

Flere skal i arbejde, men til hvilken pris?

En undersøgelse af velfærdsstatens paradokser i mødet
med ledige borgere som er blevet syge af
arbejdsrelateret stress



AALBORG UNIVERSITET

4. semester - Kandidatspeciale i Socialt Arbejde

Aalborg Universitet, København

Institut for Sociologi og Socialt Arbejde

Navn: Allette Ngo Omam Sørensen

Studienummer: 2021235

Vejleder: Mikkel Bo Madsen

Anslag: 138.101

Aflevering: 07.08.2025

ABSTRACT

This thesis examines how stress, particularly stress-related strain caused by previous work experiences, is understood, managed, and experienced within the Danish welfare and employment system. It focuses on unemployed citizens whose stress symptoms originate from conditions in former workplaces, and critically explores how institutional structures, political objectives, and bureaucratic mechanisms shape both the support they receive and their lived experiences of vulnerability. Stress is approached not merely as an individual or clinical issue, but as a social and organizational phenomenon shaped by systemic pressures and governance logics.

Using a mixed methods design, the research combines qualitative interviews with affected citizens and frontline workers with quantitative data from a questionnaire survey. The analytical framework draws on central theoretical perspectives from Loïc Wacquant (workfare and moral regulation), Sanford Schram (neoliberal relations of poverty and responsabilization), Erving Goffman (stigma) Michael Lipsky (street-level bureaucracy), and Aaron Antonovsky (Sense of Coherence - SOC). These perspectives are applied to investigate how activation policies, resource programmes and reassessment practices both enable and constrain possibilities for recovery, stability, and long-term reintegration into the labour market.

The findings reveal that stress is not recognized as a formal diagnosis, which results in significant ambiguity in how citizens are assessed and supported. Simultaneously, citizens are subjected to contradictory demands: they must demonstrate motivation and personal responsibility for their recovery, while navigating a system that often imposes rigid rules, standardized procedures, and economic sanctions. This creates what the thesis identifies as welfare paradoxes, where support is conditional and potentially re-stressing.

Moreover, frontline workers find themselves in a professional dilemma: they aim to provide care and show flexibility but are pressured by performance targets, limited resources, and political expectations.

The thesis concludes that a more holistic and relational approach is needed in employment policy. This includes recognizing stress as a complex condition and allowing for individualized, trust-based interventions that promote sustainable coping and dignity in welfare encounters.

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	4
PROBLEMFELT	5
BEGREBSAFKLARING PÅ STRESS- OG ARBEJDSRELATERET STRESS	7
AFGRÆNSNING	8
TEORETISK OG METODISK RAMME	8
ANVENDELSE AF GENERATIV KUNSTIG INTELLIGENS (GAI)	9
EMPIRISK GRUNDLAG - FRA SURVEY TIL INTERVIEWS	9
REKRUTTERING VIA FACEBOOK GRUPPER	12
KVALITATIVE INTERVIEWS MED BORGERNE	12
KVALITATIVE INTERVIEWS MED FRONTLINJEAKTØRERNE	14
ETISKE RETNINGSLINJER FOR DE KVALITATIVE INTERVIEWS	15
PRÆSENTATION AF INTERVIEWPERSONER	15
TEORETISK RAMME FOR ANALYSE 1: INDSATSERNES SPÆNDINGSFELT – MELLEM STØTTE OG AKTIVERING	16
REDEGØRELSE FOR TEORETISK RAMME TIL ANALYSEDEL 1.1	16
REDEGØRELSE FOR TEORETISK RAMME TIL ANALYSEDEL 1.2	17
TEORETISK RAMME FOR ANALYSE 2: STØTTE UNDER STYRING – OG PRISEN, DER BETALES	18
REDEGØRELSE FOR TEORETISK RAMME TIL ANALYSEDEL 2.1	18
REDEGØRELSE FOR TEORETISK RAMME TIL ANALYSEDEL 2.2	19
SAMMENFATNING AF TEORETISK OG METODISK RAMME	20
ANALYSE 1 INTRODUKTION: INDSATSERNES SPÆNDINGSFELT – MELLEM STØTTE OG AKTIVERING	20
UNDERSPØRGSMÅL 1	21
DELANALYSE 1.1	21
ARBEJDSRELATERET STRESS – ET KOMPLEKST OG KONTEKSTUALISERET FÆNOMEN	21
EN DIAGNOSE, DER IKKE FINDES	24
DELANALYSE 1.2 MELLEM STRESS OG AKTIVERINGSKRAV I LEDIGHED	24
RESSOURCEFORLØB OG REVURDERING AF SYGEDAGPENGEFORLØB SOM MORALSK STYRINGS- OG KONTROLMEKANISME	25
WORKFARE - NÅR HJÆLP BLIVER BETINGET	26
FRA SYGEDAGPENGE TIL RESSOURCEFORLØB: NÅR STØTTE BLIVER STYRING	27
DIT EGET ANSVAR - NÅR STRESS IKKE TÆLLER	30
RESSOURCEFORLØB OG REVURDERING FRA AKTØRERNES PERSPEKTIV	35

DELKONKLUSION AF ANALYSE 1.....	38
ANALYSE 2 INTRODUKTION: STØTTE UNDER STYRING – OG PRISEN, DER BETALES....	39
UNDERSPØRGSMÅL 2	40
DELANALYSE 2.1 STIGMA OG MISTILLID I MØDET MELLEM BORGER OG BESKÆFTIGELSESSYSTEMET	40
NÅR DET IKKE GIVER MENING - OPLEVELSE AF SAMMENHÆNG UNDER PRES.....	46
EN EKSISTENTIEL BELASTNING – TAB AF MENINGSFULDE RELATIONER OG PENGE	48
HÅNDTERBARHED: NÅR ØKONOMIEN IKKE HÆNGER SAMMEN.....	50
BEGRIBELIGHED: EN UBÆRLIG PRIS FOR UFORUDSIGELIGHED.....	50
MENINGSFULDHED: NÅR ØKONOMISKE FORLØB OPLEVES SOM FORMÅLSLØSE	51
2.2 FRONTLINJEAKTØRER MELLEM ØKONOMISTYRING OG STØTTE	52
SKØN UNDER PRISSPÆND: LIPSKY OG DILEMMAERNE I FRONTLINJEN.....	54
COPINGSTRATEGIER	55
RATIONERING	57
CREAMING	57
KONTROL OVER KLIENTER.....	58
DELKONKLUSION AF ANALYSE 2.....	60
DISKUSSION	60
MANGLENDE DIAGNOSE - MELLEM ANERKENDELSE OG KOMPLEKSITET	60
SYSTEMETS STANDARDISERING OG KRAV - NÅR HJÆLP BLIVER BELASTNING.....	61
FOKUS PÅ FLEKSIBLE RAMMER FREM FOR PRES TIL ARBEJDSPARATHED ELLER?.....	62
KONKLUSION	63
PERSPEKTIVERING	64
LITTERATURLISTE	66

INDLEDNING

Arbejdsrelateret stress er en af de mest udbredte årsager til sygemeldinger og mistrivsel på det danske arbejdsmarked (Glavind, 2024:2). Ifølge stressforsker Hein udgør fænomenet en reel stressepidemi, som ikke alene bør forstås som en individuel psykisk belastning, men også som et resultat af dybereliggende samfundsmæssige og organisatoriske strukturer (Hein, 2023:28).

Arbejdsrelateret stress kan ramme alle både blandt ufaglærte og højtuddannede og ofte borgere uden tidligere kontakt med sociale indsatser (Glavind, 2024:16). En sygemelding kan medføre langvarig ledighed og tilknytning til beskæftigelsesindsatser, der ikke nødvendigvis matcher borgerens behov (Psykiatrifonden & SIND, 2020:46).

Med dette speciale ønsker jeg at undersøge, hvordan ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet oplever mødet med beskæftigelsessystemet og hvordan systemets praksis påvirker deres mulighed for bedring og tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

Specialet tager analytisk afsæt i egenproduceret empiri, bestående af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse og kvalitative interviews med borgere, som har oplevet arbejdsrelateret stress og efterfølgende ledighed, og som dermed enten har været eller aktuelt er i kontakt med beskæftigelsessystemet. Derudover indgår tilsvarende dataindsamling blandt frontlinjeaktører i beskæftigelsessystemet med erfaring i arbejdet med denne målgruppe.

Ud af de i alt 39 deltagere angiver 26 borgere i spørgeskemaundersøgelsen svarende til ca. 66,7 % at beskæftigelsessystemet herunder kontakten til jobcenter, ikke understøtter en bæredygtig tilbagevenden til arbejde, eller at hjælpen opleves som mangelfuld, modsætningsfuld eller forværrende (Bilag 7). De kvalitative interviews med borgerne og frontlinjeaktørerne tydeliggør, hvordan denne oplevelse manifesterer sig i praksis gennem møder med systemet, som ofte beskrives som både belastende (Bilag 1-6).

På den baggrund undersøger specialet, hvordan mødet mellem ledige borgere, som har stressbelastninger fra arbejdslivet, og beskæftigelsessystemet former deres muligheder for bedring og tilbagevenden til arbejdsmarkedet, samt hvad der gør sig særligt gældende i dette møde og hvilke strukturelle spændinger og velfærdsparadokser det synliggør i den danske velfærdsstat.

Mit valg af emne udspringer af en interesse for sociale problemer, der ikke nødvendigvis passer ind i de klassisk definerede målgrupper. Som Merton påpeger, risikerer man ved kun at fokusere på de mest synlige problemer, at overse lige så alvorlige men mindre anerkendte forhold (Merton & Nisbet, 1976:14).

PROBLEMFELT

Arbejdsrelateret stress har ikke blot alvorlige konsekvenser for den enkelte, men udgør også en betydelig økonomisk belastning for velfærdsstaten. Ifølge Arbejderbevægelsens Erhvervsråds analyse *Stress koster 55 mia. kr. om året* reducerer stress det effektive arbejdsudbud med over 55.000 fuldtidspersoner og medfører et årligt velstandstab på 54,6 mia. kr., herunder et direkte tab for statskassen på over 7,5 mia. kr. i form af mistede skatteindtægter (Glavind, 2024:2–6).

Disse tal viser, at arbejdsrelateret stress ikke blot er et individuelt problem, men også en samfundsmæssig og økonomisk udfordring. Det virker paradoksalt, at det, som udgør fundamentet for velfærdssamfundets økonomiske bæredygtighed og det sociale sikkerhedsnet, nemlig en høj beskæftigelse, samtidig kan være en medvirkende til mistrivsel blandt dem, der oplever belastninger fra arbejdslivet (Bredgaard & Rasmussen, 2022:104). Når arbejdslivet i stigende grad gør mennesker stressede og belaster deres trivsel, udfordre det ikke blot den enkeltes livssituation, men også selve flowet i den danske flexicuritymodel som også bygger på en forventning om hurtig omstillingsevne og aktiv tilbagevenden til arbejdsmarkedet (Bredgaard & Rasmussen, 2022:120).

Samtidig rejser det spørgsmål om, hvorvidt den nuværende samfundsmodel kan rumme de menneskelige konsekvenser, der følger med et stigende pres på dem, der står uden for arbejdsmarkedet. De udfordringer forstærkes yderligere af de demografiske og økonomiske forskydninger, Danmark står over for i de kommende år:

Regeringens samfundsøkonomiske fremskrivning *DK2030 – Danmark rustet til fremtiden* peger på en aldrende befolkning, øgede sundhedsudgifter og mangel på arbejdskraft i kernevelfærden som centrale udfordringer, der allerede presser systemet (Finansministeriet, 2023:122). Dertil forsøger den nuværende regering SVM (Socialdemokratiet, Venstre og Moderaterne, 2022-2026) at øge arbejdsudbuddet markant. Som Statsministeren Mette Frederiksen (S) udtalte i sin redegørelse til Folketinget den 17. januar 2023 i forbindelse med den årlige åbningsdebat og med afsæt i sin nytårstale:

"Flere skal i arbejde. Og alle skal bidrage mere" (Statsministeriet, 2023).

Det afspejler en politisk kurs, hvor det centrale velfærdsideal om, at alle bidrager gennem skat til finansieringen af kollektive velfærdsydelser, kobles tæt sammen med ønsket om at øge arbejdsudbuddet (Ploug, Henriksen & Kærgård 2004:11-12). For at velfærdsniveauet kan fastholdes i fremtiden, forudsætter SVM-regeringen (2022-2026) at alle bidrager mere gennem arbejde (Finansministeriet, 2023:13).

