sagsbehandler sin taletur til at fremsætte et forslag om, at der skal ske en udvikling i Annes timeantal. Idéen fremsættes som et forslag om, at Anne skal møde i aktiveringen en dag mere om ugen – et forslag som Anne efter en kort pause tøvende og dispræfereret accepterer. Her tøver sagsbehandler også en smule, men fortsætter med at overbevise Anne om, hvorfor forslaget er fordelagtigt – nemlig at det er godt for Anne at vænne sig til at skulle af sted hver dag. Anne giver

lavmælt og tøvende sagsbehandler ret heri, og skifter hurtigt emne og inddrager kunstskolens opstart efter sommerferien. Annes korte og lavmælte svar herpå kan pege i retning af et minimal response, som udtryk for en modstand mod de fremførte forslag. Sagsbehandler bruger dog Annes emneskift til skolestarten som yderligere argument for, at mødetiden skal sættes op, nemlig at Anne hermed vænner sig til at møde op hver dag.

I en analyse af den diskursive praksis i ovenstående er det interessant, hvordan kravene om øget timetal i aktivering formuleres som et forslag til en måde, hvorpå Anne kan styrke sine ressourcer i forhold til den ønskede uddannelse. Ved at møde i aktiveringen en ekstra dag om ugen, er ræsonnementet, at Anne vænner sig til at skulle noget hver dag, og at dette kunne være en fordel i forbindelse med opstarten på kunstskolen.

Kravet, som sagsbehandler fremfører i uddraget, formuleres som et forslag, som Anne i princippet har mulighed for at modsætte sig og forhandle om. Men selvom at Anne tøver, accepterer hun sagsbehandlers forklaring om at vænne sig til at skulle møde hver dag. Det er interessant, hvordan Anne bruger kunstskolens snarlige opstart som en måde at skifte emne væk fra sagsbehandlerens fremsættelse af forslag om yderligere deltagelse, mens sagsbehandleren bruger samme skolestart som argument *for*, at Anne skal møde en dag ekstra – for at gøre hende klar til den uddannelse, som hun selv gerne vil gennemføre. Dialogen får karakter af en forhandling, som Anne accepterer udfaldet af, men det kan virke uklart, hvorvidt der i teksten er tale om en reel forhandlingsmulighed for Anne, altså hvorvidt der er tale om et forslag eller et krav. Det kan således virke uklart, hvorvidt sigtet er at *motivere* Anne til at deltage mere i aktiveringen, at *styrke* hendes arbejdsmarkedsrelaterede ressourcer i form af mødestabilitet, eller om der er tale om *krav* til øget deltagelse i aktiveringen i henhold til gældende lovgivning herom.

Forud for nedenstående Uddrag 7 har Anne flere gange nævnt økonomien samt det, at hun har Frida, som skal hentes og bringes hver dag, som begrænsninger i forhold til at gennemføre uddannelsen på kunstskolen. Hvis Anne begynder på en uddannelse, vil det betyde et skift fra at modtage kontanthjælp til at modtage SU, hvilket ville betyde en væsentlig nedgang i den månedlige indtægt. I Uddrag 7 ser vi, hvordan sagsbehandler anvender overtalelsesmekanismer i forbindelse med Annes nævnte forbehold i forhold til at kunne gennemføre kunstuddannelsen. Sagsbehandler frembringer en mulig løsning på Annes økonomiske forbehold i form af et SU-lån.

ANNE UDDRAG 7

20:54

- 1 SB: Og ellers, der er jo også den mulighed, der hedder SU-lån... Det er jo det billigste lån [Ja], du nogensinde får, og det kunne jo gøre, at du kunne komme igennem de år, hvor du er i uddannelse, sådan at dig og Frida også stadigvæk kunne have noget at leve for [Ja], og så kan man sige...
- 2 A: [[Afbryder]] Og så kan man tjene dem ind igen, når man er færdig.
- 3 SB: Og så kan man tjene dem ind og betale dem af efterfølgende. Hvis det er det, der gør, at du kommer ud med en uddannelse på den anden ende, så er det også værd at tage med.
- (-)
- 4 SB: Hvis det er det, der gør, at du kan...
- 5 A: [[Afbryder]] Kan tjene nogle ordentlige penge [Ja] på et tidspunkt, ja.
- 6 SB: Ja, for det er jo en investering i din fremtid [Mhm], så den synes jeg da i hvert fald, at du skal have in mente, at du har den mulighed [Ja] for SU-lån, der gør, at hvis det er det, der skal til for at du kan komme igennem derude.
-

Uddrag 7 viser sagsbehandlers brug af overtalelsesmekanismer i forbindelse med Annes økonomiske situation. I uddraget foreslår sagsbehandler, at Anne optager et SU-lån og fremhæver, at det er den '*billigste*' måde at sikre, at Anne og Frida kan komme igennem årene under uddannelse. Her afbryder Anne i replik 2 og slutter sig til sagsbehandlers idé og ræsonnement, med at hun kan tjene pengene ind senere. Sagsbehandler fortsætter ved at sige, at det er værd at tage med, hvis det er det, der skal til for at komme ud med en uddannelse på '*den anden ende*'. Denne argumentation tager sagsbehandler op igen i replik 4, hvor Anne igen i replik 5 afbryder og færdiggør sagsbehandlers sætning med sin egen argumentation for at optage lånet, nemlig at det kan gøre, at hun på sigt kan komme til at tjene '*ordentlige penge*'. I replik 6 understreger sagsbehandler atter det fornuftige i at optage et SU-lån, og kalder det for en *investering i fremtiden*, og argumenterer for tredje gang, med vendingen '*hvis det er dét, der skal til*' for at komme igennem.

Set i en diskursiv praksis er det interessant, hvordan sagsbehandlerens løsningsorienterede tilgang til Annes bekymringer om den økonomiske nedgang kan ses som en måde at støtte Anne i at gennemføre uddannelsen, hun har taget initiativ til. Men sagsbehandleren kan i sine overtalelsesmekanismer også siges at trække på en slags sælgerretorik. Hun benytter fraser som '*billigste lån nogensinde*', '*det der skal til for at komme ud på den anden ende*' og '*investering i din fremtid*', som en måde at 'sælge' idéen om et SU-lån til Anne. For at blive i denne

sælgerprægede tekstgenre, køber Anne idéen, med henvisning til, at hun ved at optage SU-lånet kan komme til at tjene *ordentlige penge* senere hen.

Sagsbehandleren bliver således løsningsorienteret frem for at gå yderligere i dybden med Annes forbehold i form af økonomiske begrænsninger. På denne vis giver hun ikke rum for bekymringer og forbehold, men vender det i et løsningsorienteret øjemed, og lader dermed ikke omstændigheder som økonomi forhindre Anne i at påbegynde den uddannelse, hun giver udtryk for ønske om.

8.1.5 Opsamling på samtalen mellem Anne og sagsbehandler

I Annes samtale med sin sagsbehandler på jobcenteret kan vi se forskellige måder, hvorpå de to deltagere i samtalen inddrager og behandler ressourcebegrebet. Samtaleanalysen har givet os et blik for Anne som den dominerende part af samtalen, idet hun afbryder mange af sagsbehandlerens taleture, taler hen over sagsbehandlerens forsøg på at få taletid og derved holder nogle lange taleture om emner, hun selv vælger og tager initiativ til. Sagsbehandler lytter i store dele af uddragene anerkende og roser Anne og støtter hende i hendes konkrete forslag.

I samtalen er det i høj grad Annes fortælling om sin positive udvikling fra før til nu, der bringes op. Anne vender flere gange i samtalen tilbage til historien om, hvordan hun tidligere var misbruger, ligeglad med livet og ikke kunne bede folk om hjælp. Hun var træt af at være sat i bås som kontanthjælpsmodtager, og hendes daværende løsning var at søge en førtidspension. Anne nuværende motivation for at komme videre i livet, italesættes i høj grad som modsætning til disse hårde erfaringer; Anne har lært af dem, og vil ikke have det sådan igen. Hun positionerer sig som ressourcestærk i modsætning til tidligere tiders bekymringer.

Det er Anne selv, der indleder med at bringe et konkret arbejdsmarkedsperspektiv i spil, idet hun har fundet en uddannelse på en kunsthøjskole i nabobyen, som hun godt kunne tænke sig at begynde på. Denne lyst stammer ifølge Anne selv fra lysten til at komme mere ud, for at alt ikke skal dreje sig om hjemmet og barnet samt fra lysten til ikke at skulle være i kontanthjælpssystemet resten af sit liv. Dette initiativ roses af sagsbehandler, som virker positivt overrasket over Annes motivation og konkrete initiativ.

Det er i samtalen ligeledes Anne selv, der bringer sine ressourcer i form af erfaringer, initiativ og motivation i spil i samtalen. Ressourcebegrebet tager form af sindelag frem for mere konkrete

faktorer i Annes liv, der kan være med til at fremme hendes mulighed for at komme ud af kontanthjælpssystemet. I samtalen indgår således ingen omtale af Annes færdigheder eller kompetencer; hverken Anne eller sagsbehandler berører Annes konkrete evner eller forudsætninger for at gennemføre en kunstskoleuddannelse og herefter leve af det.

Anne bringer et par gange økonomien op som en begrænsende faktor i forhold til at kunne gennemføre uddannelsen, men via sælgerlignende retorik benytter sagsbehandleren sig af overtalelsesmekanismer for at få Anne selv til at komme omkring de konkrete omstændigheder, der ikke accepteres som begrænsninger i samtalen. I analysen ser vi endvidere, hvordan sagsbehandler vender Annes tilkendegivelse af ressourcer og motivation til et krav om yderligere deltagelse i aktiveringen. På denne måde holdes Anne op på, at hun nu har det så godt, at det afføder krav fra systemet. Vi ser endvidere, hvordan disse krav blandt andet formuleres som et forslag til en måde, hvorpå Anne kan vænne sig til at møde på arbejde hver dag – altså noget der skal styrke Anne i at kunne gennemføre den uddannelse, hun ønsker.

8.2 Bents beskæftigelsessamtale

Vi går nu videre til analysen af Bents beskæftigelsessamtale, der foregår i ANONYMT AKTIVERINGSSTED i Vestby Kommune. Samtalen er en opfølgningssamtale, hvor Bent (B), sagsbehandler (SB) og kontaktpersonen på aktiveringsstedet (KP) er til stede. Bent er en mand på ca. 50 år, som indtil for et års tid siden har haft en stabil tilknytning til arbejdsmarkedet inden for slagterirengøring og fiskeri. Bent bliver sygemeldt grundet åreforkalkning i benene, og da hans hustru forlader ham, udvikler han en depression og et alkoholmisbrug. Endvidere har Bents søn for nyligt været i en ulykke og er blevet handicappet. Bent er for kort tid siden skiftet fra sygedagpengesystemet til kontanthjælpssystemet. Han vurderes i sine papirer som matchet til matchkategori 2 – indsatsklar.

Samtalen skulle oprindeligt have fundet sted på jobcenteret, men da Bent har glemt aftalen, flyttes mødet til ANONYMT AKTIVERINGSSTED senere samme dag. Samtalen varer godt 15 minutter, hvoraf kontaktpersonen har størstedelen af taletiden i forhold til sagsbehandler og Bent selv.

Samtalen illustrerer en samtale, hvor omdrejningspunktet er alkohol som en begrænsning, der overskygger potentielle ressourcer, som forsøges bragt i spil af Bent selv. Endvidere ser vi en

samtale, hvor ressourcer og begrænsninger formuleres ud fra moralske vurderinger af, hvad socialarbejderne finder bedst for Bent. For at illustrere dette har vi udvalgt otte uddrag fra samtalen. Analysen af Bent er inddelt i fire underoverskrifter; *Klientens modspil*, *Alkoholfokus frem for beskæftigelsesfokus*, *Begrænsninger frem for ressourcer* og *Sanktion som motivation*.

8.2.1 Klientens modspil

Det følgende uddrag er udvalgt med henblik på vise, hvordan samtalen indledes med, at sagsbehandler spørger ind til, hvordan Bent har det, og hurtigt vender fokus mod begrænsninger i form af depression og alkoholmisbrug. Bents alkoholmisbrug bliver omdrejningspunktet for resten af samtalen, hvilket vi også vil se i de efterfølgende uddrag fra samtalen. Endvidere viser samtalen, hvordan Bent lægger ud med at forklare sin manglende parathed til at gå i antabusbehandling.