Men til hvilken pris? Hvad koster det for borgeren både økonomisk og helbredsmæssigt? Hvis alle forventes at bidrage mere, gælder det så også ledige borgere med nedsat arbejdsevne, sygdom eller psykisk belastning, samt hvordan er disse grupper tænkt ind i den førte social- og beskæftigelsespolitik både i dag og i fremtiden?

Med afsæt i mine kvantitative spørgeskemaundersøgelser og kvalitative interviews med borgere, der først er blevet sygemeldt og sidenhen ledige som følge af arbejdsrelateret stress, samt med frontlinjeaktører i beskæftigelsessystemet med erfaring i arbejdet med denne målgruppe, viser mine data, at mange oplever mødet med beskæftigelsessystemet som belastende og direkte forværende for deres stresstilstand. En borger fortæller:

"Man bliver ikke rask af at hænge i det her system [...] Hvis du ikke er syg, så bliver du det sgu. Jeg tænker, man skal eddermame være stærk for at stå imod det her system i hvert fald" (Lykke borger 1, bilag 1).

En frontlinjeaktør peger på, hvordan økonomiske konsekvenser, f.eks. overgangen fra sygedagpenge til jobafklaringsforløb med lavere ydelser har forstærket belastningen:

"Når borgere bliver overført fra sygedagpenge til jobafklaringsforløb og mister indtægt, har jeg oplevet, at de må forlade deres bolig. Det er en enorm belastning oveni deres stress" (Lars frontlinjeaktør 3, Bilag 6).

Det peger på nogle grundlæggende spændinger i den velfærdsstatslige indsats, hvor støtte og aktivering i praksis ikke altid går hånd i hånd.

I dette speciale undersøger jeg nærmere, hvordan mødet med beskæftigelsessystemet kan forværre stressbelastningen hos ledige borgere, og hvad der i disse situationer kan bidrage til bedring snarere end til fastholdelse eller forværring.

Problemformulering

Hvilke centrale velfærdsparadokser opstår i social- og beskæftigelsespolitikens bestræbelser på både at støtte og aktivere ledige borgere, der har været sygemeldt med arbejdsrelateret stress? Og hvordan påvirker overgangen fra støtte til krav deres muligheder for bedring og en bæredygtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet?

BEGREBSAFKLARING PÅ STRESS- OG ARBEJDSRELATERET STRESS

I dette speciale anvendes begrebet stress til at betegne en belastningstilstand, der opstår når kravene overstiger individets oplevede handlemuligheder og ressourcer (Andersen, 2007:12). Symptomerne er mangeartede og varierer fra person til person, men betegner overordnet forskellige følelsesmæssige og adfærdsmæssige reaktioner og symptomer, som kan være invaliderende for livskvaliteten (Andersen, 2007:14).

De fysiske symptomer omfatter f.eks. hovedpine, hjertebanken og ændret appetit og de psykologiske symptomer kan være irritabilitet, koncentrationsbesvær, træthed og indre uro, mens de adfærdsmæssige symptomer kan indebære søvnløshed, indesluttethed og øget forbrug af stimulanser (Andersen, 2007:14).

Jeg anvender både betegnelserne stress- og arbejdsrelateret stress, hvor arbejdsrelateret stress henviser til belastningstilstande der er opstået som følge belastninger af arbejdslivets vilkår og organisatoriske sammenhænge. Begge betegnelser bruges, når konteksten indebærer at belastningen også forstærkes af de efterfølgende konsekvenser f.eks. i mødet mellem borger og beskæftigelsessystemet. Forståelsen bygger på multipel kausalitet, hvor flere faktorer herunder standardiserede krav, emotionelt belastende møder med systemet og oplevelsen af konstant vurdering og kontrol kan medvirke til at udløse eller fastholde stress (Ejrnæs & Guldager, 2008:31).

AFGRÆNSNING

Jeg tager primært udgangspunkt i ledige borgere, der er blevet syge af arbejdsrelateret stress og deres oplevelse af beskæftigelsessystemets indsatser. Specialet har ikke en klinisk eller medicinsk tilgang, men en samfundsvidenskabelig undersøgelse med sigte på at forstå, hvordan disse borgere oplever mødet med beskæftigelsessystemet (Ejrnæs & Guldager, 2008:25).

Den første del af undersøgelsen i analyse 1 afgrænses til to centrale beskæftigelsesindsatser, som både borgere og frontlinjeaktører i min empiri har erfaring med: revurdering af sygedagpengeforløb og ressourceforløb.

Ifølge min empiri er indsatserne rettet mod ledige borgere med komplekse udfordringer eksempelvis nedsat arbejdsevne, helbredsproblemer og psykosociale belastninger, hvor vurderinger af helbred og fremtidig forsørgelsesstatus indgår som centrale elementer. (Bilag 1-8). Øvrige sociale og beskæftigelsesrettede indsatser såsom kontanthjælpsforløb behandles ikke, da jeg alene forholder mig til de forløb, der konkret træder frem i mit empiriske materiale.

Specialet præsenterer frontlinjeaktørerne ud fra deres funktion og rolle i mødet med borgerne med fokus på mikroniveauet, hvor relationen, dialogen og det faglige skøn udfolder sig i praksis (Ejrnæs & Guldager, 2008:108). Jeg forholder mig både til de overordnede rammer på makroniveauet såsom statslige styringslogikker, refusionsprincipper og lovgivning og til aspekter af mesoniveauet herunder kommunal organisering ved jobcentrenes styringspraksis, i det omfang det træder frem i empirien (Ejrnæs & Guldager, 2008:108).

Jeg går dog ikke i dybden med forskelle mellem kommunerne, f.eks. i forhold til økonomisk råderum, da dette ligger uden for specialets fokus og datagrundlag. Det primære sigte er at belyse, hvordan vilkår på makro- og mesoniveauet former aktørernes faglige skøn og relationelle praksis på mikroniveauet i mødet med borgerne (Ejrnæs & Guldager, 2008:108).

TEORETISK OG METODISK RAMME

I min indledning og problemfelt tager jeg først og fremmest afsæt i samfundsrelevant empiri for at synliggøre arbejdsrelateret stress som en kompleks og stigende samfundsøkonomisk udfordring (s. 4-6).

Hein beskriver i *En giftig stresscocktail - Når stress skyldes af mangel på mening*, hvordan arbejdsrelateret stress kan forstås som et strukturelt og meningsbåret fænomen (Hein, 2023:37). Dette perspektiv suppleres med Arbejderbevægelsens Erhvervsråds analyse *Stress koster 55 mia. kr. om året*, der fremhæver de samfundsøkonomiske konsekvenser af arbejdsrelateret stress, herunder tabt arbejdsudbud og øgede sundhedsudgifter (Glavind, 2024). Endelig peger SVM-regeringens (2022-2026) fremskrivning *DK2030 - Danmark rustet til fremtiden* på behovet for at øge arbejdsudbuddet (Finansministeriet, 2023).

Ved at præsentere disse empiriske og politiske indsigter ønsker jeg at synliggøre forbindelsen mellem individuelle belastninger og strukturelle vilkår og hvordan arbejdsrelateret stress kan udfordre både den enkeltes trivsel og bredere velfærdspolitiske mål om øget arbejdsudbud.

Metodisk er specialet forankret i en problembaseret videnskabsforståelse, hvor det, som Juul og Pedersen fremhæver, er en legitim forskningsstrategi at tage afsæt i praksisnære og empirisk funderede samfundsproblemer og herfra udvikle analysen systematisk gennem begreber og teori. (Juul og Pedersen 2012:408). Denne tilgang danner grundlag for, at jeg først afgrænser problemfeltet gennem eksisterende undersøgelser og derefter undersøger det nærmere gennem egen empiri.

Anvendelse af generativ kunstig intelligens (GAI)

I skriveprocessen har jeg anvendt ChatGPT som et sprogligt redskab, særligt til at styrke klarhed, struktur og sammenhæng i formuleringerne. Det har bl.a. været en hjælp i arbejdet med at omskrive afsnit, finde mere præcise udtryk og præsentere statistiske mønstre fra spørgeskemadata på en mere tilgængelig måde. Anvendelsen har udelukkende haft et sprogligt og formidlingsmæssigt sigte, ikke et indholdsskabende eller analytisk. Alle faglige vurderinger, analyser og teoretiske valg er udarbejdet selvstændigt. Brugen af GAI er sket med kritisk bevidsthed og med respekt for kravene om akademisk integritet og selvstændighed.

Empirisk grundlag - fra survey til interviews

Det centrale empiriske grundlag i specialet bygger på en mixed methods-tilgang, en online survey-baseret spørgeskemaundersøgelse og kvalitative interviews (Ponto, 2015:168).

Jeg har udformet to spørgeskemaer i Google Sheets og distribueret i relevante Facebook-grupper. Det ene spørgeskema er rettet mod borgere, der er blevet syge på grund af arbejdsrelateret stress og efterfølgende har mistet tilknytningen til arbejdsmarkedet, samt deres erfaringer i mødet med

jobcenter og beskæftigelsesindsatser (Bilag 7). Det andet er henvendt til frontlinjeaktører i beskæftigelsessystemet som har erfaring med denne målgruppe (Bilag 8).

Spørgeskemaet til borgere blev delt i følgende Facebook grupper:

- *Stress – udbændt – depression – angst*
- *Langtidssygemeldt – hvad så?*
- *Jobcentrets ofre*

Spørgeskemaet til frontlinjeaktører blev delt i følgende Facebook grupper:

- *Beskæftigelsesfaggruppen*
- *Beskæftigelsesområdet*
- *Spørg en socialrådgiver om din sag*

Jeg har valgt en kvantitativ surveybaseret spørgeskemaundersøgelse, da denne metode muliggør inddragelse af et stort antal respondenter og giver et statistisk og nuanceret overblik over både borgeres og frontlinjeaktørers erfaringer med arbejdsrelateret stress og mødet med beskæftigelsessystemet (Ponto, 2015:169).

Det har gjort det muligt at identificere generelle mønstre og tematikker, som danner afsæt for den videre undersøgelse i specialet.

Den kvantitative survey har fungeret som en form for triangulering, en konvergent validering hvor de indsamlede data supplerer og kvalificerer de kvalitative fund (Brinkmann & Tanggaard, 2025:232-233).

Metoden egner sig godt til at belyse udbredelsen af centrale problemstillinger og sikre systematisk indsamling af strukturerede og sammenlignelige data, samtidig sikrer desuden høj grad af reliabilitet og reproducerbarhed, da alle respondenter besvarer de samme spørgsmål i samme rækkefølge (Ponto, 2025:170).

I alt deltog 39 borgere i spørgeskemaundersøgelsen. Flertallet var kvinder i alderen 30 til 55 år, hvoraf de fleste havde været sygemeldt fra arbejdspladsen i 6–12 måneder og derefter blevet ledige (Bilag 7). Et gennemgående træk blandt deltagerne er, at de stadig har symptomer på stress såsom søvnproblemer, koncentrationsbesvær, udmattelse og angst. Alle har tidligere haft tilknytning til arbejdsmarkedet, mange af dem gennem længere tid (Bilag 7).

Borgerne, der deltog i spørgeskemaundersøgelsen, har haft en bred vifte af jobfunktioner, herunder blandt andet sygeplejerske, lærer, pædagog, sosu-assistent, socialrådgiver, kontormedarbejder, fængselsbetjent, køkkenassistent, buschauffør, IT-specialist, mentor, produktionsmedarbejder, afdelingsleder og chefkonsulent. Fælles for respondenterne er, at de har haft en tydelig arbejdsidentitet og erhvervserfaring, før de blev sygemeldt og ledige som følge af længerevarende belastning. (Bilag 7).

I spørgeskemaet rettet mod frontlinjeaktører blev besvaret af 25 personer, primært besvaret af socialrådgivere, mentorer og jobkonsulenter (Bilag 8). Hovedparten har en socialfaglig eller pædagogisk uddannelsesbaggrund og mange års erfaring med at arbejde med ledige borgere og gennemføre beskæftigelsesindsatser, herunder også for borgere ramt af stress og arbejdsrelateret stress (Bilag 8). Deltagerne kommer fra forskellige kommuner i landet, hvilket bidrager til et bredt indblik i praksiserfaringer fra forskellige lokale kontekster (Bilag 8).

I dette speciale anonymiseres alle deltagere i spørgeskemaundersøgelserne og citater gengives i anonymiseret form. Besvarelser fra borgere og frontlinjeaktører henvises til med betegnelsen *Borger* eller *Frontlinjeaktør* efterfulgt af deres deltagelsesnummer.