BENT UDDRAG 1

0:36

- 1 SB: Men Bent! Hvordan synes du, det går?
- 2 B: Det går lidt bedre, end det har gjort [SB: Nå: (faldende toneleje)] Det gør det...
- 3 SB: Mememed hvad, altså? Mememe...?
- 4 B: Jamen altså, min psyke - den har ikke været... særlig god her i et stykke tid [SB: Nej], men den den er... det er lidt bedre nu [SB: Okay (faldende toneleje)] Så øhh [SB: Ja] Det har så nok også noget med vejret at gøre [SB: Ja?] tror jeg...
- 5 SB: Det er blevet lysere?
- 6 B: Ja.
- 7 SB: Så depressionen, synes du ikke (tøver), er så øhh...?
- 8 B: Nej, den er ikke så slem [SB: Så slem], som den har været [SB: Nej? Okay], det er den ikke.
- 9 SB: Ja. Hvad med... hvad med alkoholen?
- 10 B: Ja øhh, det gør jeg en gang i mellem [SB: Ja]. Det øhh øhh [SB: Ja, du?]. Men jeg er ved at øhh (pause - tøver) Altså jeg har haft lidt svært ved at... øhh begynde på de der øhh... hvad er de hedder...? [KP: Antabus?] antabus. Men nu er det ligesom jeg er ved at komme lidt nærmere (pause).
- 11 SB: Okay. Hvad er...
- 12 B: [[Afbryder - henvendt til KP - højt]] Ja, du griner, men øhh...
- 13 KP: [[Afbryder - højt toneleje]] Ja det gør jeg, men det bliver jeg nødt til (griner)!
- 14 B: [[Afbryder]] du kan ikke bare lige flyve på det og så sige, 'det er sgu det' (slår i bordet) Jeg skal [KP: Nej, men det...] have noget andet ved

Den første del af uddraget (replik 1-11) bærer præg af en velordnet ordveksling mellem sagsbehandler og Bent. Sagsbehandler stiller en række spørgsmål, som Bent besvarer. De skiftes på den måde til at tage tur, og sagsbehandleren forsøger at få Bent til at uddybe sine besvarelser. I overgangen til at spørge ind til konkrete kendte faktorer, stammer og tøver sagsbehandler, idet hun forsøger at få Bent til at uddybe, hvad det er, der går bedre. Denne ufuldkommenhed i sproget kan antyde, at sagsbehandler bevæger sig over i et ømtåleligt og følsomt emne – Bents alkoholmisbrug og depression. Bent trækker på vejret som ydre kontekst i forklaringen på, at det nu går bedre med hans psyke. De kortfattede svar på sagsbehandlers spørgsmål kan ses som et udtryk for minimal response som modstandsstrategi mod at tale om disse emner. Sagsbehandleren svarer i replik 9 samtykkende til dette og skifter derefter tøvende tema til alkoholen. Bents svar i replik 10 virker tøvende, idet han fortæller, at han fortsat drikker engang imellem og erkender, at det har været svært at påbegynde en antabusbehandling. Bent fortsætter sin taletur, og fortæller, at det går lidt bedre, og at han er ved at nærme sig antabussen. Sagsbehandlers taletur i replik 11 afbrydes af Bent, idet han reagerer på et for os lydløst udtryk fra kontaktpersonen. Bent udtrykker prompte '*du griner!*', hvilket vi kan se som en konfrontation af kontaktpersonens udbrud. Kontaktpersonen fortsætter med at grine, idet hun udtaler, at hun bliver nødt til at grine. I Bents udtalelse om, at man ikke bare kan sige, at det er '*dét, der skal til*' og forklaring af, at han har brug for noget andet i stedet for alkoholen, kan det virke som om, at Bent oplever kontaktpersonens grin som et udtryk for, at hun ikke tror på gyldigheden af hans udtalelse. Kontaktpersonen forsøger at afbryde Bents taletur i replik 14 med en form for modsigelse, idet hun starter med '*Nej, men...*', dog uden held til at komme igennem hermed. Bents spørgsmål om, hvad han skal lave i stedet for at drikke, tages ikke yderligere op af socialarbejderne, og sagsbehandler lukker emnet her.

I en diskursiv praksisanalyse kan vi således fremhæve fra tekstanalysen, hvordan socialarbejderne trækker på depression og især alkohol som begrænsninger, hvortil Bent opstiller forskellige direkte og indirekte modstandsstrategier. Overordnet bærer den indledende del af samtalen præg af, at sagsbehandler stiller spørgsmål for at få Bent til at fortælle, hvordan det går inden for en få velkendte begrænsninger i hans liv. Sagsbehandler tydeliggør ikke, hvad formålet med samtalen er, og dermed får første del af samtalen karakter af, at hun udreder, hvordan Bent forholder sig til alkoholafvænnningen. Bent selv forklarer sin manglende parathed til at gå i antabusbehandling med,

at han mangler et alternativ at give sig til. Det er ikke fordi, han ikke *vil*, men fordi han mangler noget andet at give sig til. I Bents retoriske spørgsmål om hvad han skal lave i stedet for at drikke, kan vi se en antydning af Bents afstandtagen fra identiteten som en modvillig klient, der ikke ønsker at blive ædru igen. Problemet for Bent er, at han mangler hjælp eller støtte til alternativet, hvilket også gentages i Uddrag 3.

Vi kan med Uddrag 1 se, hvordan de emner, som socialarbejderne tager op, knytter sig til individuelle karaktertræk hos Bent. Omvendt ser vi, hvordan Bent vedgår sig sine vanskeligheder med alkoholbehandlingen, men at han nærmere formulerer problemet som et manglende alternativ til alkoholen, og ikke som hans egne manglende evner.

8.2.2 Alkoholfokus frem for beskæftigelsesfokus

I store dele af samtalen fremstår fokus på alkohol tydeligere end fokus på beskæftigelse. Sagsbehandler vender flere gange tilbage til Bents alkoholproblematik og forhold til antabussen. I nedenstående Uddrag 2 spørger sagsbehandler igen ind til Bents depression og alkoholmisbrug, mens kontaktpersonen bringer et forslag om fremadrettet beskæftigelse ind i samtalen. Sagsbehandler vælger imidlertid ikke at forfølge dette.

BENT UDDRAG 2

5:25

- 1 SB: Men hvad så, hva:d er det så lige... lige nu? Øhh, du siger det går bedre... sådan i forhold til... til depressionen [B: ja] og så også... også at lade være med at drikke så meget, eller hvordan?
- 2 B: (Pause) Jaa, jeg synes ikke, jeg drikker som jeg øhh, som jeg gjorde før da.
- 3 SB: Nej? Du møder her [B: Jeg møder...] hvordan er fremmødet her?
- 4 KP: (Hurtigt) Fremmødet er godt! Helt sikkert ((Bent siger noget overlappende, som vi ikke kan høre)).
- (-)
- 5 KP: Jamen på et tidspunkt kunne det måske være lidt givtigt for Bent at komme ud én dag i ugen i noget praktik! (stigende tonefald) [SB: Mhm] for ligesom at komme ud ligesom og altså fordi, du er jo rar og venlig og omgængelig, og du vil også gerne lave noget i ANONYMT AKTIVERINGSSTED, men [B: Mhm], men for at give lidt blod på tanden til at øhm at komme ud og opleve det der suset af arbejdslivet og kollegaerne igen og [SB: Mhm] sådan noget er motiverende. (...) Fordi det er altså lang tid siden, at du... har været væk fra arbejdsmarkedet [B: Mhm] og har været i det miljø [SB: Mhm] i det arbejdsmiljø og sådan noget, og det synes jeg egentlig, det lød på dig, som om at du synes at det var en god idé.
- 6 B: Ja, men det øhhh... (tøvende) [SB: Ja] Det vil jeg godt.

7 SB: Hvis man kan lave en kombination af, at være her og [KP: Ja, lige præcis!] Men hvordan, for lige at vende tilbage til det der med antabussen – hvordan var det nu, det var memed at få det? Var det ved hos egen læge [B: Ja] eller var det?

I uddraget genoptager sagsbehandler det indledende emne om, hvordan det går i forhold depressionen og alkoholen. Som vi også ser i Uddrag 1, tøver hun og trækker på ordene, hvilket kan indikere en vis form for usikkerhed eller ubekvem ved at spørge ind til disse emner. Bent fortæller tøvende, at han ikke drikker så meget som han gjorde før, hvilket sagsbehandleren ikke forfølger yderligere. Hun skifter i stedet emnet til at handle om fremmødet i aktiveringen. Kontaktpersonen bryder her ind og tager Bents taletur i replik 4. Hun svarer på hans vegne, at fremmødet i aktiveringen er godt, og Bent får ikke muligheden for selv at forklare sin oplevelse af heraf, idet han dog forsøger at forklare overlappende i sagsbehandlers taletur i replik 3.

I replik 5 får kontaktpersonens taletur karakter af en monolog, idet at taleturen er lang, og ikke lægger op til inputs fra de andre deltagere i samtalen. Her fremhæver kontaktpersonen praktikken som givtig og motiverende for Bent. Kontaktpersonen fremhæver både personlighedstræk og det, at Bent selv har udtrykt ønske om, at komme i en sådan praktik, og trækker hermed en tidligere samtale ind som kontekst. Bent svarer '*ja, men det øhhh...*', hvilket kan indikere, at han har et forbehold, men han accepterer forslaget. I replik 11 kan vi se, hvordan sagsbehandler lukker kontaktpersonens beskæftigelsesperspektiv uden en videre beslutning herom. Sagsbehandler laver i stedet et tematisk skift tilbage til at tale om faktuelle forhold vedrørende antabusbehandlingen.

Set i en diskursiv praksisanalyse, er det interessant, hvordan sagsbehandler her igen drager alkoholen ind som genstand for samtalen, og at Bent igen pointerer, at det går bedre end før. Det er kontaktpersonen, der bringer beskæftigelse i spil som en mulighed for Bent. Her inddrager hun sine subjektive vurderinger af Bent, som argumenter for, at han skal i praktik. Produktionen af tekst foregår primært mellem kontaktperson og sagsbehandler, idet Bent omtales i tredje person, og det er sagsbehandleren, der overlappende samtykker kontaktpersonens forslag. Bent selv forholder sig passiv, og der spørges ikke ind til hans mening om et praktikophold. Bent inddrages først i teksten, idet kontaktperson henviser til en tidligere samtale, hvormed hun fastslår, at Bent allerede har tilkendegivet en lyst til at komme i praktik, hvorved Bent kan siges at blive 'taget på ordet', hvorved han får svært ved at sige fra i tilfælde af uenighed.

Om ressourceinddragelsen i dette uddrag kan vi således se, hvordan kontaktpersonens subjektive vurderinger af Bents ressourcer og forudsætninger for en praktik, formuleres i form af ukonkrete

personlige egenskaber ved Bent, blandt andet at han er *rar, venlig, omgængelig* og *en, der gerne vil lave noget*, samt at en sådan praktik i det virkelige arbejdsliv kan virke motiverende. Dette perspektiv på ressourcer, som viljen og lysten til at arbejde, kan videre læses i en moralitetsdiskurs, hvor det 'rigtige' er at være ædru og at have viljen til at bestille noget, jævnfør fx Carstens (1998). Dette vil vi tage videre op i *Afsnit 10.1 Et moralsk magtelement i ressourceinddragelsen?*.

Ved at sagsbehandler forlader dette praktikemne uden nogen reel beslutning for at tale om antabusbehandlingen, kan vi i en diskursiv praksis analyse se antydningen af, at alkoholbehandlingen kommer til at fremstå vigtigere i samtalen end Bents mulighed for deltagelse i en praktik.

I nedenstående uddrag 3 ses dette primære fokus på alkohol fra en lidt anden vinkel. Vi fremhæver uddraget som eksempel på, hvordan alkoholbehandling ses som løsningen på Bents problemer. Forud for nedenstående Uddrag 3 har der igen været tale om alkoholbehandlingen. Bent har to gange tidligere været til samtale på alkoholcenteret, men det er hans opfattelse, at han først skal komme derud igen, efter han er påbegyndt antabus.

BENT UDDRAG 3

9:00

- | | |
|---|--|
| 1 | KB: Men jeg tror altså, og det er jeg bare nødt til at sige, at jeg fornemmer bare, at jeg tror at øhm, du vil ikke tage antabussen, fordi så har du ikke muligheden for at drikke! |
| 2 | B: (Lang pause) Ne:j... altså, det jeg lægger i det, det er, at når jeg drikker, så sker der noget – og hvad sker der så, når jeg <u>ikke</u> drikker? Så skal jeg have noget andet. Det er den, jeg lidt er bange fo:r at komme i [KP: Ja ja]. Hvad skal jeg lave, hvis jeg æ' drikker? |
| 3 | SB: Hvis du <u>ikke</u> drikker, mener du? |
| 4 | B: Ja... |
| 5 | SB: Det er <u>netop</u> derfor, du skal have det ((KP forsøger at bryde ind med noget, vi ikke kan høre)) du skal have hele pakken. |
-

I uddraget konfronterer kontaktpersonen Bent med en antagelse om, at Bent ikke vil tage sin antabus, fordi han i givet fald ikke længere har mulighed for at drikke. Bent svarer tøvende herpå, og uddyber sin indledende pointe om, at han ikke ved, hvad der skal ske, hvis han stopper med at drikke – det er han bange for. Bent forklarer altså, at han er bange for at falde i den situation, at han ikke har andet at give sig til, hvis han stopper med at drikke. Grundet Bents jyske dialekt hører sagsbehandler ikke, at Bent siger, at han "æ" (= ikke) drikker, og her ses et eksempel på anden

reparatur, idet sagsbehandler korrigerer Bent i replik 3. Herved mister Bent sin taletur, da sagsbehandler skifter emnet fra Bents forklaring om, hvad hans forbehold mod antabusbehandlingen går på. Sagsbehandler konkluderer i stedet i replik 5 på baggrund af Bents forbehold, at han skal have *'hele pakken'*. Forud for dette uddrag er det klargjort, at der med *'hele pakken'* henvises til både forebyggende samtaler og antabusbehandling på alkoholcenteret.

I den diskursive praksis vil vi fra Uddrag 3 fremhæve, hvordan der udelukkende trækkes på alkoholbehandling som løsning på Bents situation. Bent selv uddyber, at han mangler et konkret andet at give sig til, hvilket ikke tages op i samtalen. Bent spørges ikke ind til, hvad han tænker sig, at der mangler; om det er beskæftigelse, socialt netværk eller andre forhold. Det uddybes i stedet, hvad der skal til, for at Bent bliver ædru, selvom han siger at det er dét, han er bange for. Som i Uddrag 2, ser vi her, hvordan ressourcebegrebet trækkes på med udgangspunkt i alkohol som begrænsning, og hvordan dette kan siges at ske på bekostning af et beskæftigelsesperspektiv for Bent.

Opsamlende for Uddrag 2 og 3 kan vi således i en diskursiv praksis analyse se, at selvom det er en beskæftigelsessamtale, er det ikke beskæftigelse, der står som det primære aspekt. Kontaktpersonen bringer praktik i spil, men sagsbehandler følger ikke op på dette.

8.2.3 Begrænsninger frem for ressourcer?

Afsnittet illustrerer, hvordan kontaktpersonen og sagsbehandler fremhæver Bents begrænsninger og, hvordan de bevarer dette fokus. Endvidere har vi udvalgt uddraget for at vise, hvordan Bent selv bringer et andet forhold i spil end de begrænsninger, han tillægges af socialarbejderne, nemlig at han til sommer kan fiske i stedet for at drikke.

BENT UDDRAG 4

9:51

- | | | |
|---|-----|---|
| 1 | SB: | Og du føler dig uden for det ((= det sociale)) hvis du ikke, hvis du ikke er med [B: Ja] ikke også? |
| 2 | B: | Ja, så er jeg hjemme [SB: Ja], og hvad skal jeg så? |
| 3 | KP: | [[Afbryder]] Så er du ensom.. |
| 4 | SB: | Ja, så sidder du der alene, for du kan ikke sidde sammen med dem, vel? |
| 5 | B: | Så er jeg jo <u>hjemme</u> ... Og så |
| 6 | KP: | [[Afbryder]] Så er du ensom, og det kan du ikke <u>lide</u> ! |

- 7 B: Ja... Nej, [KP: Jeg kan kun sige, at] det kan jeg sgu ikke.
- 8 KP: Nej, jeg kender dig jo også et eller andet sted [B: Mhm], jeg ved jo godt hvor det er, at skoen den trykker. Jeg vil ønske for dig, at du vil genoptage de der samtaler ude ved hende den rare dame, som vi ikke kan huske hvad hedder nu... Til motiverende samtaler fordi... Det vil helt klart være det bedste for dig. Det vil være et godt redskab. Og det der antabus, at du kom derude, hvor du også snakkede med nogle andre mennesker [B: Ja] som havde lidt de samme problemstillinger, fordi så er du i et godt forløb. Og det kan jeg kun sige til dig... Som jeg har sagt mange gange, at det vil være det bedste for dig.
- 9 B: Jamen øhh, det ville det øh.. Det er bare den der...
- 10 KP: [[Afbryder]] Det er fordi du ikke tør, og det ved jeg godt.
- 11 B: Ja, men et eller andet sted, da tror jeg da også det er...
- 12 KP: Men uha hvor ville jeg ønske at...
- 13 SB: [[Afbryder]] Det er det ukendte ikke også? Man er selvfølgelig angst for det...
- 14 B: Ja nu ved jeg godt, at nu her sommer og sådan noget, der har jeg en masse, jeg kan gå og lave i stedet for at drikke [SB: Mhm ja!]. Jeg fisker jo møj [SB: Ja!], både på den ene og den anden måde... Så..
- 15 SB: Ja! Det er lige sådan noget, du skal til at tænke i, nogle andre baner ikke også.
-

Uddraget bærer præg, af at socialarbejdernes udsagn i replik 1-13 får en konstaterende form ved forhold, der vedrører Bent. De udtaler, at Bent '*føler sig uden for*' socialt hvis han ikke drikker, han er '*ensom*', '*alene*', kontaktpersonen ved hvor '*skoen trykker*' for Bent, og at Bent ikke '*tør*', mens sagsbehandler henviser til '*angst*' for '*det ukendte*'. Bent stiller i replik 2 igen det retoriske spørgsmål om, hvad han skal lave, hvis han ikke skal drikke. I replik 7 har kontaktpersonen en monologlignende taletur, hvor hun frembringer, at hun ved hvori problemet ligger, og hvad der vil være bedst for Bent. Hun trækker på, at hun kender Bent, og at hun ved, at samtalerne på alkoholbehandlingsstedet vil være det bedste for ham. Kontaktpersonen anvender også en form for konstaterende overtalelsesmekanismer om, at de motiverende alkoholsamtaler er et godt redskab, og at han kan møde andre, som har de samme problematikker. Bent påbegynder tøvende en taletur '*det bare er den der...*' i replik 9. Han afbrydes af kontaktpersonen og sagsbehandler, der sammen producerer tale om, hvori de ser som Bents problemstilling.

Bent bruger sin taletur i replik 14 som et overgangsrelevant sted for et tematisk skift til fiskeriet, som noget han kan foretage i stedet for at drikke. Som i Uddrag 1 trækker Bent således vejret ind, som en ydre kontekst, og anvender det her til at sige, at vejret muliggør, at han kan fiske frem for at

drikke. Sagsbehandler svarer præfereret, at det er sådan noget Bent skal tænke i – hans udtalelse ses således som en tilladt bidrag til samtalen.

I analysen af Annes samtale brugte vi begrebet omvendt troubles talk. Vi inddrager det igen her, men med en anden betydning heraf. I uddraget er det sagsbehandler og kontaktperson, der bringer bekymringerne omkring Bent i spil, hvor de sammen fremstår som en form for *alliance* mod Bent. Bents replik 14 kan ses som Bents forsøg på at skifte emne fra kontaktpersonens og sagsbehandlerens fokus på hans problemstillinger, hvilket kan ses som Bents modspil til det fremførte.

I en fortolkning af den diskursive praksis for dette uddrag kan vi se, hvordan socialarbejderne tilskriver Bent en negativ identitet med deres subjektive vurderinger af Bents begrænsninger. Det ser imidlertid ikke ud til, at Bent identificerer sig med denne identitet, som påhæftes ham, idet det nærmere vækker en form for *modstand* fra Bent. Han bidrager således med den eneste konkrete ressourcefortælling i uddraget, idet han fremhæver muligheden for at komme ud og fiske frem for at drikke. Her byder han selv ind med et alternativ til alkoholen, hvilket kan ses som det, han har efterspurgt i Uddrag 1 og 3, nemlig noget andet at give sig til, når han ikke drikker. Han inddrager således fiskeriet som en kontekst, der kan trækkes på, hvilket anerkendes af sagsbehandler, og evalueres positivt. På den måde tilfører han et mere positivt aspekt til samtalen, og identificerer sig selv som andet end 'en, der drikker', han er også 'en, der fisker'. Bent forsøger dermed at bringe en personlig ressource i spil, men fiskeriet forfølges imidlertid ikke yderligere i samtalen til trods for, at Bent indtil for nyligt har arbejdet inden for fiskeribranchen. Det eneste alternativ socialarbejderne fremhæver, er alkoholsamtalerne som løsningen på Bents problemer i forhold til beskæftigelsesindsatsen.

Uddrag 4 antyder således, at det er sagsbehandler og kontaktperson, der bringer Bents begrænsninger i spil, mens Bent selv forsøger at bringe fiskeri i spil som modstykke hertil. Uddraget fører ikke til en nærmere beslutning om, hvad der skal ske, hvilket til gengæld sker i det følgende Uddrag 5.

Uddrag 5 inddrages for at illustrere, hvordan Bents personlige forhold og følelser fremhæves af kontaktpersonen med henvisning til, at hun vil ham det bedste. Uddraget viser også, at Bent i løbet af samtalen går fra at formulere forbehold til alkoholbehandlingen til her at acceptere at lave en ny aftale på alkoholcenteret.

- 1 KP: Det er kun fordi, at når jeg bliver lidt skrap herovre, så er det kun fordi jeg vil dig dit bedste [B: Ja, det ved jeg godt]. Jeg har set dig én gang hvor du havde drukket en weekend. Det har ikke noget med dagligdagen heroppe at gøre, man må gøre hvad man vil i weekenden. Men der sad du også og græd og var rigtig ked af det [B: Ja], og det var jo din egen skyld og skam over, 'pis nu er jeg faldet i!' [B: Mhm] altså, og der gik altså dage hvor du gik tidligere efterfølgende i den uge der, fordi du havde det dårligt [B: Nå]. Og det er simpelthen fordi, du bliver fyldt op af skyld og skam og er rigtig ærgerlig over dig selv [B: Mhm ja]. Og jeg synes, at det er synd, at du skal have de her nederlag altså, fordi du bliver virkelig... Det er rigtig voldsom for dig [B: Jaja, helt sikkert].

(Kort pause)

- 2 B: Men øh... Vi kan godt lave en ny aftale ude ved hende derude.
-

Kontaktpersonen indleder sin taletur ved at sige at, det er fordi, hun vil det bedste for Bents, at hun bliver 'skrap', hvilket følges af en længere taletur, hvor hun inddrager en konkret episode, hvor Bent har drukket i løbet af en weekend. I taleturen omtaler hun hvilke følelser, Bent havde i form af 'skyld og skam', han havde det 'dårligt', og var 'ærgerlig' over sig selv. Hun siger, at det er 'synd' for Bent, og formulerer det som nederlag for ham 'at falde i'. Bent samtykker mumlende og overlappende i hendes taletur og svarer efter en kort pause tøvende, at de godt kan lave en ny aftale ved alkoholbehandlingsstedet, hvilket kan ses som et forsøg fra Bents side på at lukke emnet.

I dette uddrag kan vi ud fra den diskursive praksis tolke alkohol som den eneste forklaring på Bents følelser efter den omtalte weekend. Som det fremgår af præsentationen af Bent, har han imidlertid en række andre problematikker i sit liv, eksempelvis at hustruen er gået fra ham, og at sønnen er blevet handicappet. Kontaktpersonens formuleringer til Bent om, at 'det er synd for dig' og det er 'rigtig voldsomt for dig' kan ses som udtryk for medfølelse for Bent, men også som argumenter for, at det bedste for Bent er at begynde i alkoholbehandling. Uddraget bærer præg af kontaktpersonens subjektive vurdering, som hermed får en moralsk karakter. Med ord som *skyld*, *skam* og *nederlag*, antyder kontaktpersonen, at det at Bent 'faldt i', er moralsk forkert, og at dette er grund til medfølelse. De negative vendinger, kan være årsagen til, at Bent i sidste sætning går med til alkoholbehandlingen; dels fordi han ved, at det er det accepterede at gøre, og dels som en måde at undslippe en ubehagelig samtalesekvens.

Uddrag 6 er det sidste uddrag inden for dette tema og illustrerer, hvordan begrænsninger fremhæves over ressourcerne. Uddraget er taget fra sidste del af samtalen, hvor kontaktpersonen fremhæver, at Bent besidder mange gode ressourcer, men at alkoholen står i vejen for at bringe dem i spil.

BENT UDDRAG 6

12:30

- | | | |
|---|----|---|
| 1 | KP | Du har så mange gode ressourcer [SB: Ja], det er så <u>ærgeligt</u> hvis det er de <u>bajere</u> der skal forhindrer dig i det [B: Ja]. Det bliver jeg bare <u>nødt</u> til at sige [B: Det er nok rigtig nok]. |
| 2 | SB | Ja, ja. |
| 3 | B | Ja. |
| 4 | KP | Så må <u>jeg</u> , eller vil <u>du</u> ringe derud. |
| 5 | B | Det vil jeg gerne, at du gør... |
-

I uddraget fremhæver kontaktpersonen, at Bent har gode ressourcer, hvilket sagsbehandler overlappende tilkendegiver sin enighed i. Kontaktpersonen beskriver det som '*ærgeligt*', hvis det er alkoholen der skal være en forhindring '*i det*'. Vi kan imidlertid ikke læse af uddraget, hvad det er en forhindring i, eller hvilke ressourcer kontaktpersonen refererer til ved Bent. Kontaktpersonens tilkendegivelse, om at hun bliver nødt til at sige det, afføder at både sagsbehandler og Bent svarer ja. Hertil afslutter kontaktpersonen sin taletur omkring alkoholen ved at spørge, om hun må ringe til alkoholcenteret, eller om Bent selv vil. Bent overlader det til kontaktpersonen at tage kontakt.

Man kan i en diskursiv praksisanalyse af dette uddrag fremhæve, hvordan kontaktpersonen her direkte trækker på ressourcediskursen, uden dog at definere hvilke ressourcer, der er tale om. Ressourcerne bliver dog fremhævet som gode, og omtalen heraf bruges som en yderligere uddybning af alkoholen som begrænsning – det er *bajere*, der kan ses som en forhindring. Kontaktpersonen spørger Bent, om hun må, eller om han selv vil ringe til alkoholbehandlingen for at aftale en tid. Dermed lægges ikke op til en snak om, *hvorvidt* der skal ringes derud, og idet hun spørger, om hun *må* ringe, ser vi en antydning af, at hun gerne selv *vil* ringe derud.

Uddraget illustrerer således, hvordan alkohol er i fokus som den vigtigste begrænsning i Bents liv, og det der står i vejen for, at han kan udleve sine ressourcer.

8.2.4 Sanktion som motivation

I denne sidste del af analysen af Bents samtale, retter vi med Uddrag 7 og 8 synet mod, hvordan krav og sanktioner formuleres. Med uddragene kan vi se, hvordan sanktioner formuleres som en motivation for at gå i behandling. Derudover kan vi se, hvordan det i samtalen er uklart, hvad der ses som en ressource – om det at overholde sine aftaler, eller det at blive ædru.