Den kvantitativ surveybaseret spørgeskemaundersøgelse er anvendt metodisk reflekteret, idet jeg har kombineret både lukkede spørgsmål med faste svarkategorier (ja/nej, enighedsskalaer) og åbne spørgsmål med fritext, hvor respondenterne kan give et mere fyldestgørende svar om f.eks. det aktuelle stressniveau, årsager til stress, begrebsforståelse, ledighedsperiode samt vurdering af kontakten med jobcenteret og beskæftigelsesindsatser (Bilag 7-8).

Spørgeskemaundersøgelserne til både borgere og frontlinjeaktører afsluttes med en frivillig mulighed for at oplyse kontaktoplysninger med henblik på opfølgende interviews.

Denne metodiske tilgang muliggør både kvantitativ generalisering og kvalitativ fordybelse, hvilket styrker undersøgelsens mixed methods-design (Ponto, 2025:170). Ved at kombinere kvantitative og kvalitative metoder opnås et mere nuanceret billede af komplekse problemstillinger, end hvad én metode alene kan bidrage med (Ponto, 2015:169).

Rekruttering via Facebook grupper

Rekrutteringsstrategien via Facebook-grupper er inspireret af digitale metoder og egner sig særligt til at nå borgere, som ellers primært er tilgængelige gennem systemets aktører (Laustsen 2020:431–434).

Denne tilgang begrundes dels i forvaltningsloven §27, som forhindrer frontlinjeaktører i at videregive borgeres kontaktoplysninger uden samtykke (Retsinformation, 1985:§27). Derudover er målgruppen ofte præget af belastningssymptomer og eftervirkninger af arbejdsrelateret stress, hvilket kan begrænse deres overskud til at tage imod nye henvendelser eller initiativer, særligt hvis disse formidles gennem systemet (Sundhedsstyrelsen, 2007:6–7).

Jeg vurderer derfor, at Facebook grupper er særligt velegnede til at nå målgruppen, da de ofte er præget af vidensdeling, støtte og solidaritet (Brinkmann & Tanggaard, 2025:141). Medlemmerne hjælper frivilligt hinanden med spørgsmål og erfaringsudveksling, fordi de allerede i fællesskaber baseret på et fælles grundlag og lignende problemstillinger. Dette skaber ikke blot adgang til relevante respondenter, men muliggør også en kvalitativ uddybning gennem opfølgende interviews (Laustsen, 2020: 431–434).

Kvalitative interviews med borgerne

Mine interviews er gennemført som semistrukturerede samtaler med åbne spørgsmål for at indfange nuancerede erfaringer fra borgere, der er blevet syge af stressbelastninger fra arbejdslivet og deres møde med beskæftigelsessystemet som ledige, herunder hvordan det opleves at indgå i beskæftigelsesindsatser med fokus på social støtte og afprøvning af arbejdsduelighed (Brinkmann & Kvale, 2015:47).

Da jeg delte min spørgeskemaundersøgelse i Facebook grupper, modtog jeg feedback både i selve besvarelserne og i opslagets kommentarfeltet, hvor flere påpegede, at spørgeskemaundersøgelsen var for omfattende med for mange spørgsmål i forhold til målgruppens ressourcer, særligt med hensyn til kognitive udfordringer og vanskeligheder med at bevare koncentrationen over længere tid.

På baggrund af denne feedback har jeg tilpasset mine kvalitative interviews og udarbejdet en kort og åben spørgeguide med fokus på at fremme borgernes narrative fortælling (Brinkmann & Kvale, 2015:211). Min rolle som interviewer har primært været at lytte, undlade at afbryde og stille

opklarende spørgsmål, der kunne støtte borgeren i at uddybe sine oplevelser (Brinkmann & Kvale, 2015:211).

Min interviewguide rummer både en tematisk og en dynamisk dimension (Bilag 11). Den tematiske dimension er afspejlet i spørgsmål, der tager udgangspunkt i stress og arbejdsrelateret stress, mens den dynamiske dimension kommer til udtryk gennem fokus på borgernes oplevelser i mødet med beskæftigelsessystemet og dets indsatser (Kvale & Brinkmann, 2015:185). Denne tilgang har bidraget til et samspil mellem konkret viden og personlige erfaringer og har samtidig styrket det interpersonelle samspil under interviewene (Kvale & Brinkmann, 2015:185)

Typen af interviewspørgsmål afspejler en åben og udforskende tilgang, hvor jeg f.eks. spurgte: *"Hvordan var det for dig?"* og *"er der noget særligt, du husker fra den situation?"*. Jeg indledte med åbne spørgsmål som: *"Hvad er din oplevelse med arbejdsrelateret stress?"* og fulgte op med få sonderende spørgsmål f.eks.: *"Kan du sige lidt mere om, hvad du mener med at blive 'efterladt med ansvaret'?"* (Brinkmann & Tanggaard, 2025:50).

Denne narrative interviewform har bidraget til, at deltagerne tog udgangspunkt i konkrete oplevelser og holdt sig tæt på deres egne erfaringer (Kvale & Brinkmann, 2015:211). Samtidig er interviewene også præget af en diskursiv tilgang, idet borgerne ikke blot fortæller deres personlige historie, men også positionerer sig i forhold til mere overordnede forståelser af beskæftigelsessystemet, samt velfærdsstatens rolle i at håndtere ledige udsatte og deres erfaringer med indsatser over tid (Kvale & Brinkmann, 2015:211-212).

Min interviewform er også inspireret af en konstruktivistisk tilgang, hvor viden forstås som noget, der skabes i samspil mellem interviewer og deltager. Hvert interview bidrog med nye individuelle indsigter, og jeg erfarede undervejs hvor komplekst beskæftigelsessystemet opleves for den enkelte borger, særligt i forhold til at forstå systemets indsatser ud fra borgerens levevilkår og de økonomiske og sociale konsekvenser, borgerne står i (Brinkmann & Kvale, 2015:202).

Ved at give plads til borgernes egne fortællinger har jeg søgt at understøtte deres meningsskabelse og bringe deres perspektiver frem i analysen (Brinkmann & Kvale, 2015:202).

Formålet har været at fremme deskriptive svar, hvor borgerne med egne ord kunne beskrive konkrete situationer og oplevelser, frem for, at jeg som interviewer skulle analysere eller fortolke dem (Brinkmann & Kvale, 2015:51). Denne tilgang styrker datamaterialets dybde og giver adgang

til erfaringer og hverdagsberetninger, der er tæt knyttet til specialets problemfelt: mødet mellem stressramte borgere og et beskæftigelsessystem præget af styringslogikker og krav om arbejdsparathed.

De kvalitative interviews blev optaget med samtykke fra borgerne og efterfølgende transskriberet ordret. Interviewguiden er vedlagt som Bilag 11 og transskriptionerne fremgår af Bilag 1, 2 og 3, og samtykkeerklæring findes i Bilag 9.

Kvalitative interviews med frontlinjeaktører

Interviewene med frontlinjeaktører er ligesom med borgerne, gennemført som semistrukturerede samtaler med åbne spørgsmål for at opnå indblik i hvordan de oplever og forstår deres praksis i mødet med borgere med stressbelastninger (Brinkmann & Kvale, 2015:47).

Med afsæt i en fænomenologisk tilgang er interviewspørgsmålene tilpasset samtalens flow for at fremme og forstå frontlinjeaktørernes personlige og faglige beretninger set indefra med særligt fokus på deres oplevelser og erfaringer i arbejdet i og med beskæftigelsessystemet, herunder jobcenterindsatserne (Brinkmann & Kvale, 2025:344).

Jeg har balanceret mellem at facilitere et faktuel og begrebsorienteret interviews ved at stille spørgsmål til frontlinjeaktørernes faglige perspektiver, deres erfaring med målgruppen, arbejdsvilkår samt de intentionelle og politiske betingelser, som præger deres praksis som ansatte jobcentret (Brinkmann & Kvale, 2015:206-207).

Jeg har desuden ønsket at fremhæve frontlinjeaktørernes narrative fortællinger om situationer, hvor deres faglige skøn bringes i spil eller udfordres i mødet med ledige borgere med stressbelastninger (Kvale & Brinkmann, 2015:211).

For at fastholde et tydeligt fokus på emnet har jeg anvendt en specifik interviewtilgang, hvor jeg har bedt aktørerne beskrive konkrete situationer, f.eks. hvilke typer beskæftigelsesindsatser de oplever som særligt udfordrende i arbejdet med målgruppen, samt hvilke tiltag, muligheder og mangler herunder manglende forståelse for stress, de ser i forhold til at kunne støtte borgerne bedre (Kvale & Brinkmann, 2015:51).

De kvalitative interviews blev optaget med samtykke fra frontlinjeaktører og efterfølgende transskriberet ordret. Interviewguiden er vedlagt som Bilag 12 og transskriptionerne fremgår af Bilag 4, 5 og 6, og samtykkeerklæring findes i Bilag 10.

Etiske retningslinjer for de kvalitative interviews

Interviewene med borgerne blev tilrettelagt med særlig hensyntagen til deres helbred og aktuelle belastningsniveau. Samtalerne varede typisk under 30 minutter og tog udgangspunkt i få, åbne spørgsmål med fokus på deltagernes egne oplevelser (Bilag 1-3).

Ved interviews med både borgere og frontlinjeaktører blev der lagt vægt på tryghed, fleksibilitet og respekt for deltagernes behov og grænser. Dette skete i overensstemmelse med de vejledende retningslinjer for forskningsetik i samfundsvidenskaberne, herunder principper om frivillighed, fortrolighed og hensyntagen (Brinkmann & Kvale, 2015:466-467).

Der blev anvendt en interviewguide som ramme for samtalerne (Bilag 11-12). Guiden fandtes i to versioner: én til borgere og én til frontlinjeaktører. Spørgsmålene var i store træk de samme, men tilpasset deltagernes rolle og perspektiv i mødet med systemet.

I det følgende præsenterer jeg de informanter, der deltog i interviewene.

Af hensyn til anonymitet er alle navne opdigtede.

Præsentation af interviewpersoner

De tre borgere:

- **Lykke borger 1** (43 år) er tidligere social- og sundhedsschef. Hun har været sygemeldt på grund af arbejdsrelateret stress og efterfølgende ledig siden 2016 og bor i Københavns Kommune, hvor hun aktuelt deltager i sit femte ressourceforløb (Bilag 1).
- **Annette borger 2** (58 år) er tidligere pædagog. Hun har været sygemeldt på grund af arbejdsrelateret stress og efterfølgende ledig siden 2023 efter endnu et stressrelateret sammenbrud. Hun bor i Region Sjælland og er aktuelt i et nyt ressourceforløb efter afslag på førtidspension (Bilag 2).
- **Bettina borger 3** (59 år) er tidligere pædagogmedhjælper. Hun har været sygemeldt på grund af arbejdsrelateret stress og blev ledig i 2015. Hun bor i Nykøbing Falster og har siden 2019 været i fleksjob på et ældrecenter, visiteret til 7–13 timer ugentligt (Bilag 3).

De tre frontlinjeaktører:

- **Heidi frontlinjeaktør 1** er socialformidler og psykiatrivejleder i Køge Kommune (Bilag 4).

- **Laila frontlinjeaktør 2** er socialrådgiver og afdelingsleder i Københavns Kommune (Bilag 5).
- **Lars frontlinjeaktør 3** er sygedagpenge- og fastholdelsesmedarbejder i Faaborg-Midtfyn Kommune (Bilag 6).

I det følgende redegør jeg for den teoretiske ramme, som danner grundlag for specialets analyse og bidrager til besvarelsen af specialets to underspørgsmål. Analysen er opdelt i to delanalyser, som hver især rummer to tematiske fokusområder. Begge delanalyser baserer sig primært på udsagn fra borgere og frontlinjeaktører, indsamlet gennem interviews og spørgeskemabesvarelse.

Teoretisk ramme for analyse 1: Indsatsernes spændingsfelt – mellem støtte og aktivering

Underspørgsmål 1

Hvilke centrale beskæftigelsespolitiske indsatser møder ledige borgere, der er blevet syge af stress- og arbejdsrelateret stress, og hvordan bidrager disse til spændinger mellem støtte og krav om aktivering?

For at besvare underspørgsmål 1 tager jeg udgangspunkt i to centrale indsatser i beskæftigelsessystemet, som danner ramme for analysens to dele.

- Ressourceforløb (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:A).
- Revurdering i sygedagpengeopfølgning – herunder 22-ugersreglen (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:B).

Redegørelse for teoretisk ramme til analysedel 1.1

For at tydeliggøre, hvordan stress og arbejdsrelateret stress kommer til udtryk i mødet mellem ledige borgere og beskæftigelsessystemet, tager analysen først afsæt i en forståelse af stress som en kontekstafhængig og strukturel belastningstilstand.