Uddrag 7 kommer i samtalen i forlængelse af Uddrag 5, hvor Bent er gået med til at lave en ny aftale på alkoholcenteret, som sagsbehandler og kontaktperson har lagt op til. Socialarbejderne er tilfredse med, at Bent nu er gået med til dette, men sagsbehandler fremfører samtidigt konsekvenser, hvis ikke Bent overholder aftalen.

BENT UDDRAG 7

12:06

- 1 SB: Det synes jeg, og så vil jeg nok også sige, så: så: har det jo altså konsekvenser hvis det er, at du bliver væk.
- 2 KP: Problemet er også...
- 3 SB: Hvis vi kunne være med til ligesom, at holde dig til aftalen og motivere dig, jeg ved godt at det er en træls motivation at vide, at man bliver trukket i sin ydelse [B: Ja]. Men det kan jo være nødvendigt [B: Ja, jojo] for en opstart. Det kan jo være nødvendigt. Når du nu møder så godt, ved du hvad, så er skridtet...
-

Uddraget indledes med, at sagsbehandler i replik 1 tøvende fremsætter, at Bents tilkendegivelse af at gå med til at lave en aftale på alkoholcenteret afføder konsekvenser, hvis ikke han møder op. Kontaktpersonen forsøger i replik 2 at indskyde en bemærkning, men når ikke at fuldføre sin taleturn, inden sagsbehandleren fortsætter med at uddybe den første replik. Her fremsætter hun muligheden for at 'vi' kan 'være med til' at Bent holder sine aftaler og 'motivere' ham til dette, ved at trække ham i ydelsen, hvis ikke han møder op. Sagsbehandler erkender, at der er tale om en 'træls' motivation men fremfører, at dette kan være nødvendigt i starten. Her bruger sagsbehandler endvidere tredjepersonsformen 'man', hvilket kan være en måde at gøre udsagnet om muligheden for at trække Bent i ydelsen mindre personligt. Sagsbehandler inddrager her Bents gode fremmøde i aktiveringsstedet i forhold til at begynde i alkoholbehandling. Denne del af replikken kan med sagsbehandlerens vending 'ved du hvad, så' læses som en overtalelsesmekanisme overfor Bent om, at skridtet til at overholde aftalerne på alkoholcenteret ikke er så stort.

I en diskursiv praksisanalyse af, hvordan deltagerne i samtaleuddraget her trækker på ressourcebegrebet, kan man pege på, hvordan sanktioner eller konsekvenser bringes op som en motivation for at fremelske ressourcer i form af alkoholbehandling. I uddraget fremstiller sagsbehandler muligheden for konsekvens som en motivationsfaktor frem for at oplyse Bent om hans manglende udnyttelse af sine arbejdsmuligheder som den egentlige årsag, der kan medføre den sanktion, at han bliver trukket i sin kontanthjælp. Således tydeliggøres det ikke for Bent, at der er tale om en risiko for sanktion. I stedet formuleres konsekvensen som en måde at hjælpe ham til at blive motiveret. Dette læner sig op ad en incitamentsdiskurs, hvor økonomiske incitamenter ses som motiverende; det skal kunne betale sig at arbejde, blot at det i dette uddrag får karakter af, at 'det skal kunne betale sig at gå i alkoholbehandling'. I Uddrag 2 berøres Bents fremmøde i aktiveringen kort, hvor kontaktpersonen konstaterer, at Bent er mødestabil. I ovenstående Uddrag 7 ser vi, hvordan fremmødet inddrages som en ressource i forhold til at kunne overholde aftalerne i alkoholbehandlingen. Sagsbehandler sammenkæder således det, at Bent er god til at møde i aktiveringen med, at han formentlig også vil have let ved at møde i alkoholbehandlingen.

I tråd med ovenstående Uddrag 7 inddrager også kontaktpersonen i Uddrag 8 et bud på motivation for Bent. Kontaktpersonen bringer i nedenstående uddrag beskæftigelse ind i samtalen som en motivation. Desuden illustrerer uddraget atter, hvordan sagsbehandler vender tilbage til vigtigheden af, at Bent overholder sine aftaler på alkoholbehandlingsstedet. Uddraget er taget fra den afsluttende del af samtalen.

BENT UDDRAG 8

13:04

- | | | |
|---|----|---|
| 1 | KP | Så synes jeg, at det hedder, at det prøver vi i en måneds tid det her, og så følger vi tæt op på det. <u>Plus</u> antabussen! Og så øhh, så synes jeg også, at der skal være den gulerod i den anden ende, at inden her i forsommeren, at vi kunne finde et sted, hvor Bent kan komme ud én dag i ugen og være i det der <u>mandejargon</u> agtige noget, som kunne give lidt blod på tanden, og ikke altid være heroppe [B: Mhm] og få lidt af det der, at han... der er mange gode ressourcer, og det [SB: Mhm der er der nemlig], som vi kunne gøre brug af [SB: Ja] og du ved godt; det <u>ene</u> følger det <u>andet</u> med at komme lidt ud på en arbejdsplads [B: Ja], hvor du kan byde ind med noget [SB: Ja], så kunne <u>det</u> ikke være [SB: Jo!] en horisont? |
| 2 | B | (Meget lavt) Jo: |
| 3 | SB | Og jeg tænker også, at når I så har, når du så har været <u>mødt</u> derude [B: Ja] til noget snak og noget antabus, og det <u>går</u> , ikke også? [B: Jo], og... det er lige meget, om det går godt eller skidt, når du har været derude og i gang i et stykke tid, og har overholdt dine aftaler [B: Mhm]. Hvis du bare overholder dine aftaler, så er vi godt på vej, ikke også [B: Ja]. |
-

I første replik i uddraget tager kontaktpersonen en taletur, som har karakter af en opsamling på samtalen. Her opsummerer hun, at de prøver det af (hvorved hun henviser til Bents opstart i alkoholcenteret) i en måneds tid under tæt opfølgning, hvor kontaktpersonen lægger særligt tryk på antabussen. Hun inddrager igen emnet om praktik – i denne forbindelse som en *'gulerod'* i forhold til at gå i antabusbehandling. Hun fremfører, at Bent vil kunne få noget *'mandejargon-agtigt noget'*, som kunne give ham *'blod på tanden'*. Kontaktpersonen fremhæver igen Bents ressourcer, uden dog at uddybe disse yderligere. Hun formulerer, at det ene vil føre til det andet, at hvis Bent kommer i alkoholbehandling og ud i en praktik, kan han få mulighed for at byde ind med *'noget'*. I denne taletur omtaler kontaktpersonen igen flere gange Bent i tredje person, hvilket antyder, at hun henvender sig til sagsbehandler med sine fremførte forslag for Bent. Sagsbehandler tilkendegiver sin enighed heri med indskudte ja'er, mens Bent selv svarer lavt og tøvende *'joo'*, hvilket kan være udtryk for et minimal response, som kan indikere, en form for modstand mod eller uenighed i det sagte.

I replik 3 vender sagsbehandler tilbage til emnet om at møde ude i alkoholbehandlingen og præciserer, at det vigtigste er, at Bent overholder sine aftaler. Sagsbehandler udtaler her, at det er lige meget, om det går godt eller skidt i alkoholbehandlingen, så længe Bent blot overholder aftalerne, idet *'vi'* er godt på vej, hvis Bent bare møder som aftalt. Hertil svarer Bent overlappende i form af *'mhm'* og *'ja'*, uden at kommentere nærmere.

I en diskursiv praksisanalyse af Uddrag 8 vil vi fremhæve særligt to pointer. For det første vil vi fremhæve en form for mål-middel uklarhed i tekstproduktionen og konteksten. Selvom at samtalen foregår i en beskæftigelsesmæssig kontekst, foreslår kontaktpersonen en praktik som gulerod, hvis Bent går i alkoholbehandling. Hermed formuleres beskæftigelse i form af en belønning som *middel* til at opnå alkoholbehandling som er *målet*. Som også tidligere nævnt, tydeliggøres det ikke, hvad formålet er med samtalen; om det er at præsentere forslaget om en praktikplads for Bent, om det er at foreslå Bent at gå i alkoholbehandling, eller om det er at tvinge Bent til at starte på antabusbehandling. Denne uklarhed træder frem i Uddrag 8, hvor det bliver uklart, hvad der er mål, og hvad der er middel.

Det andet aspekt vi vil fremhæve fra Uddrag 8 i en diskursiv praksis analyse, er, at sagsbehandleren i den afsluttende replik præciserer vigtigheden af, at Bent blot overholder sine aftaler. Som hun formulerer det, er resultatet heraf mindre vigtigt. Dette kan forstås på en sådan måde, at Bents

'lydighed' er den afgørende ressource, og ikke hvorvidt han bliver ædru. Det antydes således, at så længe Bent viser den rette vilje ved at overholde aftalerne, er udfaldet af behandlingen underordnet. Dette kan læses i en form for lydighedsdiskurs, hvor Bents fremvisning af den rette vilje til at gøre, hvad han får besked på, er vigtigere end selve udfaldet af indsatsen. Sammenholdt med Uddrag 7, hvor sagsbehandler fremhæver, at der er konsekvenser, hvis ikke Bent møder op, antydes det igen her, at det er overholdelsen af aftalerne, der er vigtigst.

8.2.5 Opsamling på Bents samtale

Bents møde med sagsbehandler og kontaktperson illustrerer en beskæftigelsessamtale, hvor det er klientens begrænsninger i form af alkohol, der udfoldes. I samtaleanalyserne har vi set, hvordan samtalen er karakteriseret af, at kontaktpersonen dominerer talerummet; flere gange på bekostning af både sagsbehandlers og Bents egne taleture. Selvom sagsbehandler er myndighedsudøver i samtalen, er det således kontaktpersonen, der leder samtalsens gang og tager konkrete initiativer og beslutninger i samtalen. Sagsbehandler tøver i flere af uddragene, når hun spørger Bent til emnerne alkohol og depression, som deraf kan synes ømtålige for hende at spørge til.

Bent viser i begyndelsen af samtalen modstand mod kontaktpersonens reaktion på hans udtalelse om at være kommet tættere på alkoholbehandlingen og fremsætter det, at han ikke ved, hvad han i så fald skal foretage sig, som en forklaring på, hvorfor han endnu ikke er klar. Det følges der imidlertid ikke op på af socialarbejderne, som bringer alkoholen i spil som den primære begrænsning i Bent liv.

Selvom der er tale om en beskæftigelsessamtale, er det kun kontaktpersonen, der bringer et beskæftigelsesperspektiv ind i samtalen i form af fremadrettet praktik. Sagsbehandler følger ikke op på dette forslag, men vender derimod tilbage til alkoholen. Alkoholbehandlingen fremstår således vigtigere i samtalen end beskæftigelsesperspektivet.

Kontaktpersonen trækker i samtalen direkte på Bents gode ressourcer. Hun specificerer dog ikke hvori de består, og omtaler dem i sammenhæng med alkoholen som forhindring for, at de kommer i spil. Endvidere inddrager kontaktpersonen flere subjektive vurderinger, der formuleres normativt i forhold til, hvad der vil være bedst for Bent. Bent bliver i løbet af samtalen mere og mere passiv, og ender med at acceptere at gå i alkoholbehandling på trods af sin oprindelige modstand herimod. Da

det er besluttet, at Bent skal begynde i alkoholbehandlingen, præciserer sagsbehandleren, at det har konsekvenser, hvis ikke Bent overholder aftalerne på alkoholbehandlingsstedet.

Det eneste bud på en ressource i Bents liv fremføres i samtalen af Bent selv, der inddrager fiskeri som et konkret bud på noget, han kan give sig til i stedet for at drikke. Der kan således i samtalen spores en uenighed om mål og middel blandt de tre deltagere. Kontaktpersonen formulerer praktikken som et middel, som skal få Bent til at gennemføre målet om alkoholbehandling. Sagsbehandler fokuserer på alkoholbehandlingen som midlet, der skal til, før der kan tales om beskæftigelse, mens Bent selv fremfører, at han netop mangler et alternativ at give sig til, før han kan stoppe med at drikke.

9. Analyse af social praksis for ressourceinddragelse

I denne anden del af analysen hæver vi resultaterne af vores tekst- og diskursiv praksisanalyse, idet vi analyserer ressourcebegrebet ind i social praksis. Som nævnt i *Afsnit 6.2 Undersøgelsens forskningsstrategi*, foretager vi hermed et 'analytisk brud', idet vi går fra den induktive tilgang i første del, og nu vender os mod en mere deduktiv fremgangsmåde. Vi inddrager Michael Lipsky (1980) som teoretisk ramme for denne del af analysen, idet vi hermed får et værktøj til at se på, hvordan ressourcebegrebet kan siges at ramme i frontlinjen, og hvordan dette hænger sammen med intentioner med beskæftigelsespolitikken og det sociale arbejde. Jævnfør Fairclough får denne del af analysen en mere diskuterende og kritisk form. I social praksis analysen tager vi udgangspunkt i mikroanalysen men vender os nu mod de diskussioner, vi kan føre på baggrund heraf.

Vores to samtaler med henholdsvis Anne og Bent er på mange måder forskellige; for det første er de forskellige hvad angår klienterne selv; køn, alder, historie, situation, position i samtalen osv. Men samtalerne er også forskellige, hvad angår selve forløbet i mødet, og den måde hvorpå ressourcebegrebet bringes i spil af deltagerne i samtalerne. Disse forskelle til trods ser vi mønstre, der går igen i samtalerne, mønstre der gør os i stand til at diskutere hvordan ressourcebegrebet får form og gives et konkret indhold i mødet mellem socialarbejdere og borgere. Forskellene og fællestrækkene vil blive analyseret og diskuteret ud fra Lipskys teori om, hvordan det er frontlinjemedarbejderne, der i mødet med klienterne omsætter politik til praksis, og derved udøver den egentlige implementering af politik. Vi starter med en kort gennemgang af det udsnit af Lipskys værk, vi vil anvende til denne del af projektet.

9.1 Frontlinjemedarbejdere som *de facto policy makers*

Lipsky skriver i sit anerkendte værk *Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Service* (1980) om, hvordan frontlinjemedarbejdere³, i deres arbejde med at levere politisk vedtagne regler, indsatser og foranstaltninger til borgerne, ender med at stå for den egentlige implementering af disse politikker i kraft af en høj grad af handlingskompetence. Således kalder Lipsky disse frontlinjemedarbejdere for *de facto policy makers*, idet det er dem, der giver politikken et konkret udseende i den måde, hvorpå de vælger at levere ydelsen til borgeren (Ibid.: 13).

³ Lipsky bruger selv ordet *street-level bureaucrats* om alle de medarbejdere, der i den offentlige forvaltning står for at levere diverse ydelser og services til borgerne (Lipsky, 1980: 3). I specialet her fokuserer vi kun på socialarbejdere, dvs. sagsbehandlere og kontaktperson som frontlinjemedarbejdere.

Lipsky identificerer to forhold, der gør, at det er frontlinjemedarbejderne, der giver politikken den bestemte form: for det første skyldes det den høje grad af skønsbeføjelse i deres arbejde, og for det andet den høje grad af autonomi fra ledelse og det politiske niveau. Idet frontlinjemedarbejdernes handlinger tilsammen udgør den organisatoriske adfærd, er det således dem, der står for at 'lave politik' (Lipsky, 1980: 13).

Med den høje grad af skønsudøvelse mener Lipsky således, at det er frontlinjemedarbejderne, der i praksis beslutter hvilke sanktioner, ydelser, ekstra chancer, krav osv., som borgeren skal have. Det er dem, der afgør, hvordan politiske intentioner og regler fra deres organisation, skal udmønte sig (Ibid.). Hermed ikke sagt, at frontlinjemedarbejderne ikke er begrænsede af regler, retningslinjer, lovkrav, fagidealer, moral osv., tværtimod. Frontlinjemedarbejdernes arbejde er i høj grad formet eller struktureret af sådanne forhold og af den politiske elite, embedsmænd og andre overordnede normer (Ibid.: 14). Officielt er frontlinjens medarbejdere således omgivet af en række regler og rammer for deres arbejde, men jævnfør den relativt høje grad af autonomi fra ledelsen og politikerne i mødet med borgerne, er disse regler ofte svære at håndhæve. Dermed skriver Lipsky, at det ofte ender med, at frontlinjemedarbejderne selv bevidst eller ubevidst udvælger regler, retningslinjer og idealer at arbejde ud fra, idet der ofte er for mange og for forskelligrettede regler og rammer at overskue i og for det daglige, praktiske arbejde i frontlinjen (Ibid.).

Men hvis den høje skønsudøvelse gør det så svært at kontrollere, hvordan politiske vedtag implementeres i praksis, hvorfor da ikke begrænse dette? Hertil opstiller Lipsky to primære grunde: for det første er skønsbeføjelserne til, fordi arbejdet ofte er for kompliceret til at blive reduceret til faste regler og programmer. For det andet foregår arbejdet ofte i situationer, hvor det er nødvendigt at tage højde for en menneskelig dimension, idet frontlinjemedarbejdere ofte arbejder i et felt, hvor medfølelse og fleksibilitet over for den enkeltes situation er nødvendig (Ibid. 15). Lipsky opstiller således en dialektik mellem handlefrihed, skønsudøvelse og hensyn til den enkelte borger på den ene side samt faste rammer, regler og handlingsanvisninger på den anden side (Ibid.: 16).

I denne anden del af analysen tager vi således udgangspunkt i ovenstående redegørelse for den del af Lipskys bog, der handler om, hvordan frontlinjemedarbejderne er dem, der står for den egentlige implementering af lovgivningskrav, mål og idealer. Vi ser på, hvordan de fund, vi gjorde i første del

af analysen om, hvordan ressourcebegrebet trækkes på og bringes i anvendelse i konkrete beskæftigelsessamtaler, stemmer overens med de mål og intentioner, vi har opstillet herfor fra politisk og socialfaglig side i *Afsnit 3.1 Hvordan arbejder man ressourceorienteret?* Således holder vi vores fund fra tekstanalysen og den diskursive praksis op i en social praksisanalyse, for at undersøge dialektikken herimellem. Analysen får et diskuterende element, idet vi jævnfør Fairclough medtænker, hvilke implikationer denne dialektik har for den sociale praksis i det ressourceorienterede sociale arbejde på beskæftigelsesområdet.

9.2 Ressourceinddragelsen i forhold til intentioner

Som Lipsky skriver, er der ofte mange regler og retningslinjer, som socialarbejderne skal forholde sig til i deres arbejde med klienterne. Vi har valgt med udgangspunkt i samtalerne, at diskutere hvad vores tekst kan sige om social praksis i forhold til udvalgte områder af og intentioner med lovgivningen og helhedssynet som et centralt element i det sociale arbejde, som opstillet i *Afsnit 3.1.3 Intentioner med ressourceinddragelse*. Her udledte vi visse intentioner og krav i forhold til det ressourceorienterede arbejde i beskæftigelsesindsatsen, nemlig at bringe klienten tættere på arbejdsmarkedet, at give klienten medindflydelse på sagen og inddrage denne i ressourcevurderingen, at sanktionere klienter der ikke aktivt deltager samt til sidst at anlægge et helhedsorienteret syn på klientens ressourcer og begrænsninger.

9.2.1 Kommer klienten tættere på arbejdsmarkedet?

I dette afsnit vil vi på baggrund af vores fund i teksten diskutere, hvordan den måde vi ser ressourcebegrebet udfoldet og anvendt i teksten kan ses i forhold til lovens intention, om at bringe klienten tættere på selvforsørgelse. I Lov om aktiv socialpolitik fremgår det, at *formålet med at give hjælp til forsørgelse er at sætte modtageren i stand til at klare sig selv*. Det er således socialarbejderens opgave i arbejdet at sikre, at borgeren kommer tættere på arbejdsmarkedet.

I samtalen med Anne ser vi en klient, der selv tager initiativ til selvforsørgelse i form af ønsket om en uddannelse, som på længere sigt vil kunne sikre, at hun kommer ud af den offentlige forsørgelse. I samtalen støttes Anne af sagsbehandler i at forfølge dette initiativ som vejen ud af kontanthjælpssystemet. Men som vi også har set i tekstanalysen, så spørges der ikke yderligere ind til de konkrete forudsætninger for at gennemføre uddannelsen og for efterfølgende at kunne

varetage et arbejde på baggrund heraf. Ressourcebegrebet kan således ses udfyldt med den rette indstilling og ikke af fx konkrete evner inden for kunstfaget. Vi kan hermed se en tendens til, at ressourcebegrebet i forhold til intentionen om at bringe klienten tættere på arbejdsmarkedet kan siges at ramme frontlinjen som et ønske om selvforsørgelse mere end konkrete forudsætninger herfor.

Modsat hertil er der fra socialarbejdernes vinkel i Bents samtale fokus på, at vejen til selvforsørgelse går gennem alkoholbehandling. Men som vi har set, er det i samtalen en tendens til, at alkoholbehandlingen kommer til at overskygge beskæftigelsesperspektivet. Vi ser således en antydning af Bents matchkategori på baggrund af hans vurderede ressourcer kommer til at virke styrende for samtalen. Bent er vurderet til matchkategori 2 *indsatsklar*, hvilket vil sige en person, *der ikke er parat til at tage et ordinært arbejde, som gør den pågældende i stand til at forsørge sig selv inden for tre måneder, men som er i stand til at deltage i en beskæftigelsesrettet indsats med aktive tilbud* (www.retsinformation.dk). Sagsbehandlernes fokus er netop på et tilbud om alkoholbehandling, hvormed hun risikerer at tilsidesætte det overordnede mål om at bringe borgeren tættere på beskæftigelse, idet hun arbejder ud fra kategoriseringen af Bents ressourcer, nærmere end ud fra de ønsker og potentialer, som Bent selv bringer i spil. Dette sker på trods af, at Bent flere gange tilkendegiver, at han netop mangler noget at give sig til i stedet for at drikke, og selv bringer fiskeri i spil som et alternativ hertil. Teksten indikerer således en samtale, hvor sagsbehandler tager udgangspunkt i borgerens matchkategorisering på baggrund af en vurdering af hans ressourcer og måske især begrænsninger, og at denne matchkategorisering virker styrende i forhold til formålet med samtalen. I samtalen ser vi en tendens til, at socialarbejderne netop kun opfatter Bent som *indsatsklar* og ikke *beskæftigelsesklar*. Her kan vi således se antydninger af, hvordan ressourcebegrebet i form af kategoriseringen af Bent virker styrende i retning af et begrænsningsfokus frem for et beskæftigelsesperspektiv i frontlinjen.

9.2.2 Har klienten medindflydelse?

Der er i lovgivningen flere understregninger af, at klienten skal inddrages og have medindflydelse i sin sagsbehandling. Lovteksterne er imidlertid ofte upræcist formuleret og lægger dermed op til en høj grad af skøn fra socialarbejdernes side. I retssikkerhedsloven § 4 fremgår det fx, *at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed*

(www.retsinformation.dk_d). Også af Lov om aktiv socialpolitik fremgår det for borgere, der modtager kontanthjælp, at *modtageren skal ud fra sine behov og forudsætninger have mulighed for indflydelse og medansvar ved tilrettelæggelsen af hjælpen* (www.retsinformation.dk_a) . I det følgende vil vi se på hvad vores samtaler kan sige om social praksis i forhold til borgerens mulighed for at medvirke.

Bent søger flere gange i sin samtale at få hjælp til, hvad han skal foretage sig i stedet for at drikke, og vi kan i samtalen se en udvikling fra, at Bent udtrykker, hvad han søger hjælp til, til at Bent i slutningen af samtalen udtrykker, at socialarbejderne gerne må tage kontakt til alkoholbehandlingsstedet. Vi ser således, hvordan Bents mulighed for at præge samtalsens retning og udfald svækkes som følge af socialarbejdernes *overtalelse* af Bent til den hjælp, de finder bedst. Kontaktpersonen udtrykker, at hun mener, at alkoholbehandlingen vil være det bedste for Bent, mens sagsbehandler beskriver alkoholbehandlingen som den *hele pakke* Bent har behov for. Bents vinkel på sin problematik inddrages mest som en understregning af nødvendigheden af alkoholbehandling, og ikke i forhold til at finde ud af, hvad det er for et alternativ, der kan styrke Bent. Det kan dermed diskuteres, hvorvidt socialarbejderne tilrettelægger indsatsen på en måde, hvorved Bent har mulighed for at medvirke i sin sag, og teksten indikerer således en social praksis hvor socialarbejdernes skøn kan bevirke, at klienten ikke får mulighed for at medvirke og få indflydelse på egen sag.

I Annes samtale ses forholdet om klientens medindflydelse mere indirekte. Anne selv medvirker til at bringe forslag på bordet, som medtages i sagsbehandlers tilrettelæggelse af hjælpen. Vi kan se, hvordan sagsbehandler understøtter Annes plan for fremtiden. Men omvendt ser vi også, hvordan sagsbehandler statuerer systemets krav til Annes deltagelse i aktiveringen, nu hvor hun har fået det bedre. Formålet med samtalen er at motivere Anne til at komme videre, og da Anne selv viser ressourcer i form af initiativ støttes dette, samtidigt med at det afføder krav. Det kan imidlertid virke uklart, hvorvidt kravene tydeliggøres overfor Anne, nemlig det at hendes ressourcer afføder krav. Formålet om at motivere Anne italesættes ikke direkte af sagsbehandler, men formuleres derimod som en hjælp til Anne, idet yderligere timer i aktiveringen kan være med til at hjælpe hende på vej mod den ønskede uddannelse.

Hvorvidt Anne er bevidst om, at hendes fremvisning af ressourcer medfører konsekvenser i form af øgede krav, fremstår uklart. Der er således tale om en tekst, der indikerer en social praksis, hvor

borgeren ikke informeres om, at indsatsen ikke kun bygger på borgerens egne initiativer, men at ressourcer også medfører krav i indsatsen.

9.2.3 Krav – pisk eller gulerod?

Sagsbehandlerne har mulighed for at pålægge kontanthjælpsmodtagere økonomiske sanktioner, hvis ikke de deltager aktivt i aktivering eller andre beskæftigelsesfremmende tilbud, hvilket ofte er forbundet med høj grad af skøn. I Lov om aktiv socialpolitik fremgår det, at der kan ske fradrag i, nedsættelse eller ophør af kontanthjælpen, hvis *en person uden rimelig grund afslår arbejdet, afviser eller udebliver fra tilbuddet, ikke møder til samtalen m.v.* (www.retsinformation.dk). Vi vil i det følgende se på, hvordan sanktioner i samtalerne anvendes, og vi vil se på hvilken betydning, dette kan have for den sociale praksis.