Jeg anvender Hein som beskriver, hvordan arbejdsrelateret stress opstår gennem en vedvarende ubalance mellem ydre krav og de ressourcer, individet oplever at have til rådighed (Hein, 2023:30). Ifølge Hein skyldes denne ubalance ofte, at organisatoriske og institutionelle rammer placerer ansvaret for tilpasning hos den enkelte selv når kravene overstiger det menneskeligt mulige (Hein, 2023:29).

Dette teoretiske perspektiv supplerer jeg med Andersen, som fremhæver, hvordan manglende kontrol, mening og forudsigelighed i organisatoriske sammenhænge kan bidrage til udvikling og fastholdelse af stresstilstande (Andersen, 2007:9).

Begge tilgange gør det muligt at analysere, hvordan stressbelastning ikke alene skyldes individuelle forhold, men opstår i samspil med strukturelle og institutionelle rammer i en kontekst hvor stress ikke anerkendes som en officiel diagnose (Andersen 2007:12).

Redegørelse for teoretisk ramme til analysedel 1.2

I denne analysedel undersøger jeg, hvordan centrale beskæftigelsespolitiske indsatser, særligt revurdering af sygedagpengeforløb og ressourceforløb fungerer som både støtte og styring i mødet med ledige borgere med arbejdsrelateret stress. Analysen er forankret i en kritisk velfærdsteoretisk ramme, hvor jeg anvender teorier af Loïc Wacquant og Sanford Schram til at analysere systemets logikker og deres betydning for borgernes oplevelse.

Med Wacquants begreber om workfare og prisonfare undersøger jeg, hvordan sociale ydelser i stigende grad gøres betinget af arbejdsparathed og aktivering, og hvordan støtte kobles med moralsk disciplinering, kontrol og sanktionsmekanismer. Hvor workfare handler om krav til adfærd og deltagelse, henviser prisonfare til den parallelle brug af trussel om fratagelse af rettigheder og økonomisk usikkerhed som en form for styring (Wacquant, 2009:120).

Schrams begreber om responsabilization og neoliberal relations of poverty anvendes til at belyse, hvordan ansvar for progression, helbred og samarbejde forskydes fra system til individ også i tilfælde, hvor borgerens helbredstilstand eller livssituation reelt hindrer deltagelse (Schram, 2019:21). Borgeren forventes at udvise handlekraft og forandringsparathed for at blive betragtet som en legitim modtager af støtte, hvilket skaber moralske vurderinger af værdighed og motivation (Schram, 2019:21).

Jeg fremhæver desuden også Caswell og Larsens forståelse for de vilkår, frontlinjeaktører arbejder under i beskæftigelsessystemet, hvor de befinder sig i et vedvarende krydspres mellem støtte og kontrol (Caswell & Larsen, 2015:12). For at forstå hvad gør sig gældende i frontlinjeaktørernes møde med borgerne, når de er underlagt lovgivningens krav om progression og dokumentation samt krav og yde standardiserede indsatser der ofte står i kontrast til borgernes komplekse livssituationer, herunder stressbelastninger som ofte er kendetegnet ved fravær af manglende prognose.

Teoretisk ramme for analyse 2: Støtte under styring – og prisen, der betales

Underspørgsmål 2

Hvordan oplever ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet, at mødet med jobcentret forværrer deres belastning, og hvordan påvirker styringslogikker frontlinjeaktørers praksis og borgernes muligheder for bedring og arbejdsfastholdelse?

For at besvare underspørgsmål 2 inddrager jeg i det følgende relevant teori, der kan belyse, hvordan styringslogikker og institutionelle vilkår former borgernes oplevelser af kontrol, utryghed og mangel på kontinuitet i mødet med systemet.

Redegørelse for teoretisk ramme til analysedel 2.1

I denne del af analysen anvender jeg Erving Goffmans stigma begreb til at belyse, hvordan ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet oplever mistillid og kontrol i mødet med jobcentrets frontlinjeaktører. Når symptomerne ikke er 'synlige' eller klart diagnosticerbar, kan der opstå et pres for at bevise, at man er reel syg og har nedsat arbejdssevne, hvor stress betegnes som ikke at være en diagnose (Andersen 2007:12).

Ved at anvende Goffmans teori om stigma kan jeg analysere, hvad der særligt gør sig gældende og hvordan det opleves for disse borgere, når de bliver fremstillet som afvigende i forhold til sociale normer og dermed risikerer at blive miskrediteret og mødt med skepsis (Goffman, 1975:34).

Dertil anvender jeg Goffmans begreber om overdreven selvbevidsthed (self-consciousness) og opmærksomhed på den andens blik (other-consciousness) til at belyse, hvad der sker i processen, når borgere skal indgå i jobcentersammenhænge (Goffman, 1975:33). Begreberne bidrager til at forstå, hvordan systemets vurderinger kan internaliseres og føre til borgernes tilpasning af selvfremstilling og adfærd.

Jeg inddrager desuden Goffmans skelnen mellem tre former for stigma, særligt det kropslige og det karaktermæssigt for at tydeliggøre hvordan borgere med stress- og arbejdsrelateret stress risikerer at blive opfattet som personer med manglende vilje eller ansvarlighed, når deres tilstand ikke anerkendes som en legitim sygdom i beskæftigelsessystemet (Goffman, 1975:14).

For at belyse, hvordan mødet med jobcenteret kan forstærke stressbelastningen hos borgere, anvender jeg Heins begreb om eksistentiel stress, der tager afsæt i Viktor Frankls eksistensfilosofiske perspektiv (Hein, 2023:242).

Her forstås stress som en tilstand set i et eksistentielt perspektiv, der opstår, når mennesket mister mening og ikke længere oplever at kunne leve i overensstemmelse med egne værdier (Hein, 2023:242). Denne forståelse bliver særlig relevant i mødet med systemets krav, hvor borgerens stress kan forværres af oplevet meningsløshed og tab af handlekraft. Erfaringerne belyses desuden med afsæt i Antonovskys begreb om oplevelse af sammenhæng (Sense of Coherence - SOC), som anvendes til at analysere, hvordan økonomisk usikkerhed kan udfordre borgerens følelse af sammenhæng og handlemuligheder, og dermed øge sårbarheden i mødet med systemet (Frankenhoff, 1998:514).

Redegørelse for teoretisk ramme til analysedel 2.2

For at belyse, hvordan styringslogikker former frontlinjeaktørers praksis, anvendes Caswell og Larsens begreber om resultatstyring, dokumentationskrav og standardiserede procedurer i beskæftigelsessystemet (Caswell & Larsen 2015:17).

Her har jeg særligt fokus på de økonomiske rammer, herunder statens refusionsregler til kommuner som begrænser det faglige råderum og påvirker prioriteringer i praksis. Denne forståelse suppleres af Michael Lipskys teori om street-level bureaucracy, som belyser de krydspres og rollekonflikter, frontlinjeaktører i jobcentre står i når de skal navigere mellem systemets krav og borgernes individuelle behov (Lipsky, 1969:2).

Dertil anvender jeg Lipskys teori med fokus på centrale copingstrategier for at analysere, hvordan frontlinjeaktører i mødet med stressramte borgere håndterer krydspres og ressourceknaphed (Lipsky, 1969:12-13).

Rationering viser sig, når standardiserede forløb gives til borgere med vidt forskellige behov (Christensen, 2021:19-20).

Creaming anvendes til at belyse, hvordan frontlinjeaktørerne bevidst eller ubevidst prioriterer borgere, der vurderes at kunne leve op til systemets krav og komme hurtigere i job, hvilket kan efterlade stressramte borgere med komplekse behov i en udsat position (Christensen, 2021:20-21).

Endelig bruges begrebet kontrol over klienter til at forstå, hvordan faste mødestrukturer og standardprocedurer skaber forudsigelighed for frontlinjeaktørerne, men samtidig kan indsnævre borgernes handlerum og oplevelse af meningsfuld støtte, Jeg vil dog også tydeliggøre, hvordan

denne tilgang og de nævnte vilkår kan anvendes i et stressbehandlingsforløb tilrettelagt af et jobcenter (Christensen, 2021:19-22).

Sammenfatning af teoretisk og metodisk ramme

I dette speciale vil jeg med afsæt i en praksisnær og problembaseret tilgang undersøge, hvordan ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet oplever mødet med beskæftigelsessystemet og hvordan dette møde afspejler velfærdsstatens paradoksale spændingsfelt mellem støtte og kontrol.

Gennem et mixed methods-design kobler jeg kvantitativ surveybaseret spørgeskemaundersøgelse med kvalitative interviews for at belyse både overordnede mønstre og personlige erfaringer.

Teoretisk trækker jeg på interaktionistiske og styringskritiske tilgange samt kritiske perspektiver, som tilsammen åbner for et refleksivt og velfærdskritisk blik på beskæftigelsessystemets møde med borgere med stress- og arbejdsrelateret stress. Fokus er på, hvordan systemets logikker og krav påvirker borgernes betingelser for bedring og frontlinjeaktørernes råderum i praksis.

Analysen undersøger desuden, i hvilken grad indsatserne reelt imødekommer denne målgruppes behov.

ANALYSE 1 INTRODUKTION: INDSATSERNES SPÆNDINGSFELT – MELLEM STØTTE OG AKTIVERING

I Danmark har velfærdsstaten siden slutningen af 1980'erne i stigende grad kombineret et dobbelt sigte: at beskytte borgerne mod sociale og økonomiske risici og samtidig sikre arbejdsudbud gennem aktivering og arbejdsmarkedsintegration (Ploug, Henriksen & Kærgård, 2004:177–178).

Denne udvikling tager for alvor fart i 1990'erne, hvor aktiveringspolitikken systematiseres og indlejres som et centralt styringsprincip i beskæftigelsesindsatsen og det markerer et skifte fra en passiv forsørgelsesmodel til en aktiv arbejdsmarkedspolitik, hvor adgangen til ydelser i stigende grad betinges af deltagelse i arbejdsrettede indsatser (Ploug, Henriksen & Kærgård, 2004:187).

Denne dobbelte målsætning kommer tydeligt til udtryk i beskæftigelsespolitikken, hvor sociale ydelser og støtte ofte er betinget af krav om de ledige borgeres deltagelse i aktivering, som det eksempelvis ses i ressourceforløb og ved revurdering af sygedagpengeforløb (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:A-B).

Denne betingelse om deltagelse gør sig også gældende i reglerne om kontaktføreløb og jobsamtaler med jobcentret, der har til formål at bringe borgeren hurtigst muligt i arbejde, uddannelse eller tættere på arbejdsmarkedet ofte gennem deltagelse i praktikføreløb, virksomhedspraktik eller andre jobafklarende aktiviteter (Caswell & Larsen, 2015:11). Her stilles det som krav, at borgere deltager i samtaler og beskæftigelsesrettede indsatser for at modtage forsørgelsesydelse (Beskæftigelsesministeriet 2022:§27-§29).

Netop spændingsfeltet mellem støtte og krav danner afsæt for den følgende analyse, da både mine interviews og spørgeskemasvar med ledige borgere med erfaringer med arbejdsrelateret stress samt frontlinkeaktører peger på, at særligt ressourceføreløb og revurdering af sygedagpengeføreløb opleves som en belastende indsats i mødet med beskæftigelsessystemet (Bilag 1-8).

Den følgende analyse tager afsæt i at besvare specialets første underspørgsmål:

Underspørgsmål 1.

Hvilke centrale beskæftigelsespolitiske indsatser møder ledige borgere, der er blevet syge af stress- og arbejdsrelateret stress, og hvordan bidrager disse til spændinger mellem støtte og krav om aktivering?

Delanalyse 1.1

Arbejdsrelateret stress – et komplekst og kontekstualiseret fænomen

Ifølge Hein er arbejdsrelateret stress kendetegnet ved et krydspres mellem ydre krav og indre kapacitet, hvor individet oplever, at omgivelsernes forventninger overstiger egne ressourcer (Hein, 2023:30). Det er ikke blot en følelsesmæssig reaktion, men en kropslig og kognitiv belastningstilstand, der kan underminere både funktionsevne og identitet (Hein, 2023:30).

Dette stemmer overens med Heins ønske om at nuancere den dominerende individorienterede forståelse af stress og særligt arbejdsrelateret stress, ved at indføre et kontekstperspektiv, hvor arbejdsrelateret stress ses i lyset af strukturelle og institutionelle krav (Hein, 2023:29).