I begge samtaler kan vi se, hvordan sanktioner anvendes med henblik på at motivere borgerne til at komme i gang med henholdsvis uddannelse og alkoholbehandling. Ved Bent inddrager sagsbehandler sanktioner som en form for hjælp til Bent ved at sige, at han kan se konsekvenser som en motivation for at overholde sine aftaler på alkoholcenteret. Sagsbehandleren siger, at det vil have konsekvenser, hvis han ikke overholder sin aftale, dog uden at specificere hvori konsekvenserne består. Sagsbehandler kan ses anvende lovgivningen til at tale Bent til en form for 'lydighed', eller for at få ham til at vise den rette vilje. Hun antyder, at hun kan trække ham i ydelsen, men argumenterer ikke med, at han har *pligt* til at deltage i beskæftigelsesfremmende tilbud, og at hun derfor kan pålægge ham økonomiske sanktioner. Således kan vi også jævnfør ovenstående afsnit diskutere implikationer i forhold til, om Bent har mulighed for at medvirke i egen sag, idet han ikke oplyses om at grunden til, at han skal møde i alkoholbehandlingen er, at han er vurderet *indsatsklar*, og at han dermed vurderes i stand til at deltage i en beskæftigelsesrettet indsats med senere henblik på selvforsørgelse. Bent bliver ikke gjort bevidst herom, og man kan hermed igen diskutere, hvorvidt sagsbehandleren tilrettelægger samtalen, så Bent får mulighed for at medvirke.

I samtalen med Anne ser vi også, hvordan sagsbehandler formulerer krav og sanktioner i indirekte termer. Sagsbehandleren udtrykker krav, hvis Anne ikke selv medvirker til at nærme sig selvforsørgelse. Men det fremstår i samtalen uklart, om Anne bevidstgøres om sin situation som

klient med de rettigheder og pligter, der er forbundet hermed jævnfør lovgivningen. Vi ser også i denne samtale, hvordan krav formuleres som en måde at motivere og styrke Anne i at møde hver dag. Kravene formuleres ikke ud fra et mål med beskæftigelsesindsatsen, nemlig at borgeren har ret, men også pligt til at deltage i aktivering, og at det kan medføre sanktioner, hvis disse pligter ikke overholdes.

Social praksis kan på baggrund af de to tekster ses præget af, at sagsbehandlerne i frontlinjen uklart anvender den gældende lovgivning om krav og sanktioner efter eget skøn til at få borgeren til at deltage i den beskæftigelsesrettede indsats. Krav og sanktioner formuleres på denne måde indirekte som måder at støtte klienten i at fremelske sine ressourcer, hvilket jævnfør ovenstående afsnit kan have implikationer for borgerens retssikkerhed, idet sanktioner sløres i samtalen.

9.2.4 Helhedsorienteret syn på ressourcer og begrænsninger?

Som vi har set indledningsvist i projektet, er der i socialt arbejde en række idealer i forhold til at arbejde ressourceorienteret, hvor vi her vil tage udgangspunkt i helhedssyn som et centralt element i det sociale arbejde. Hvad kan teksten sige om den sociale praksis i forhold til helhedssyn? Hvordan ser vi jævnfør Lipsky dette ideal foldet ud i frontlinjen?

I elementet helhedssyn er det således væsentligt at komme omkring alle *relevante* aspekter i borgerens liv for at undgå at fokusere ensidigt på borgerens konkrete problem og fikse borgeren i en problemidentitet (Posborg, 2009: 108). Som Ejrnæs og Guldager (2010) skriver, så er et helhedssyn endvidere vigtigt for at undgå ensidighed i synet borgerens problematik ud fra en herskende diskurs og tendens i samfundet på et givent tidspunkt (Ibid.: 13). Her handler helhedssyn også om flere forskellige forklaringstyper, hvor borgerens situation må anskues ud fra andet end kun én type forklaring. Guldager præciserer endvidere, at socialarbejderen både må overveje hvilket niveau, der har indflydelse på årsagen og anskue det ud fra flere perspektiver (Ibid.: 141).

Men hvad kan vi ud fra vores analyse af tekst og diskursiv praksis sige om, hvordan ressourcebegrebets udfoldelse i et sådan helhedsorienteret perspektiv i frontlinjepraksis?

I Bents samtale ser vi indikationer på, at socialarbejderne ikke tænker i helhedsbetragtninger af Bents situation. Samtalen er præget af et ensidigt fokus på Bents alkoholafhængighed samt en forståelse for hans manglende parathed til at gå i behandling herfor som et udtryk for manglende

vilje. Teksten indikerer en tilsidesættelse af helhedssynet fra socialarbejdernes side. Ikke antydning at dette foregår bevidst fra sagsbehandlerens eller kontaktpersonens side, men at vi ser det forhold i samtalen, at Bents samlede situation udover alkoholmisbruget ikke medtænkes eller omtales. Bents situation og øvrige problematikker, herunder fx helbred, økonomi og sociale netværk medtænkes kun i meget begrænset omfang i samtalen, hvilket også gør sig gældende i forhold til Bents egne ønsker. Jævnfør Ejrnæs og Guldager (2010) er der således ikke forskellige perspektiver og forklaringer på *hvorfor* Bent drikker. Sagsbehandler og kontaktperson vil med alkoholbehandlingen løse Bents problem, og alkoholbehandlingen ses som den *hele pakke* for Bent. På den måde kan alkoholbehandlingen i samtalen ses som den helhedsorienterede pakke, som Bent har behov for. Denne helhedsorienterede pakke formuleres løsrevet fra den konkrete beskæftigelsesindsats. I Lipskys termer kan ressourcebegrebet siges at ramme frontlinjen på en måde, hvorpå helhedssynet tilsidesættes, hvilket ses i socialarbejdernes fokus på alkoholen i Bents liv, og således blandt andet kommer til at overhøre hans egne forslag til, hvad der kunne hjælpe ham videre.

9.3 Opsamling

På baggrund af ovenstående vil vi se på, hvordan den sociale praksis hænger sammen med Lipskys teori om socialarbejderne som *de facto policy makers*. I den sociale praksis ser vi indikationer på, at frontlinjemedarbejderne netop bringer ressourcebegrebet i spil relativt frit i forhold til intentioner i lovgivningen og helhedssynet som element eller ideal i det sociale arbejde.

De åbenlyse forskelle mellem de to samtaler til trods, ser vi således nogle mønstre i, hvordan ressourcebegrebet rammer og får indhold i frontlinjen, og hvilke implikationer for beskæftigelsesområdet der opstår heraf. For det første har vi set på implikationer i forhold til at bringe klienterne tættere på arbejdsmarkedet, hvor vi i Annes samtale ser hvordan hendes fremvisning af motivation anses som den primære ressource, og der således ikke tales om hendes konkrete forudsætninger for at gennemføre den foreslåede kunstuddannelse. Endvidere ser vi i denne forbindelse, hvordan Bents matchkategorisering som indsatsklar kan virke styrende for samtalens fokus, idet socialarbejderne fokuserer på Bents begrænsninger og således ikke på beskæftigelsesperspektivet.

For det andet ser vi i social praksisanalysen implikationer for borgernes mulighed for indflydelse i ressourcevurderingen og i forlængelse heraf krav og konsekvenser i forbindelse med ressourcer. I

Annes samtale er det i høj grad hende selv, der bringer sine ressourcer i form af motivation og indstilling i spil i samtalen. Men det formuleres kun indirekte af sagsbehandleren hvilke konsekvenser, det har for Anne i form af yderligere krav om deltagelse, at hun nu fremstår mere ressourcestærk. Det samme mønster ser vi i samtalen med Bent, hvor socialarbejderne i stor stil fokuserer på hans personlige begrænsninger, mens han selv forsøger at bringe et alternativ til alkoholmisbruget i spil. Også i Bents samtale ser vi, hvordan krav om konsekvenser formuleres mere i form af motivation end i form af sanktioner i henhold til lovpligtig rådighed for arbejdsmarkedet.

Til sidst ser vi på implikationerne for helhedssynet som element og ideal i det sociale arbejde. Her ser vi i Bents samtale, hvordan der fokuseres ensidigt på hans alkoholmisbrug som begrænsning, og på hans manglende vilje til at gå i behandling herfor. Der anlægges således ikke et helhedsorienteret syn på Bents ressourcer og begrænsninger, ved blandt andet at medtænke forskellige forklaringer og perspektiver på, hvorfra problemet er opstået og på hvordan, Bent selv forholder sig hertil.

Ovenstående lægger op til en diskussion af, hvem der kan ses som ansvarlig for at tilvejebringe ressourcerne. Denne diskussion vil vi med udgangspunkt i det tidligere nævnte struktur-aktør perspektiv føre i næste kapitel.

10. Ressourcer i et samfunds- eller individorienteret perspektiv?

I Kapitel 3 *Perspektiver på ressourcer* redegjorde vi for forskellige teoretiske perspektiver på ressourcebegrebet, herunder hvorvidt det er samfundet eller systemet henholdsvis individet selv, der er ansvarlig for at fremelske eller tilvejebringe ressourcerne. På baggrund af analyserne, vil vi nu diskutere dette struktur-aktør-perspektiv på, hvem der bærer ansvaret for at tilvejebringe ressourcerne. Hvordan kan vi se denne sontring udfoldet i vores materiale? I forbindelse med denne diskussion vil vi endvidere diskutere ressourceinddragelse i et magt- og moralperspektiv, samt det paradoksale i at skulle fokusere på ressourcer *frem for* begrænsninger hos folk, der henvender sig til den sociale forvaltning netop på grund af deres begrænsninger.

Vi ser i vores analyser af Bents og Annes beskæftigelsessamtaler på forskellig vis udtryk for sontringen mellem individ og system som tilvejebringer af ressourcer. Fælles for dem begge er, at det, der bringes i spil som ressourcer, i høj grad vedrører forhold, som kun klienten selv kan være herre over, nemlig sindelag og indstilling til indsatsen. For Bent gælder dette primært den manglende vilje til at gå i antabusbehandling, og for Anne gælder det primært motivationen for at få en uddannelse. Således handler samtalerne kun i beskedent omfang om, hvad systemet kan gøre for at understøtte Bent og Anne i at udvikle deres muligheder for at komme i beskæftigelse, men i høj grad om, hvordan Bent og Anne selv er ansvarlige for at udnytte de ressourcer, de besidder.

I Bents samtale ser vi, hvordan kontaktpersonen siger til Bent, at han har '*så mange gode ressourcer*' og at det er ærgerligt, hvis '*det er de bajere, der skal forhindre*'. Heri kan ses en forståelse af, at det er Bent selv og hans alkoholmisbrug, der forhindrer hans ressourcer i at blive bragt i spil. Der fokuseres i Bents samtale ikke på, hvad der kan være årsagen til, at Bent drikker eller har svært ved at holde med det, jævnfør også tidligere nævnte helhedssyn i det sociale arbejde. Dette på trods af at Bent flere gange i samtalen nævner, at han er bange for ikke at have noget at give sig til, hvis han ikke længere kan drikke. Man kan se denne udmelding fra Bent som et udtryk for et ønske om hjælp fra systemet; dette kunne være i form af Bents konkrete udmelding om fiskeriet som alternativ til alkohol. Det kunne også være i form af andre tilbud såsom diverse væresteder, selvhjælpsgrupper eller andre former for tilbud eller foranstaltninger til Bent for at understøtte ham i at blive alkoholfri. Bents udmelding om et manglende alternativ tages ikke op i samtalen, og kontaktpersonen udtaler, at hendes vurdering af Bents manglende vilje til at gå i alkoholbehandling er, at han i givet fald ikke har muligheden for at drikke længere. I og med at

dette syn på Bent udgør store dele af samtalen, og idet samtalen hovedsageligt drejer sig netop om alkohol som begrænsning, bliver Bents sindelag den primære begrænsning i samtalen – det er viljen og motivationen, der mangler.

I Annes samtale med sin sagsbehandler ser vi denne debat mellem individ og system som ansvarlig for tilvejebringelsen af ressourcer på en lidt anden formel og vægtning. Det er i høj grad Anne selv, der bringer forskellige forslag og forhold i sit liv, hvorved hun positionerer sig som en ressourcestærk klient. Derved er Anne selv medvirkende faktor til, at samtalen kommer til at dreje sig om hendes personlige forhold og motiverede indstilling som primære ressourcer for at komme videre i livet. Som vi har set i samtaleanalyserne, roser og opmuntrer sagsbehandler initiativet og tilkendegivelsen af den nye motivation hos Anne, hvorved det individcentrerede fokus på Annes initiativ fastholdes. Vi ser hos Bent, hvordan hans manglende vilje til at gå i alkoholbehandling kan ses som den primære begrænsning, og det som indsatsen skal rettes imod. Ligeledes ser vi hos Anne, hvordan hendes sindelag i form af motivation og lyst til at komme videre i livet samt initiativet til at gøre det, trækkes på som de primære ressourcer. Således handler det ikke så meget om, hvad systemet kan gøre for at hjælpe Anne igennem, men mere om at Anne har den rette indstilling.