Som Andersen påpeger, opstår arbejdsrelateret stress i samspillet mellem individ og organisation (Andersen, 2007:27). Det er særligt graden af kontrol, mening og forudsigelighed, der er afgørende for, om dette samspil fungerer og når balancen forstyrres, eksempelvis gennem manglende forståelse eller urealistiske krav, kan der opstå en belastningsreaktion (Andersen, 2007:13). Det er

en tilstand, hvor individet reagerer psykologisk og fysiologisk på en oplevet overbelastning (Andersen, 2007:11–12).

En belastningsreaktion er ikke en sygdom i sig selv, men snarere kroppens og sindets respons på vedvarende belastninger, som truer den enkeltes trivsel og funktionsevne (Andersen, 2007:12). Symptomerne kan være både psykiske og fysiske og vise sig i form af søvnløshed, træthed, koncentrationsbesvær, angst, fysisk uro og social tilbagetrækning (Andersen, 2007:14).

Det fremgår tydeligt af svarene i min spørgeskemaundersøgelse (39 deltagere), at mange borgere forsat oplever stresssymptomer i deres ledighed. De mest fremtrædende symptomer er angst (nævnt 18 gange) og søvnproblemer (17 gange), efterfulgt af problemer med hukommelsen (11 gange) og hjertebanken (8 gange) samt flere nævner også træthed og en generel følelse af udmattelse (Bilag 7).

Citater som *“Jeg sover dårligt og har konstant uro i kroppen”* og *“Min hjerne lukker ned, og jeg får panik”* vidner om, hvordan arbejdsrelateret stress ikke blot opleves som forbigående pres, men som en gennemgribende tilstand, der påvirker både kognition, krop og følelsesliv (Bilag 7). Min statistik fra spørgeskemaet underbygger, at mange borgere oplever alvorlige og sammensatte symptomer, som ofte har stået på over længere tid (Bilag 7).

Denne forståelse af arbejdsrelateret stress er af Hein beskrevet som en kontekstbunden belastningsreaktion, genfindes tydeligt i mine spørgeskemasvar (Hein, 2023:29). Ved mit spørgsmål *“Hvad er årsagen til at du har oplevet arbejdsrelateret stress?”* svarede borgerne blandt andet ikke blot personlige udfordringer, men særligt arbejdssituationer præget af vedvarende krav, ledelsessvigt og manglende indflydelse (Bilag 7).

En borger beskriver:

“Jeg har levet i for mange krav i forhold til, hvad jeg kunne holde til igennem mange år” (Borger 2, Bilag 7).

En borger peger på ledelsesmæssigsvigt:

“Alt for mange opgaver, en uforstående leder og manglende hjælp fra kolleger” (Borger 6, Bilag 7).

En borger beskriver en kompleks årsagssammenhæng, hvor både arbejdets rammer og egne handlemønstre spiller ind:

"Mit daværende svar ville være et job med mange bolde i luften, mange krav, mange øjne på min indsats. Dårlig ledelse, udskiftning af kollegaer, blev generet af kollega [...]. Mit nuværende svar er, at det er mindre simpelt. Jeg var dårlig til at sige fra. Jeg skulle ikke have søgt job et sted med stor udskiftning" (Borger 9, Bilag 7).

Særligt svaret fra Borger 9 (s. 23) viser tydeligt det, Andersen betegner som en belastningsreaktion, der opstår i krydsfeltet mellem individ og organisation (Andersen, 2007:12). Borgeren peger både på arbejdets ydre vilkår såsom ledelsessvigt, høje krav og kollegiale konflikter og på egne vanskeligheder med grænsesætning og valg af arbejdsplads.

Netop denne dobbelthed bekræfter Andersens pointe om, at årsagen til arbejdsrelateret stress ikke alene skal findes i individets handlinger, men må forstås i lyset af tidligere erfaringer og den organisationskulturelle kontekst, individet indgår i (Andersen, 2007:22).

Samtidig kan borger 9's (s. 23) refleksion forstås i forlængelse af Heins kritik af det dominerende individfokus i forståelsen af arbejdsrelateret stress. Hein fremhæver, at arbejdsrelateret stress ikke blot skal ses som en personlig svaghed, men som et resultat af en ubalance mellem ydre organisatoriske krav og den enkeltes mulighed for at skabe mening i arbejdet (Hein, 2023:29–30).

Når borger 9 (s. 23) udtaler: *"Jeg var dårlig til at sige fra"*, bør det derfor ikke tolkes som selvbekræftelse, men snarere som en indikation på, at arbejdsvilkårene ikke understøttede en sund og bæredygtig grænsesætning.

Ifølge Hein sker det ofte i praksis, at arbejdspladser opstiller nogle organisatoriske rammer og forventer, at medarbejderen tilpasser sin opgaveløsning til disse, snarere end at justere rammerne efter opgavens karakter og medarbejderens ressourcer (Hein, 2023:37).

Det kan føre til en situation, hvor individet påtager sig ansvaret for en belastning, der i virkeligheden udspringer af en uhensigtsmæssig organisering (Hein, 2023:37). Borgere 9's udsagn (s. 23) bliver dermed et udtryk for en strukturel ubalance snarere end en personlig mangel, og peger på, at arbejdsvilkårene ikke understøttede mulighed for at sige fra på en måde, der kunne beskytte borgerens trivsel.

Borger 9's (s. 23) erkendelse af, at arbejdspladsen var præget af høj medarbejderudskiftning, vidner om en reflekteret bevidsthed om samspillet mellem egne handlemønstre og de strukturelle forhold. Det handler ikke om at placere skyld, men om at forstå, hvordan både personlige og organisatoriske faktorer kan skabe en usund arbejdssituation.

I denne spænding mellem individets behov og arbejdets vilkår opstår det, Hein betegner som eksistentiel stress, hvor arbejdet mister sin mening, og det bliver vanskeligt at handle i overensstemmelse med egne værdier og grænser (Hein, 2023:242). Det er netop denne form for strukturel arbejdsrelateret stress, der træder frem i borger 9's fortælling (s. 23).

Udsagnet bliver ikke et udtryk for personlig svaghed, men et kritisk vidnesbyrd om, hvordan arbejdet var organiseret på en måde, der gjorde det svært at bevare integritet, trivsel og sammenhæng i hverdagen (Hein, 2023:242).

En diagnose, der ikke findes

Flere borgeres udsagn fra min spørgeskemaundersøgelse peger på komplekse erfaringer, der ikke lader sig indfange i en entydig diagnose (Bilag 7). Som Andersen påpeger, er stress og arbejdsrelateret stress en belastningsreaktion og ikke en sygdom, men en tilstand der er vanskelig at afgrænse klinisk (Andersen, 2007:9).

Andersen peger på, at det i Danmark anvendte diagnosesystem ICD-10 (International Classification of Diseases), ikke indeholder en selvstændig diagnose for stress eller arbejdsrelateret stress (Andersen 2007:12). En situation, der heller ikke er ændret med det nyere diagnosesystem ICD-11 (WHO 2022).

I det følgende undersøger jeg i delanalyse 1.2, hvordan den manglende entydige diagnosticering af stress kommer til udtryk i borgerens møde med beskæftigelsessystemet.

Fokus vil være på to centrale indsatser: ressourceforløb og revurdering af sygedagpengeforløb, som i min empiri med afsæt i både spørgeskemabesvarelser og interviews med borgere og frontlinjeaktører kan opleves som udfordrende for begge parter (Bilag 1-8).

Delanalyse 1.2 Mellem stress og aktiveringskrav i ledighed

Den foregående analyse 1.1. har belyst, hvordan arbejdsrelateret stress må forstås som en kompleks belastningsreaktion, der opstår i spændingsfeltet mellem individ og arbejdspladsens strukturelle rammer. På denne baggrund rettes blikket nu mod det beskæftigelsessystem, som disse borgere

møder i tiden efter deres sygdomsforløb, særligt i forbindelse med ressourceforløb og revurdering af sygedagpengeforløb.

I det følgende undersøges, hvordan disse indsatser ikke blot tilbyder støtte, men også fungerer som styringsmekanismer, der stiller krav, tildeler ansvar og former borgernes adfærd. Med afsæt i begreberne workfare, moralsk disciplinering og responsabilization analyseres, hvordan denne form for aktivering opleves af ledige borgere ramt af arbejdsrelateret stress og hvordan systemets krav og betingelser kan komme til at stå i kontrast til deres behov for stabilitet, restitution og meningsfuld støtte (Wacquant, 2009:18).

Ressourceforløb og revurdering af sygedagpengeforløb som moralsk styrings- og kontrolmekanisme

Flere frontlinjeaktører fremhæver i både interviews og spørgeskemabesvarelser, at de krav og procedurer, der knytter sig til ressourceforløb og revurdering af sygedagpengeforløb, i mange tilfælde kolliderer med den belastende tilstand, som præger borgere ramt af stress, usikkerhed og nedsat handleevne (Bilag 4-6,8).

Som en frontlinjeaktør formulerer det i spørgeskemaundersøgelsen:

"Revurdering efter 22 uger. Dette kan stresse borgerne, da de ikke føler sig klar, men skal presses til stillingtagen" (Frontlinjeaktør 18, bilag 8).

Revurderingen udgør et afgørende vendepunkt i sygedagpengeforløbet, som finder sted efter 22 ugers sygemelding regnet fra første sygedag, hvor på dette tidspunkt skal frontlinje- og forvaltningsaktører i beskæftigelsessystemet i den kommune borgeren er tilknyttet, skal tage stilling til, om borgeren fortsat opfylder betingelserne for sygedagpenge, eller om der skal iværksættes en anden indsats, såsom et ressourceforløb eller jobafklaring (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:B).

For borgere med stress- og arbejdsrelateret stress kan denne proces opleves som tidsmæssigt stram og følelsesmæssigt belastende, da den kræver stillingtagen og aktiv deltagelse i en fase, hvor mange stadig er præget af mistrivsel.

Som en borger udtrykker det i min spørgeskemaundersøgelse, hvor vedkommende svarede på dette spørgsmål - *Har du oplevet bestemte overgange eller tidspunkter i dit forløb som særligt belastende? Beskriv gerne hvorfor:*

"Efter et stykke tid på sygedagpenge skulle jeg overgå til jobafklaring. Det var en stor omvæltning, og jeg følte ikke, jeg havde noget at skulle have sagt. Jeg fik bare at vide, at sådan var reglerne, og det blev hurtigt meget uoverskueligt for mig. Jeg havde ikke overskud til at forstå, hvad det betød, og følte mig mere stresset bagefter end før."

(Borger 27, bilag 7).

Borger 27 (s. 26) beskriver overgangen fra sygedagpenge til jobafklaring som en uoverskuelig og stressende proces. Jobafklaringsforløb igangsættes, når en borger efter sygedagpengestop fortsat er uarbejdsdygtig på grund af sygdom og har behov for afklaring af arbejdsevnen (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:E). Ressourceforløb igangsættes ved mere komplekse udfordringer og med fokus på længerevarende udvikling af arbejdsevnen (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:A).

Borger 27's (s. 26) oplevelse af at blive placeret i en indsats uden reelt valg, peger på en følelse af afmagt og mangel på handlemuligheder, en erfaring der netop står centralt i Wacquants kritik af, hvordan moderne velfærdsordninger kan fungere som styringsmekanismer og sætte snævre rammer for udsatte borgere (Wacquant, 2009:15).

Workfare - Når hjælp bliver betinget

Ifølge Wacquant fungerer socialpolitikken i den neoliberale stat ikke længere primært som en hjælpende hånd, men i stigende grad som et redskab til adfærdsregulering og disciplinering (Wacquant, 2009:18). Med begrebet workfare beskriver Wacquant, hvordan marginaliserede grupper underlægges en dobbelt form for kontrol gennem både straf (prisonfare) og krav om arbejdsdeltagelse (workfare), som redskaber til at håndtere fattigdom og social ulighed (Wacquant, 2009:18).

Dette genfindes i udviklingen af den danske velfærdsstat, hvor der er sket et skift fra en universel og rettighedsbaseret tilgang, hvor hjælp gives med udgangspunkt i borgerens behov og sociale sikkerhed, til en betinget model hvor adgangen til ydelser forudsætter aktiv deltagelse i beskæftigelsesrettede forløb (Ploug, Henriksen & Kærgård, 2004:213).

Jeg forstår workfare som udtryk for en neoliberal orienteret fattigdomspolitik, hvor adgangen til sociale ydelser afhænger af borgerens arbejdsparathed og deltagelse i aktivering (Wacquant, 2009:42). I den forbindelse er det relevant at inddrage Wacquants pointe om, at sociale ydelser i stigende grad er underlagt krav, sanktioner og standardiserede forløb, eksempelvis i overgangen fra

revurdering af sygedagpengeforløb til jobafklaring, som ikke nødvendigvis tager hensyn til borgerens individuelle behov eller livssituation, men noget borgerne skal indordne sig i.