Som vi ser på forskellig vis i de to samtaler, bliver klientens sindelag i høj grad det, som anses som ressource henholdsvis begrænsning. Sindelaget hos de to klienter fremhæves og gøres både til genstand og argument for indsatsen. Men hvordan ses systemets rolle så i forhold til at tilvejebringe og understøtte ressourcer og deres udfoldelse i beskæftigelsesindsatsen? Her synes vi at kunne se en tendens til en måde, hvorpå socialarbejderne i de pågældende to sager formulerer systemets rolle i form af krav og konsekvenser som en slags negativ motivation. Bents sagsbehandler formulerer som tidligere nævnt konsekvenser i form af at trække i ydelsen, og italesætter dette som en motivationsfaktor for Bent. Lidt det samme ses i Annes samtale, hvor sagsbehandleren dels pointerer, at der kommer krav fra systemet, hvis ikke Anne selv tager initiativ, og dels at øgede krav kan være en hjælp til Anne, idet hun styrkes i at møde hver dag.

Dette individorienterede fokus på ressourceinddragelsen i Bents og Annes beskæftigelsessamtaler kan i Villadsens optik ses som udtryk for, at 'fattigdommen' personfikseres, og at det sociale arbejde i højere grad er kommet til at handle om, hvordan klienterne håndterer deres problemer end

om problemerne selv (Villadsen, 2004: 257). Villadsens syn på, at der er sket et skift mellem den juridiske og den filantropiske dimension af det sociale arbejde, kan ses i disse moraliserende forhold ved den enkeltes vilje og sindelag som genstand for det sociale arbejde (Ibid.). Dette ses i modsætning til Allardts tidligere nævnte syn på velfærdsstaten som den, der må være tilvejebringer af mulighederne for at realisere sig selv, og den der skal hjælpe med at fjerne strukturelle forhold, der begrænser individet i at udfolde sine ressourcer.

Det individorienterede fokus i ressourceinddragelsen lægger op til yderligere to diskussioner; for det første en diskussion af, om man kan se et moralsk magtelement i måden, hvorpå ressourcebegrebet udfoldes i praksis. Og for det andet og i forlængelse af Discus' evaluering af Arbejdsevnetoden og Ressourceprofilen, en diskussion af hvorvidt det virker håndgribeligt og meningsfuldt i praksis at fokusere på ressourcer frem for begrænsninger hos borgere med problemer ud over ledighed. Disse to diskussioner vil vi føre i det følgende.

10.1 Et moralsk magtelement i ressourceinddragelsen?

Vi ønsker her at diskutere et magtelement ved den måde, vi ser ressourcebegrebet udfoldet i vores empiriske materiale. Ved at fokusere på individuelle egenskaber og sindelag som primære udtryk for ressourcer og begrænsninger kan vi se et element af magt, idet indsatsen mere får karakter af en styrkelse og fremelskelse af moral som viljen til at gøre 'det rigtige' end at tage hånd om konkrete problemstillinger i borgerens liv, der er med til at begrænse mulighederne for at komme i beskæftigelse. I diskussionen heraf trækker vi dels på Carstens (1998), som identificerer et skjult magtelement i den måde, hvorpå socialarbejdere roser klienter for at have truffet 'de rigtige valg', forstået som de valg, der er i fællesskabets interesse og i overensstemmelse med beskæftigelsespolitikens sigte (Carstens, 1998). Ved at rose klienterne for den rette indstilling, udtrykker socialarbejderne udtalt, hvad der er det rigtige for klienten at gøre, og opmuntrer dem udtalt hertil (Ibid.). Men vi trækker i denne del af diskussionen også på Villadsen (2004), som i tråd med Carstens skriver om *filantropiens genkomst* i det sociale arbejde. Som vi var inde på i *Afsnit 3.2.2 Ressourcer som individuelle egenskaber og individuelt ansvar*, mener Villadsen med henvisning til 1800-tallets hattedameri, at det sociale arbejde er kommet til at handle mere om at bekæmpe den åndelige fattigdom end den materielle. At hvor det tidligere også handlede om at fjerne begrænsende strukturelle forhold fra individets liv, er det nu kommet til at handle om at få individet til at indoptage kollektivets normer og moral (Ibid.: 257).

Dette moralske magtperspektiv på ressourceinddragelsen ser vi antydnet i både samtalen med Anne og samtalen med Bent. Hos Anne kan vi se det igennem sagsbehandlerens ros og anerkendelse af Annes indstilling til sin situation. Sagsbehandler virker overrasket over Annes initiativ, måske fordi hun havde forventet at møde en klient, der skulle motiveres til at komme videre i sit liv. Heri kan med Carstens' (1998) ord forstås en accept af Annes indoptagelse af den rette vilje og af hendes moral, der nu er i overensstemmelse med fællesskabets værdier om at bidrage. Sagsbehandler formulerer Annes uddannelse som en måde, hvorpå hun kan komme '*ud på den anden ende*', hvori der ligger et skel mellem rigtigt og forkert.

I samtalen mellem Bent og hans sagsbehandler og kontaktperson ser vi dette magtperspektiv mere udtalt foldet ud. I samtalen ser vi kontaktpersonen tilskrive Bent følelser som skyld, skam, ærgrelse over sig selv, nederlag m.v., og vi ser, hvordan hun nævner, at hun ved, hvordan han har det, og hvad der vil være bedst for ham at gøre. Dette kan vi se i Villadsens filantropiske perspektiv, idet kontaktpersonen lægger sin egen normative vurdering af alkoholmisbrug som et moralsk forkerte ned over Bent. Den rette moral i form af at gå i behandling for sit alkoholmisbrug formuleres som målet for indsatsen og forudsætningen for at få hjælp til at komme i beskæftigelse. Magtudøvelsen ud fra moral ses endvidere i sagsbehandlerens udtalelse om, at det vigtigste er, at Bent blot overholder sine aftaler på alkoholcenteret; at det vigtigste ikke er, hvorvidt han lykkes med at blive ædru, men at han viser viljen til at gøre et ordentligt forsøg. Hermed lades Bent forstå, at hvis ikke han er i stand til at udvise denne viljestyrke og moral, får det konsekvenser. Vi kan således gå skridtet videre ind i denne diskussion og jævnfør Søren Juul (1996) diskutere, om der i samtalen med Bent kan ses en slags *sårbarhedsskabende filantropi* i måden at drage ressourcebegrebet ind. Med dette begreb ønsker vi at påpege risikoen for, at socialarbejdernes filantropiske indstilling til Bents situation kan have den effekt, at Bent gennem sanktioner som motivation, overtales til noget, som han selv har formuleret, at han ikke er klar til frem for at blive styrket i udviklingen af sine ressourcer. Hvis Bent ikke formår at overholde disse krav, risikerer han at blive pålagt økonomiske sanktioner, og følgelig risikerer systemet at virke sårbarhedsskabende i dets forventninger til den rette moral og indstilling.

10.2 Ressourcer ved folk med begrænsninger – giver det mening?

På baggrund af analyserne og ovenstående diskussioner, ønsker vi i dette afsnit at adressere den oprindelige interesse for at undersøge ressourcebegrebets udfoldelse i praksis; nemlig det paradoksale i at skulle fokusere på ressourcer *frem for* begrænsninger hos folk, der kommer til systemet netop på grund af deres begrænsninger, og som af systemet er kategoriseret som havende 'problemer ud over ledighed'. Vi ønsker at diskutere, om det i nogle tilfælde netop kan være godt socialt arbejde at fokusere på disse begrænsninger og problemer.

Som vi har refereret Discus' evaluering af den tidligere Arbejdsevne metode for, kan der peges på en række forhold, der gør det svært for sagsbehandlere i praksis at arbejde ressourceorienteret, og mange sagsbehandlere kommer derfor ofte til at fokusere mere på begrænsningerne end på ressourcerne. Fundet er interessant, da det antyder, at ressourceorienteret socialt arbejde ikke er så selvfølgeligt som det ofte kommer til at lyde. Med vores speciale kan vi føje et nyt perspektiv til i denne diskussion. Vi har sondret mellem et strukturelt blik og et individorienteret blik på tilvejebringelsen af ressourcer og har særligt i en af samtalerne fundet en tendens til at de begrænsninger, der fokuseres på fra socialarbejdernes side, kommer til at vedrøre personlige egenskaber, moral og indstilling. Således bliver klientens begrænsninger til et spørgsmål om personlighed, indstilling, moral osv., og succeskriteriet med indsatsen formuleres ligeledes i form af den rette indstilling og vilje. Der kan således i forlængelse af Discus' fund ses en tendens til, at det i nogle samtaler er svært at holde ressourceorienteringen, og til at begrænsningsfokus personfikseres.

Det, som vi i forlængelse heraf ønsker at bringe til diskussion, er hvorvidt det netop i samtaler med klienter, der har mange begrænsninger i forhold til at komme i beskæftigelse, kunne være relevant at anlægge et *konstruktivt begrænsningsfokus*? Hermed forstår vi et begrænsningsfokus der, i stedet for at omhandle klientens personlighed, historie og generelle indstilling, beskæftiger sig med, hvilke konkrete forhold i klientens situation, der forhindrer tilknytning til arbejdsmarkedet. Det kan således diskuteres, hvorvidt det er fokus på begrænsninger, der er problematisk, eller om det nærmere er det forhold, at disse begrænsninger handler om personlige egenskaber, mangler og tilbøjeligheder. Ved således at anlægge et mere strukturelt perspektiv på klienters begrænsninger, kan det diskuteres om ikke ressourceorientering også kunne gå ud på at udrede hvilke forhold, der virker begrænsende, for derved at kunne arbejde for at mindske dem.

11. Konklusion

Formålet med dette speciale har været at svare på, hvordan ressourcebegrebet udfoldes og anvendes af deltagerne i beskæftigelsessamtaler på jobcenteret mellem socialarbejder og kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed, og hvad dette kan sige om den sociale praksis for området. Relevansen af en sådan undersøgelse består i den brede enighed om at fokusere på folks ressourcer frem for på deres begrænsninger – kombineret med den ukonkrete og flertydige karakter af ressourcebegrebet. Det er således skrevet ind i både lov og socialfaglige retningslinjer, at der i det sociale arbejde skal arbejdes med ressourcer, men der findes kun få konkrete anvisninger for, hvordan dette skal foregå.

Med kritisk diskursanalyse som teoretisk tilgang til projektet har vi således søgt at belyse dialektikken mellem to beskæftigelsessamtaler og den sociale praksis. Vores empiriske grundlag for projektet består i to lydoptagede beskæftigelsessamtaler fra *Vestby Kommune*. I samtalerne mellem Anne henholdsvis Bent og deres socialarbejdere er der store forskelle på, hvordan ressourcebegrebet inddrages og trækkes på. Disse forskelle til trods, kan vi spore visse fælles mønstre og tendenser i måden at inddrage ressourcebegrebet på i samtalerne på jobcenteret. Vi vil her fremhæve de vigtigste fund og temaer fra specialets analyser, der tilsammen besvarer vores problemstilling.

Det første forhold, vi vil fremhæve er, hvordan ressourcebegrebet kun indirekte italesættes i samtalerne. Kun to gange nævnes ordet ressource konkret, og dette uden nærmere angivelse af indholdet heraf, og som led i en understregning af hvilke begrænsninger, der står i vejen for at udleve disse ressourcer. I begge samtaler er det primært *sindelaget* hos klienterne, der udgør omdrejningspunktet for tilskrivningen af ressourcer henholdsvis begrænsninger. I samtalen med Anne ser vi, hvordan det er hendes vilje og motivation til at komme videre i livet, samt hendes initiativ til en konkret uddannelse på en kunstscole i nabobyen, der roses og anerkendes fra sagsbehandlerens side. Således er der i samtalen ikke fokus på Annes muligheder eller konkrete forudsætninger for at gennemføre denne uddannelse. I samtalen med Bent derimod bliver *sindelaget* formuleret som den centrale begrænsning, idet det er den manglende vilje til at gå i alkoholbehandling, der fokuseres på af kontaktpersonen fra aktiveringsstedet og sagsbehandleren fra jobcenteret. Endvidere er det interessant, hvordan det i begge samtaler, er klienterne selv, der

bringer ressourceorienterede aspekter af deres liv, situation eller muligheder op. I den ene af samtalerne er det således kun klienten selv, der bringer et ressourceperspektiv op som modstykke til en, fra socialarbejdernes side, ellers begrænsningsorienteret samtale.

Et andet forhold, vi vil fremhæve fra vores analyser, er det, at betingelserne for og formålet med samtalerne ikke klargøres direkte overfor borgeren. I forlængelse heraf formuleres krav og sanktioner som mulighed for at motivere eller styrke klientens kompetencer, og ikke som en lovgivningsfastsat sanktion, der pålægges klienten, hvis ikke denne lever op til specifikke krav om rådighed og deltagelse i aktivering.

I analysen af den sociale praksis inddrager vi som teoretisk perspektiv Michael Lipskys (1980) teori om frontlinjemedarbejderne som *de facto policy makers*, for at se, hvad der sker, når ressourcebegrebet 'lander' i frontlinjen. Der eksisterer mange krav til og intentioner med ressourceorienteret socialt arbejde, og ved at hæve vores fund i 'mikro'-analyserne op i analyse af den sociale praksis, ser vi visse måder, hvorpå begrebet rammer frontlinjen i forhold til disse krav og intentioner. Vi ser for det første, hvordan det i begge samtaler er uklart, hvorvidt klienterne kommer tættere på beskæftigelse, idet Anne behandles ud fra sit sindelag nærmere end ud fra sine muligheder og forudsætninger, og idet Bent kan siges at blive behandlet ud fra sin matchkategori som 'indsatsklar', nærmere end ud fra sin tilkendegivelse af ønsker og behov. For det andet finder vi implikationer i forhold til klienternes mulighed for at medvirke i vurderingen af deres ressourcer og den indsats, der følger. I begge samtaler virker det uklart, hvad formålet med mødet er, og dette hænger endvidere sammen med, at krav og sanktioner i begge samtaler omtales indirekte, og gerne i form af hjælp og motivation for klienten i forhold til at styrkes i sine ressourcer. Endvidere ser vi hvordan Annes fremvisning af ressourcer og ønsker vendes til krav om yderligere deltagelse. Til sidst finder vi implikationer i forhold til det helhedsorienterede arbejde, idet der i særligt Bents samtale fokuseres entydigt på hans alkohol som problem og på hans manglende vilje som forklaring.