Fra sygedagpenge til ressourceforløb: Når støtte bliver styring

Selvom den danske velfærdsstat bygger på universelle rettigheder, det vil sige rettigheder der gælder alle borgere, har indsatsen for at sikre økonomisk tryghed ved arbejdsløshed i stigende grad fået karakter af noget, der gives på betingelser (Ploug, Henriksen & Kærgård, 2004:11).

Det har en pris for ledige borger, der er i kontakt til beskæftigelsesystemet. Hjælpen er ikke længere ubetinget, men forbundet med krav, kontrol og risiko for økonomisk usikkerhed, særligt for dem, der har svært ved at honorere kravene i beskæftigelsessystemet.

Det er et centralt udgangspunkt for at forstå borger 27's (s. 25-26) udsagn om, hvordan overgangen fra sygedagpenge til jobafklaring kan opleves som en voldsom omvæltning, ikke mindst økonomisk.

Annette borger 2, som er en af de borgere, jeg har interviewet, fortæller:

"Samtidig med, at de sylter mig, så sætter de mig jo længere ned i ydelse. Jeg gik fra at være på sygedagpenge i december, og så fik jeg afslag på førtidspension. Så sætter de mig ned til ressourceforløbsydelse. Jeg kan ikke leve af det her. Det kan jeg simpelthen ikke få til at hænge sammen med lejlighed. Altså, jeg er 58 år. Hallo?"
(Annette borger 2, bilag 2).

Annette borger 2 beskriver (s. 27), hvordan hun oplever en dobbelt belastning i sin situation. Hun føler sig både *syltes* – altså parkeret i systemet uden fremdrift og samtidig straffet økonomisk ved at overgå fra sygedagpenge til ressourceforløbsydelse, efter at have fået afslag på førtidspension.

Hendes ønske om førtidspension skal ses i lyset af en langvarig sygdomshistorik og nedsat arbejdsevne, men i stedet for at opnå en stabil og varig forsørgelse, visiteres hun til et midlertidigt og aktiveringsbaseret forløb med lavere ydelse (Bilag 2).

Førtidspension er en permanent forsørgelsesydelse, som gives til personer med varigt nedsat arbejdsevne, der ikke vurderes at kunne komme tilbage på arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:D).

Ifølge lovgivningen skal alle muligheder for udvikling af arbejdsevne være afprøvet, før der kan gives førtidspension, hvilket i praksis betyder, at borgeren ofte sendes gennem en række afklarende og aktiverende indsatser, f.eks. i form af ressourceforløb (Beskæftigelsesministeriet, 2022:§18).

I Annettes borger 2's ord (s. 27): "*Jeg kan ikke leve af det her. [...] Hallo?*" kommer afmagten tydeligt til udtryk. Hun oplever, at hendes behov for støtte ikke imødekommes, men i stedet gøres betinget af deltagelse i et system, hun ikke har ressourcer til at navigere i.

Denne oplevelse kan forstås som et eksempel på responsabilization, som Schram beskriver som en styringsform, hvor individet gøres personligt ansvarligt for sin egen situation og forventes at handle målrettet og selvstyrende, uanset helbred eller livsomstændigheder (Schram, 2019:18).

I Annettes borger 2 fortælling (s. 27.) træder dette frem som et grundlæggende spænd mellem systemets krav om selvforvaltning og hendes oplevelse af at stå uden reel hjælp. Samtidig markerer overgangen til jobafklaring et drastisk fald i økonomisk tryghed og en bevægelse fra stabilitet til usikkerhed.

For borgere med stress- og arbejdsrelateret stress kan kravene og vilkår i ressourceforløb og revurdering opleves som en yderligere belastning, da de befinder sig ofte i et spændingsfelt mellem behovet for ro og restitution og systemets forventning om aktivitet og progression, netop fordi disse indsatser er for ledige borgere som forsat er uarbejdsdygtige på grund af sygdom eller komplekse udfordringer (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:A-B).

For nogle borgere kan den hjælp, de får fra systemet, opleves som en form for kontrol. Når de samtidig forventes at være selvkørende, altså tage ansvar og klare sig selv inden for systemets rammer og krav, kan det opleves, som om de får skylden for deres situation og ikke noget de kan gøre for (Schram, 2019:21). Det kan skabe udfordringer i samarbejdet, både for borgerne og for frontlinjeaktørerne der skal hjælpe dem.

Som Heidi frontlinjeaktør 1, beskriver det:

"Så hjælper det jo ikke, at man hiver ydelsen fra dem oveni, at de er stressede i forvejen. [...] Alle de der samtaler, man skal afholde. [...] Når det bliver et 'skal', så bliver det bare en anden magtanvendelse." (Heidi frontlinjeaktør 1, bilag 4).

Denne oplevelse bekræftes også i mit interview med Lykke borger 1, som beskriver hvordan hun blev kastet rundt i praktikker, uden at hendes reelle tilstand blev taget i betragtning:

"Og så bliver jeg så kastet ud i alle mine praktikker, fordi det skal man jo bare. Og det har i hvert fald ikke gjort for godt. Fordi jeg har egentlig ikke været i stand til det. Så jeg synes, de har forværret tingene mere end de har gjort noget godt. Jeg gik jo også til en privat psykolog. Men det talte ikke, for det var ikke en, jobcenteret havde henvist mig til. Så det blev ligesom ignoreret, selvom det hjalp mig mest." (Lykke borger 1, bilag 1).

Her fremgår det tydeligt, hvordan systemets krav om deltagelse i praktikker opleves som automatiske og ude af trit med borgerens faktiske tilstand. Samtidig peger Lykke borger 1 på, hvordan hendes egen indsats som f.eks. at gå til en privat psykolog ikke blev anerkendt, fordi den lå uden for systemets godkendte rammer (s. 29). Det viser, hvordan dét at tage ansvar for sin egen bedring kan opleves som utilstrækkeligt, og hvordan borgerens erfaring underkendes til fordel for standardiserede, systemstyrede løsninger (Schram, 2019:21).

Et centralt redskab i denne systemlogik er ressourceforløbet, som er en helhedsorienteret indsats, der kan vare op til fem år og involverer indsatser fra både sundhedsvæsen, beskæftigelsessystem og socialforvaltning (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:A).

Forløbet er rettet mod borgere med komplekse udfordringer i forhold til arbejdsevne, helbred og sociale forhold og bygger ofte på lægefaglig og sundhedsfaglig dokumentation, hvor målet er, at borgeren med den rette støtte enten kan nærme sig arbejdsmarkedet eller blive afklaret til førtidspension (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:A).

I praksis er retten til at modtage ydelse betinget af deltagelse i en form for aktivering eksempelvis virksomhedspraktik, jobrettede kurser eller anden arbejdsmarkedsindsats (Beskæftigelsesministeriet, 2022:§6/§103). Dette afspejler en workfare orienterede styring, der ifølge Wacquant kobler social støtte til krav om arbejdsparathed og aktivitet (Wacquant 2009:42).

Heidi frontlinjeaktør 1 sætter i sit udsagn (s. 28). ord på den økonomiske usikkerhed, mange borgere oplever i overgangen til ressourceforløb. Hvor sygedagpenge kan udgøre op mod 20.350 kr. pr. måned før skat (Beskæftigelsesministeriet 2024:A). Svarer ressourceforløbsydelsen for ikke-forsørgere som regel til kontanthjælpsniveau på ca. 12.326 kr. før skat og omkring ca. 7.500 kr.

efter skat (Beskæftigelsesministeriet 2024:B). Dette udgør et økonomisk fald på ca. 5.000 - 7.000 kr. om måneden og derfor opleves som en yderligere stressfaktor.

Dit eget ansvar - Når stress ikke tæller

Kombinationen af aktiveringskrav og økonomisk pres i ressourceforløb eller jobafklaring kan for borgere med stressbelastninger opleves som en yderligere belastning, særligt når indsatsen ikke tilpasses deres behov for ro og restitution.

Samtidig fungerer indsatserne som en form for moralsk disciplinering, hvor borgerens vilje og tilpasning måles gennem krav om handlekraft og systemloyalitet (Schram, 2015:18–19).

Udeblivelse fra aktivering eller manglende deltagelse i kontakten med jobcenter, kan få konsekvenser da retten til ydelse er betinget af, at borgeren efterlever disse krav (Beskæftigelsesministeriet 2022:§21). Dette afspejler Wacquants begreb prisonfare, hvor velfærdsstaten anvender sanktioner og disciplinerende mekanismer over for udsatte borgere, og hvor social støtte gøres betinget af adfærdsregulering (Wacquant, 2009:18).

I praksis skabes der hos borgeren en oplevelse af, at man enten skal samarbejde og vise fremdrift eller stilles udenfor velfærdens goder. Det svarer til en 'enten-er-du-med-os-eller-imod-os' logik, hvor manglende evne til at leve op til krav ikke mødes med forståelse, men snarere risikerer at blive sanktioneret som modvilje (Wacquant, 2009:18).

Særligt for borgere med stressbelastninger kan det være vanskeligt at blive taget alvorligt, fordi årsagen (stress) til den nedsatte arbejdsevne ikke altid anerkendes som en reel udfordring eller legitim sygdom (Andersen 2007:12).

Dette oplever flere af borgere i mine interviews og spørgeskemaundersøgelse som dybt urimeligt og stigmatiserende hvilket Annette borger 2 fra vores interview beskriver:

"De anerkender ikke stress. De anerkender ikke, hvad det gør ved dig. [...] Det er som om, man skal stå med blodet sprøjtende ud af øjnene, før de forstår, man ikke kan mere" (Annette borger 2, bilag 2).

Dertil beskriver Lykke borger 1 og Bettina borger 3 det samme:

"Der bliver stadig set skævt til stress. Jeg følte ikke, det blev taget alvorligt. Hvis det havde været en fysisk sygdom, havde de nok reageret anderledes" (Lykke borger 1, bilag 1).

"Det føltes som om, de tænkte, at jeg bare ikke gad arbejde. De forstod ikke, at stress kan være lige så invaliderende som alt muligt andet" (Bettina borger 3, bilag 3).

Udsagnene peger på en central barriere, som borgeren har mødt i systemet, at stress- og arbejdsrelateret stress er ikke en anerkendt diagnose og opfattes derfor ikke som en legitim årsag til nedsat arbejdsevne (Andersen, 2007:12). Det kan medføre, at borgeren mødes med mistillid og fortolkninger af modvilje eller manglende vilje til at samarbejde, frem for som en borger i krise med behov for støtte.

Bettina borger 3 supplerer:

"Man bliver behandlet som om, man bare ikke gider. Ikke som om man er syg. [...] Det er ikke en hjælp, det er en straf at være på ressourceforløb" (Bettina borger 3, bilag 3).

Udsagnet peger på, hvordan ressourceforløb kan opleves mindre som støtte og mere som en disciplinerende kontrolmekanisme, hvor mistillid erstatter forståelse. Det afspejler Schrams pointe om, at hjælp ofte gives på betingelser, der indebærer krav om forandring og ansvar og har til formål at regulere borgerens adfærd og motivation mod arbejdsmarkedet (Schram, 2015:21)

Når hjælpen gøres betinget og præges af kontrol, og når borgerens udfordringer mødes med mistillid frem for forståelse, kan det forstærke stress og forværre netop den situation, som indsatsen skal afhjælpe.

Flere borgere i mine interviews og spørgeskemabesvarelser beskriver, hvordan de i mødet med ressourceforløb og revurdering oplever et vedvarende pres for at fremstå på en bestemt måde, man skal være syg nok til at få hjælp, men samtidig vise sig som deltagende, forandringsparat og samarbejdsvillig (Bilag 1–3, 7).

Denne dobbelte forventning afspejler en praksis, hvor støtte ikke blot gives på baggrund af behov, men gøres betinget af borgerens adfærd og attitude. Dette kan forstås som en form for moralsk

disciplinering, som Wacquant beskriver det, hvor både arbejdspligt (workfare) og straffesystemet gennem økonomisk straf (prisonfare) anvendes til at forme adfærd og værdier, ikke kun blandt de direkte berørte, men i samfundet bredt (Wacquant, 2009:120).

Som Lykke borger 1 beskriver i vores interview:

"Jeg blev hele tiden mødt med, at jeg skulle bevise, at jeg var syg nok, men samtidig måtte jeg ikke virke for svag, så kunne de finde på at sige, at jeg ikke var klar til at samarbejde. Man kan ikke vinde" (Lykke borger 1, bilag 1).