På baggrund af analyserne har vi endvidere diskuteret ressourcebegrebets udfoldelse i et struktur-aktør-perspektiv, hvori vi blandt andet diskuterer, hvorvidt man kan tale om en moraliserende magtanvendelse i forhold til ressourceinddragelsen, som udfoldet i vores empiriske materiale, og hvorvidt dette medfører risiko for en *sårbarhedsskabende filantropi*. Vi har desuden diskuteret,

hvorvidt det i nogle tilfælde kan være nyttigt at anlægge et *konstruktivt begrænsningsfokus*, ved at fokusere mere på de begrænsninger, der kan gøre noget konkret ved, frem for at fokusere på klientens personlighed og sindelag som ressourcer og især begrænsninger.

12. Litteraturliste

12.1 Bøger og artikler

Antoft, Rasmus og Salomonsen, Heidi Houlberg (2007): *Det kvalitative casestudium – introduktion til en forskningsstrategi* i Antoft, Rasmus et al. (red.): *Håndværk og horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode*, Syddansk Universitetsforlag

Asmuß, Birte og Steensig, Jacob (red.) (2003): *Samtaler på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*, Forlaget Samfundslitteratur

Bredgaard, Thomas; Jørgensen, Henning; Madsen, Per Kongsgaard og Rasmussen, Stine (2011): *Dansk arbejdsmarkedspolitik*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag

Bryman, Alan (2004) [2001]: *Social Research Methods*, Oxford, University Press

Carstens, Annette (1998): *Aktivering – klientsamtaler og socialpolitik*, Hans Reitzels Forlag

Carstens, Annette (2005): *'Motivation' i visitationssamtaler på aktiveringsområdet* i Margretha Järvinen et al. (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitetsforlag

Caswell, Dorte; Eskelinen, Leena og Olesen, Søren Peter (2011): *'Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy'* i *Qualitative Social Work* 1 (01)

Caswell Dorte og Høybye-Mortensen (2011): *Så smækker vi kassen i! – Sanktion som redskab i kommunernes håndtering af kontanthjælpsmodtagere* i *Tidsskrift for arbejdsliv* nr. 4 (december 2011)

Ejrnæs, Morten og Guldager, Jens (2010): *Helhedssyn og forklaring – i sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde*, 2. oplag, Akademisk Forlag

Esben, Frank og Guldager, Jens (2003): *Kommunal klassificering af langtidsledige*, i Margaretha Järvinen et al (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitetsforlag

Eskelinen, Leena; Olesen, Søren Peter og Caswell, Dorte (2008): *Potentialer i socialt arbejde – et konstruktivt blik på faglig praksis*, Hans Reitzels Forlag

Fairclough, Norman (1992): *Discourse and Social Change*, Polity Press

Fairclough, Norman (2008): *Kritisk diskursanalyse – en tekstsamling*, Hans Reitzels Forlag

Goffmann, Erving (1975): *Stigma – om afvigerens sociale identitet*, Gyldendals Samfundsbibliotek

Hutchinson, Gunn Strand og Oltedal, Siv (2006): *Modeller i socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag

Høgsbro, Kjeld (1996): *Fra socialteknologi til udviklingsprogrammer. Udviklingen i 80'erne og 90'ernes sociologiske socialforskning*, i Hansson og Aagaard Nielsen: *Dansk Sociologis Historie*, Forlaget Sociologi

Jensen, Per H. (red.) (2007): *Velfærd – dimensioner og betydninger*, Bogforlaget Frydenlund

Järvinen, Margaretha (2005): Interview i en interaktionistisk begrebsramme, i Järvinen, Margretha og Mik-Meyer, Nanna (red.): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*, Hans Reitzels Forlag

Juul, Søren (1996): *Sårbarhedsskabende træk i det moderne samfund*, Socialforskningsinstituttet

Jørgensen, Anja (2008): *Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag* i Jacobsen, M. H og Prinle, K (red): *At forstå det sociale*, Akademisk Forlag

Jørgensen, Marianne Winther og Philips, Louise (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*, Roskilde Universitetsforlag

Kjærbeck, Susanne (2003): *Hvad er en vellykket aktiveringssamtale? En undersøgelse af myndiggørelse og umyndiggørelse i handlingsplansamtaler* i Asmuß, Birte og Steensig, Jakob (red.): *Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*

Lipsky, Michael (1980): *Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Service*, New York, Russell Sage Foundation

Madsen, Per Kongshøj og Pedersen, Lisbeth (red.) (2003): *Drivkræfter bag arbejdsmarkedspolitikken*, Socialforskningsinstituttet

Moltke, Hanne og Molly, Asbjørn (red.) (2009): *Systemisk coaching – en grundbog*, Dansk Psykologisk Forlag

Mäkitalo, Åsa og Hertzberg, Frederik (2006): *Att hantera arbetslöshet. Om social kategorisering och idetitetsformering i det senmoderna*, Arbetslivsinstitutet

Nielsen, Mie Femø og Nielsen, Søren Beck (2005): *Samtaleanalyse*, Forlaget Samfundslitteratur

Olesen, Søren Peter (2012): *Samtaleanalyse som sociologisk forskningsstrategi* i Jacobsen, Michael Hviid og Jensen, Sune Qvortrup (Red.): *Kvalitative udfordringer*, Hans Reitzels Forlag

Olesen, Søren Peter (2005): *Samtaleanalyse – Hverdagslivets kategorisering og sekventialitet*, i Jacobsen, Michael Hviid og Kristiansen, Søren (red.): *Hverdagslivet – Sociologier om det upåagtede*, Hans Reitzels Forlag

Phillips, Louise (2010): *Diskursanalyse* i Brinkmann, Svend og Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative metoder – en grundbog*, Hans Reitzels Forlag

Posborg, Rikke; Nørrelykke, Helle og Antczak, Helle (red.) (2009): *Socialrådgivning og socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag

Scheuer, Jann (2006): *Indgange til samtaler – Samtaleanalyse som konversationsanalyse, dialogisme og kritisk diskursanalyse*, Danmarks Pædagogisk Universitets Forlag

Stax, Tobias Børner (2005): *Samtaler i detaljer – detaljer i samtaler* i Järvinen, Margretha og Mik-Meyer, Nanna (red.): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*, Hans Reitzels Forlag

Steensig, Jakob (2010): *Konversationsanalyse* i Brinkmann, Svend og Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative metoder – en grundbog*, Hans Reitzels Forlag

ten Have, Paul (2007 [1999]): *Doing Conversation Analysis – A Practical Guide* (anden udgave), SAGE Publications Ltd.

Torfig, Jacob (2004): *Det stille sporskifte i velfærdsstaten – en diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse*, Aarhus Universitetsforlag

Villadsen, Kaspar (2004): *Det sociale arbejdes genealogi – om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*, Hans Reitzels Forlag

13.2 Internetsider

Af hensyn til Vestby Kommunes anonymitet har vi undladt at påføre internetsider, der kan afsløre den pågældende kommune. Kildehenvisninger kan oplyses til vejleder og censor på opfordring.

www.ams.dk

Discus (2010): *Evaluerings af Arbejdsevne-metoden*

<http://ams.dk/Viden/Udvikling%20og%20forsoeg/~media/AMS/Dokumenter/udvikling-og-forsoeg/Evaluering%20af%20arbejdsevne-metoden%20septpdf.ashx> (fundet 3. februar 2013)

www.bm.dk

(a) Arbejdsevneметoden:

http://bm.dk/Beskaeftigelsesomraadet/Ydelser/~media/BEM/Files/Dokumenter/Beskaeftigelsesomraadet/Ydelser/arbejdsevneметode_fleksydelse.ashx (fundet 15. maj 2013)

(b) Ressourceforløb:

<http://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Ressourceforloeb/Hvad%20er%20ressourceforloeb.aspx> (fundet 15. maj 2013)

(c) Kontanthjælpsreformen:

<http://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Kontanthjaelpsreform/Hovedelementer%20i%20reformen.aspx> (fundet 15. maj 2013)

www.ordbogen.dk – Politikens Nudansk Ordbog (fundet 5. april 2013)

(Tilgået igennem log-in til AAU Fjernadgang)

www.retsinformation.dk

(a) Lov om aktiv socialpolitik:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=140126> (fundet 15. april 2013)

(b) Bekendtgørelse om matchvurdering:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=139870> (fundet 15. april 2013)

(c) Bekendtgørelse om rehabiliteringsplan og rehabiliteringsteamets indstilling om ressourceforløb, fleksjob, tilskud til selvstændigt erhvervsdrivende eller førtidspension:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=144514> (fundet 15. april 2013)

(d) Retssikkerhedsloven:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=142832> (fundet 15. april 2013)

www.socialrdg.dk

(a) Etikvejledningen:

<http://www.socialrdg.dk/default.aspx?id=1009> (fundet 21. februar 2013)

(b) Principprogram:

<http://www.socialrdg.dk/Default.aspx?ID=6259> (fundet 21. februar 2013)

Bilag 1: Første e-mail til praksis

Emnelinjen: Kandidatafhandling om ressourcefokus i beskæftigelsesindsatsen

Til rette vedkommende i Jobcenter X

Vi henvender os til jer i forbindelse med udførelsen af vores speciale på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ved Aalborg Universitet. Vi ønsker at undersøge, hvordan ressourcebegrebet udfolder sig i samtalen mellem borger og sagsbehandler i beskæftigelsesindsatsen for kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed.

Der tales i en række sammenhænge, herunder politisk og socialfagligt, om ressourcer, men det er ikke entydigt, hvad det indebærer at fokusere på ressourcer i praksis. Derfor vil gerne se nærmere på, hvordan ressourcer konkret bliver inddraget i praksis.

For at udforske dette problemfelt ønsker vi at etablere et samarbejde med jer i Jobcenteret i X Kommune. Vi ønsker at observere og lydoptage fem samtaler mellem sagsbehandler og borgere med problemer udover ledighed – naturligvis med samtykke fra involverede borgere. Herudover vil vi gerne kort interviewe et par sagsbehandlere efter samtalen.

Vi forventer, at projektets resultater vil være af interesse for jer. Derfor vil vi gerne udarbejde et skriftligt dokument med hovedpointerne fra specialet. Såfremt I ønsker det, fremlægger vi også gerne den viden, vi har opnået, mundtligt.

Det er vigtigt for os at understrege, at vores speciale hverken er en evaluering eller en vurdering af den enkelte sagsbehandlers arbejde, men en undersøgelse af et mere generelt fænomen – ressourcefokus i beskæftigelsesindsatsen.

Om os selv kan vi fortælle, at Mona er bachelor i statskundskab fra Aarhus Universitet og Vicki har en professionsbachelor som socialrådgiver. I forbindelse med vores studier, har vi begge erfaringer med interviews og anden dataindsamling. Som nævnt læser vi Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, hvor vi beskæftiger os med sociale problemer og socialt arbejdes forudsætninger og udfordringer i samfundet.

Vi håber, at vores begejstring for projektet har smittet af på jer, og at I har lyst til at samarbejde med os herom. I er meget velkomne til at kontakte os på nedenstående kontaktoplysninger for yderligere information om specialet.

Vi ser frem til at høre fra jer

Med venlig hilsen

Vicki Nygaard: ysvend11@student.aau.dk – tlf.: 22 77 88 13

Mona Kræmmer Nielsen: mnie11@student.aau.dk – tlf.: 29 67 70 07

Bilag 2: Anden e-mail til praksis

Emnelinje: Kandidatafhandling om ressourcefokus i beskæftigelsesindsatsen

Kære X

Vi kontakter dig i forbindelse med vores speciale på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ved Aalborg Universitet. Kort fortalt er vi interesserede i, hvordan ressourcebegrebet udfolder sig i samtalen mellem sagsbehandler og kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed. Der har i mange år været fokus på ressourcer i beskæftigelsesindsatsen, og vi er nysgerrige på, hvordan ressourcer inddrages i praksis i samtalerne mellem sagsbehandler og borger.

For at kunne undersøge dette, ønsker vi at lydoptage 4-5 borgersamtaler på diktafon. På den måde undgår vi både at påvirke samtalen med vores tilstedeværelse, og vi undgår at belaste jeres drift.

Såvel X kommune, sagsbehandler og borger forbliver naturligvis anonyme i specialet.

Vi forventer, at vores resultater vil være af interesse for jer, og vi vil meget gerne udarbejde en pixi-udgave med vores fund og eventuelt komme ud og fremlægge.

Vi håber, at projektet har vakt din interesse, og at I har lyst til at deltage.

Du er meget velkommen til at kontakte os for yderligere information. Vi ser frem til at høre fra dig.

Med venlig hilsen

Vicki Nygaard: vsvend11@student.aau.dk – tlf.: 22 77 88 13

Mona Kræmmer Nielsen: mnie11@student.aau.dk – tlf.: 29 67 70 07