Flere borgere beskriver i min spørgeskemaundersøgelse, hvordan de oplever et pres for både at fremstå syge og samtidig signalere motivation og samarbejdsvilje:

"Jeg følte hele tiden, at jeg skulle bevise, at jeg ikke pjækkede. Det var ikke nok at sige, at jeg havde det dårligt – det skulle kunne måles og forklares" (Borger 17, bilag 7).

"Man skal være syg, men ikke for syg. Klar, men ikke for klar. Ellers bliver man enten presset ud eller sat på pause. Det er en umulig balance" (Borger 24, bilag 7).

Det placerer borgeren i en paradoksal position, hvor man må balancere mellem at fremstå tilstrækkeligt belastet til at få den rette hjælp og samtidig vise engagement og forandringsparathed, alt imens man kan opleve at blive mødt med kontrol og manipulation fra systemets side.

Som Lykke borger 1 formulerer det:

"Jeg er så god til at formulere mig [...] og det har de nærmest brugt mod mig. De har ikke forstået, hvor dårligt jeg faktisk har haft det" (Lykke borger 1 bilag 1).

Ifølge Schram indebærer responsabilization, at ansvaret for at tilpasse sig overgår til den enkelte borger (Schram, 2019:21). Hjælp og støtte bliver betinget af, at borgeren fremstår motiveret, forandringsparat og i stand til at leve op til markedets og herunder beskæftigelsessystemets krav og idealer (Schram, 2019:21).

Dette kan få borgeren til at tvivle på sin egen berettigelse til hjælp, særligt hvis man ikke passer ind i systemets forestilling om den 'rette' modtager i denne sammenhæng (Schram, 2015:16). Når Lykke borger 1 beskriver (s. 32), at formulerer sig 'for godt', risikerer hun at blive misforstået, når

symptomer og adfærd for mistvivsel og nedsat arbejdsevne, ikke passer ind i systemets forventede kategorier for sygdom og nedsat arbejdsevne.

Det kan medføre, at de ikke opfattes som legitime modtagere af hjælp, hvilket gør det vanskeligere at få adgang til den nødvendige støtte og forståelse.

I det følgende beskriver Bettina borger 3 også hvordan hendes møde med beskæftigelsessystemet, ikke blot undlod at understøtte hendes restitution, men direkte bidrog til en forværret belastningstilstand gennem manglende forståelse for hendes situation samtidigt med, at hendes økonomiske situation blev forværret (Bilag 3).

“Du er i den der stress stadigvæk, og det er du, når du kommer ind i det kommunale system. Samtidig er du også stresset, fordi du går meget ned i indtægt. Så du bliver yderligere stresset på to felter” (Bettina borger 3, bilag 3).

Hendes udsagn viser, hvordan de strukturelle rammer herunder økonomisk pres og oplevelsen af ikke at blive mødt med forståelse, forværrer den stressbelastning, der i første omgang førte til sygemelding. Det er ikke alene helbredet, der udfordres, men også mødet med systemets krav, økonomiske vilkår og rigide rammer, hvor der ofte mangler hensyn til den enkeltes situation.

For Bettina borger 3 opleves det samlede pres som en yderligere belastning, der står i vejen for den restitution, systemet egentlig burde støtte op om. En gennemgående erfaring i Bettina borger 3's fortælling er, at støtten i systemet har været usammenhængende og præget af tilfældigheder:

“Jeg havde ønsket, at det havde været mere, hvor man kommer ind og føler, at der er tid til dig. Og at vi prøver virkelig at sætte os ind i hvad kan vi gøre for at hjælpe dig?” (Bettina borger 3, bilag 3).

Udsagnet rummer en tydelig længsel efter en mere relationel og helhedsorienteret tilgang, et ønske om at blive set som et helt menneske med både psykiske, sociale og økonomiske behov, snarere end at blive reduceret til en sag, der skal passe ind i standardiserede forløb.

For Bettina borger 3 bliver presset fra systemet særlig tydeligt under en praktik gennem ressourceforløbet, hvor hun oplever at blive skubbet ud over sine grænser både fysisk og psykisk:

“Jeg tog praktikken [...] og så måtte jeg simpelthen skrive et brev om, at nu var jeg knækket psykisk, og jeg havde ondt i min ryg. Jeg kunne simpelthen ikke klare det her mere” (Bettina borger 3, bilag 3).

Her peger hun direkte på, hvordan det, der skulle være en vej tilbage til arbejdsmarkedet, ender med at forværre hendes helbred. Først efter længere tids kamp bliver Bettina tilkendt fleksjob, og det er først her, hun oplever et vist fodfæste:

“Derefter blev jeg tilkendt fleksjob [...] Jeg er nu oppe på syv timer om ugen. [...] Jeg trives med at være i flex nu” (Bettina borger 3, bilag 3).

Fleksjob er en ordning i det danske beskæftigelsessystem, hvor personer med varig og væsentligt nedsat arbejdsevne kan blive ansat på særlige vilkår, hvor man får løn for den faktiske arbejdstid fra arbejdsgiveren og et flekslønstilskud fra kommunen cirka 20.670 kr. i alt før skat (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (2025:C). Det er en måde at fastholde borgere på arbejdsmarkedet, selvom de ikke kan arbejde under normale betingelser.

For Bettina borger 3 bliver fleksjobbet et vendepunkt, først her oplever hun at systemet anerkender hendes begrænsninger og giver hende mulighed for at arbejde i et tempo og omfang, der ikke forværrer hendes helbredstilstand.

Set i lyset af Wacquants begreb om workfare kan Bettina borger 3's forløb forstås som et eksempel på den moralske disciplinering, der kendetegner moderne velfærdspolitik, for her er det ikke nok at være syg eller belastet men man skal også præstere 'den rigtige attitude' f.eks. at sige ja til praktik, selvom man ikke er klar (Wacquant, 2009:276).

Wacquant beskriver, hvordan moderne beskæftigelsespolitik i en neoliberal kontekst ikke blot handler om økonomisk aktivering, men også om at regulere individers adfærd og moral gennem krav og sanktioner. Når Bettina, Borger 3, siger: *“Jeg kunne simpelthen ikke klare det her mere”* (s. 34), peger det på, hvordan det system, der skulle støtte, i stedet kommer til at presse hende ud over grænsen.

Dermed opstår en klar kobling til Schram, som i forlængelse heraf anvender begrebet responibilization som betyder at ansvaret for at komme sig og tilpasse sig arbejdsmarkedets krav skubbes over på borgeren selv (Schram, 2019:21). Bettina borger 3, skal ikke blot være syg, hun skal samtidig leve op til systemets forventninger om at være aktiv, samarbejdende og

omstillingsparat for at modtage hjælp. Når denne indsats ikke mødes med forståelse eller tid, oplever hun det som et svigt. Det kommer til udtryk, når hun siger: *“Jeg havde ønsket, at det havde været mere, hvor man kommer ind og føler, at der er tid til dig”* (s. 33).

Den centrale udfordring der udspiller sig i Bettina borger 3's fortælling, er derfor ikke kun manglende støtte, men også oplevelse af at skulle bevise sin værdighed. At hun både fortjener hjælp og samtidig er parat til at arbejde for den.

I den sammenhæng fremstår Bettina borger 3's, lettelse ved at få tilkendt fleksjob og hendes udtalelse: *“Jeg trives med at være i flex nu”* (s. 34), som en markant kontrast. Her bliver det tydeligt, hvordan anerkendelse og tilpassede rammer ikke blot skaber mulighed for reel trivsel, men også for en tilbagevenden til arbejdsmarkedet på en måde, der tager hensyn til hendes behov i modsætning til det kontrollerende og uforudsigelige forløb, hun tidligere har været igennem.

Hende oplevelse med at være i fleksjob viser, hvordan moralsk disciplinering og responsabilization realiseres fra systemets side, dog ikke gennem pres og kontrol, men gennem tilpassede rammer, der giver borgeren mulighed for selv at tage ansvar og vende tilbage til arbejdsmarkedet på en måde, der er bæredygtig i forhold til hendes behov.

Ressourceforløb og revurdering fra aktørernes perspektiv

Når frontlinjeaktører skal vurdere, om en borger skal indstilles til ressourceforløb eller revurdering, spiller det faglige skøn en central rolle. Det fremgår tydeligt af mine interviews og spørgeskemabesvarelser med frontlinjeaktørerne, at hvordan dette vurderingsarbejde bliver særligt vanskeligt, når det drejer sig om borgere med stressbelastninger (Bilag 4-6,8).

Systemet stiller krav om, at frontlinjeaktørerne skal vurdere borgerens arbejdsevne, fremdrift og udviklingspotentiale men også i situationer, hvor borgerens tilstand er præget af kompleksitet, svingende belastningsgrad og uklare prognoser (Cawell & Larsen, 2015:12).

Som Laila frontlinjeaktør 2 beskriver:

“Det er særligt, når det handler om stress. Det er svært at vurdere, hvor længe de er væk, og hvornår de kan komme tilbage. De har sjældent konkrete udsagn om det og det er svært i systemet, for vi skal vide noget om varighed og prognose. Det er jo dét, der styrer, hvad vi kan sætte i gang. Når vi ikke ved, om det er tre måneder eller tre år, så bliver det svært at finde det rigtige tilbud” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 5).

Udsagnet tydeliggør, hvordan systemets standardiserede krav om dokumentation og præcise prognoser ikke stemmer overens med den uforudsigelighed og kompleksitet, der kendetegner mange borgere med stressbelastninger.

Ifølge Caswell & Larsen befinder frontlinjeaktører sig netop i et krydspres mellem systemets styringslogikker med krav om dokumentation, progression og aktivering og mødet med borgere, hvis situation ikke lader sig indpasse i standardiserede skabeloner (Caswell & Larsen, 2015:12).

Dette bliver særligt tydeligt i praksis, når borgere, der ikke føler sig klar, alligevel skal overgå til et jobafklarings- eller aktiveringsforløb i forbindelse med revurderingen, fordi de 22 uger med sygedagpenge udløber. (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2025:B/E).

Overgangen sker ikke nødvendigvis på baggrund af om borgeren har fået det bedre, men fordi systemets regler kræver en afklaring inden for en fastlagt tidsramme.

Der opstår dermed faglig tvivl og usikkerhed om, hvad der er muligt og legitimt at iværksætte for at få borgere tilbage på arbejdsmarkedet, når udviklingen i deres bedring er svær at forudsige. Denne faglige usikkerhed bliver særligt tydelig i lyset af kravet om hyppig kontakt, progression og krav, som kan stå i direkte modsætning til borgerens behov for ro og stabilisering.

Lars frontlinjeaktør 3 udtrykker det:

“De skal jo møde op til samtaler, selvom mange af dem slet ikke er klar. Det handler nogle gange bare om at få dem til at lande først, men systemet kræver kontakt og fremdrift ret hurtigt. De er i alarmberedskab. Mange kan ikke tage stilling til noget som helst, før der er kommet noget ro på” (Lars frontlinjeaktør 3, bilag 6).

Når Lars frontlinjeaktør 3, siger: *“De skal jo møde op til samtaler, selvom mange af dem slet ikke er klar”*, træder en moralsk disciplinering tydeligt frem. Det, der vurderes som ’det rigtige’, er at være aktiv og i gang også selv når borgeren ikke er helbredsmæssigt klar.

Det afspejler samtidig det, Schram betegner som neoliberal relations of poverty - relationer, hvor individet gøres personligt ansvarligt for sin situation, mens de strukturelle betingelser og belastninger usynliggøres (Schram, 2015:17). Kravet om, at borgeren skal møde op til samtaler, efterlader ikke plads til at tage hensyn til, om det overhovedet er hensigtsmæssigt at stille dette krav i lyset af borgerens helbredsmæssige tilstand.

Begrebet neoliberal relations of poverty viser sig ikke kun i kravet om deltagelse, men også i selve mødet mellem borger og frontlinjeaktør. Her bliver det tydeligt, hvordan aktørens relationelle position i høj grad formes af lovgivning og styringslogikker, der individualiserer ansvar og overlader det til borgeren at leve op til kravene også selvom frontlinjeaktøren godt ved, at borgeren har behov for mere fleksibilitet og støtte, som systemet ikke tillader (Schram, 2015:17).

Det bliver tydeligt i Lars frontlinjeaktør 3's refleksion over sin egen rolle:

“Jeg prøver at være så anerkendende og imødekommende som muligt, men vi kommer ikke uden om lovkravene” (Lars frontlinjeaktør 3, bilag 6).

Lars frontlinjeaktør 3's udtalelser (s. 36-37) peger på et gennemgående mønster i mine interviews og spørgeskemabesvarelser med frontlinjeaktørerne, det er en oplevelse af at være tvunget til at gennemføre styringskrav, ikke nødvendigvis fordi de er fagligt meningsfulde, men fordi de er lovpligtige (Bilag 4-6,8).

Frontlinjeaktørerne indtager derfor en dobbeltrolle, hvor de både skal støtte borgeren og samtidig vurdere og påvirke borgerens handlinger og orientering i retning af systemets mål (Retsinformation, 2024:§1). Som Caswell og Larsen formulerer det, må frontlinjeaktørerne løbende balancere mellem at hjælpe og kontrollere, motivere og sanktionere (Caswell & Larsen, 2015:11).

Denne spænding kommer tydeligt til udtryk i Laila frontlinjeaktør 2's erfaringer med ressourceforløb, hvor hun må håndtere et krydspres mellem kravet om planlægning og progression og borgerens stresstilstand, der ikke altid muliggør det:

“Hvis man f.eks. skal i ressourceforløb, så er det svært at tage højde for, at stress er individuelt og ikke følger en bestemt udviklingskurve. Men vi skal alligevel lægge en plan, der kan godkendes, og det giver ofte ikke mening for borgeren.” (Laila, frontlinjeaktør 2, bilag 5).

Laila frontlinje aktør 2 fortæller også hvordan fraværet af en officiel diagnose, gør det vanskeligt at arbejde videre med borgeren:

“Stress er sværere at få folk videre fra, fordi det ikke er en diagnose. Det giver ikke os det samme at arbejde med i systemet” (Laila, frontlinjeaktør 2, bilag 5).

Det understøtter Heidi frontlinjeaktør 1 også:

“Vi har ikke noget at hænge det op på, når der ikke er en diagnose. Så bliver det hurtigt en vurdering af, hvad de selv siger og det er svært at bruge i systemet” (Heidi frontlinje aktør, bilag 4).

Disse udsagn vidner om, hvordan fraværet af diagnose for stress- og arbejdsrelateret stress underminerer både borgerens legitimitet og aktørens faglige råderum. Når borgerens fortælling står alene uden en lægefaglig "oversættelse", bliver vurderingsgrundlaget usikkert og tvivl samt fortolkning får større betydning. Som Heidi frontlinjeaktør 1 også formulerer det:

“Stress bliver ikke taget alvorligt, før det udvikler sig til angst eller depression. Indtil da er det bare belastning” (Heidi frontlinjeaktør 1 bilag 4).

Dermed risikerer borgere med stressbelastninger at havne i et dobbelt spændingsfelt. De falder uden for de diagnoser, der udløser klare handlemuligheder og mødes samtidig af krav, der forudsætter netop den stabilitet og handlekraft, de endnu ikke har genvundet.

I dette krydspres fremstår både ressourceforløb og revurdering som praksisser, hvor støtte forudsætter præstation. Som Schram påpeger, sker der her en responsabilization hvor den enkelte borger holdes ansvarlig for at leve op til krav, der udspringer af et system, der samtidig begrænser mulighederne for at efterleve dem (Schram, 2015:17).

Delkonklusion af analyse 1

Analysen har vist, hvordan ressourceforløb og revurdering af sygedagpengeforløb fungerer som centrale beskæftigelsespolitiske redskaber, der både tilbyder støtte og udøver styring. For borgere med stress- og arbejdsrelateret stress bliver disse forløb særligt belastende, fordi krav om aktiv deltagelse, progression og omstillingsparathed for ofte kan være vanskeligt at forene med deres behov for ro, stabilitet og helbredsmæssig restitution.

Et centralt paradoks består i at mange af de forhold, der har bidraget til borgernes sygemelding fra deres tidligere arbejdsplads herunder høje krav, uforudsigelighed og manglende indflydelse reproduceres i beskæftigelsessystemets strukturer. Det, der er tiltænkt som hjælp, kommer til at gentage de organisatoriske ubalancer, som i første omgang udløste borgerens mistrivsel. Samtidig gøres adgangen til hjælp betinget af, at borgeren fremstår samarbejdsvillig og handlekraftig.

Herved opstår et grundlæggende velfærdsparadoks, hvor man skal være syg nok til at få støtte, men rask nok til at kunne håndtere systemets krav. Fraværet af en entydig diagnose for stress forstærker dette paradoks, idet borgernes tilstand ofte ikke anerkendes som legitim sygdom.

Set gennem begreberne workfare, responsabilization, moralsk disciplinering og neoliberal relations of poverty fremstår indsatserne i velfærdsstaten ikke blot som støtte, men også som redskaber til styring, moralsk vurdering og regulering af borgerens adfærd i mødet med social hjælp.

I det følgende rettes fokus mod analysedel 2, hvor det undersøges, hvordan krav praktiseres og opleves i mødet mellem borgere og system samt frontlinjeaktørerne.

ANALYSE 2 INTRODUKTION: STØTTE UNDER STYRING – OG PRISEN, DER BETALES

Første del af analysen undersøger, hvad der særligt gør sig gældende for borgere, der er blevet ledige som følge af stressbelastninger fra arbejdslivet, i mødet med jobcentrets frontlinjeaktører og de, styringslogikker, der præger beskæftigelsessystemet - herunder erfaringer med kontrol, mistillid og stigmatisering, samt hvordan dette påvirker deres mulighed for bedring.

Med udgangspunkt i Goffmans begreb om stigma vises, hvordan fraværet af 'synlige' symptomer skaber mistro og pres for at fremstå 'rigtig syg' (Goffmann, 1975:18). Dertil inddrager jeg Heins forståelse af eksistentiel stress for at belyse, hvordan fraværet af mening og retning kan forstærke borgernes belastning, en erfaring som flere af dem også forbinder med årsagen til deres stresstilstand fra arbejdslivet (Hein, 2023:242).

Endelig anvender jeg Antonovskys teori om oplevelse af sammenhæng (Sense of Coherence -SOC) til at analysere, hvordan borgernes oplevelser af uforudsigelighed og økonomisk usikkerhed ved at være på overførselsindkomst underminerer følelsen af sammenhæng i hverdagen (Frankenhoff 1998:515).

Anden del af analysen undersøger, hvordan styringslogikker, særligt de økonomiske rammer påvirker frontlinjeaktørernes handlerum og muligheder for at støtte borgere med stresstilstande, da de oplever et krydspres mellem faglige vurderinger og krav om progression, effektivitet og

budgetoverholdelse, hvilket begrænser muligheden for at yde fleksibel og individuelt tilpasset støtte.

Jeg anvender Caswell og Larsens forståelse for, hvordan politiske intentioner og økonomiske målsætninger omsættes til praksis gennem resultatstyring, deadlines og lovpligtige procedurer. Dette danner grundlag for at undersøge, hvordan frontlinjeaktørers handlemuligheder formes af systemets styringslogikker og begrænses i mødet med borgere med stressbelastninger (Caswell & Larsen 2015:17).

I forlængelse heraf anvendes Michael Lipskys teori om street-level bureaucracy til at belyse, hvordan frontlinjeaktører i praksis håndterer krydspres, ressourcemangel og modstridende rolleforventninger og hvordan dette påvirker deres mulighed for at yde meningsfuld støtte til borgere med stressbelastninger (Lipsky, 1969:2).

Analyse 2 tager afsæt i specialets andet underspørgsmål:

Underspørgsmål 2

Hvordan oplever ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet, at mødet med jobcentret forværrer deres belastning, og hvordan påvirker styringslogikker frontlinjeaktørers praksis og borgernes muligheder for bedring og arbejdsfastholdelse?

Delanalyse 2.1 Stigma og mistillid i mødet mellem borger og beskæftigelsessystemet

Som det fremgik af analyse 1 samt mine interviews og spørgeskemabesvarelser, oplever mange ledige borgere, som er blevet syge af stress fra arbejdslivet, at indsatserne i ressourceforløb og ved revurdering ikke støtter deres bedring, men i stedet skaber en følelse af mistillid og et pres for at bevise deres troværdighed (Bilag 1-3,7).

I mødet med jobcentret konfronteres de med forventninger, der ofte ikke tager højde for, hvordan stress påvirker borgerens mentale og praktiske overskud i mødet med systemets forventninger. Dermed risikerer de at blive opfattet som uvillige og positioneres som afvigere, hvilket bidrager til en stigmatiserende oplevelse.

Som borger nr. 37 i spørgeskemaundersøgelsen formulerer de:

"De sagde ikke direkte, at de ikke troede på mig, men det lå i måden, de spurgte og tvivlede på alt, hvad jeg sagde. Det var som om, de ikke troede på, at jeg virkelig var syg af stress fordi man ikke kunne se det. Det føltes, som om jeg var under konstant mistanke. Det gjorde mig bare mere stresset og usikker på mig selv" (Borger 37, bilag 7).

Her bliver Goffmans begreb om stigma et vigtigt redskab til at forstå, hvordan borger nr. 37 oplever at blive mødt med mistillid i systemet. Ifølge Goffman opstår stigma, når et individ tilskrives en negativ social værdi, fordi det ikke lever op til samfundets dominerende normer og forventninger, hvilket kan føre til afvisning, mistro og marginalisering (Goffmann, 1975:14-15).

Når borger nr. 37's stresssymptomer ikke er som sådan synlige eller falder inden for en officiel diagnose, lever vedkommende ikke op til det billede, som normen og systemet forbinder med en "rigtig" syg person (Goffmann, 1975:18). Som borgeren selv udtrykker det, oplevedes det, som om vedkommende ikke blev troet, *"fordi man ikke kunne se det"* (s. 41).

I dette tilfælde synes de 'usynlige' symptomer at blive opfattet som mindre legitime, hvilket medfører en underliggende mistanke om, hvorvidt vedkommende overhovedet er syg.

Ifølge Goffman handler normal social identitet om at opføre sig i overensstemmelse med samfundets normer og forventninger, så man undgår at fremstå som afvigende eller mistænkelig (Goffmann, 1975:15). Identitet er ikke noget fast, men noget der hele tiden skabes og forhandles i sociale situationer (Goffman, 1975:13-14).

Når man afviger fra det, der opfattes som normalt f.eks. hvis ens symptomer ikke passer ind i systemets billede af at være syg, risikerer man at blive miskrediteret, altså opfattet som en der ikke lever op til det normale og derfor mødes med skepsis (Goffmann, 1975:34).

Goffman pointerer desuden, at stigmatisering ikke kun kommer udefra, men man kan også selv begynde at se sig med andres blik og tage mistilliden til sig (Goffmann, 1975:26). Og det kan få betydning for, hvordan man forstår sig selv og sin situation, noget der netop kommer til udtryk i borger nr. 37's beskrivelse af mødet med systemet, hvor vedkommende siger: *"Det gjorde mig bare mere stresset og usikker på mig selv"* (s. 41).

At tage mistilliden til sig er noget, Lykke borger 1 også genkender og reagerer på i sin måde at fremstå i mødet med Jobcentret:

"Jeg ser jo ikke altid syg ud, men jeg er begyndt at lade være med at vaske hår tre dage før, fordi jeg skal da i hvert fald ikke se for nydelig ud. Det er jo frygteligt, at man ikke har lov til at gøre lidt godt for sig selv, for bare overhovedet at kunne eksistere" (Lykke borger 1, bilag 1).

Lykke borger 1 beskriver en bevidst adfærdsmæssig tilpasning, hvor hun undlader at vaske hår inden mødet med Jobcentret i erkendelse af, at en for pæn fremtoning kan underminere hendes troværdighed som syg og dermed påvirke, om hun bliver taget alvorligt (s. 42).

Denne konkrete adfærdsjustering afspejler et centralt træk ved stigmatiserede sociale situationer, som Goffman beskriver: Når individet oplever sig som stigmatiseret, opstår der en særlig form for overdreven selv-bevidsthed (self-consciousness), hvor man ikke blot er opmærksom på sig selv, men i høj grad på hvordan man potentielt opfattes af "de normale", altså de normbærende medlemmer af samfundet (Goffman, 1975:33).

I Lykke borger 1's tilfælde betyder det, at hun bevidst forsøger at fremstå usoigneret, fordi et sløset ydre kan fungere som et synligt tegn på sygdom og dermed styrke hendes troværdighed i systemets øjne (s. 40).

"Jeg vil så også sige, at jeg er kommet dertil, at jeg fortæller ingenting. [...] Om jeg lige mødes med en veninde til en kop kaffe, det ved min sagsbehandler slet ikke noget om. Fordi jeg tænker, de skal ikke kunne bruge mere mod mig. Så man tør jo dårligt næsten snart at bevæge sig ud af døren. [...] Jeg har hørt, at de holder øje med folk. Det er jo sygt." (Lykke borger 1, bilag 1).

Udsagnet viser, hvordan følelsen af at være overvåget får Lykke borger 1 til at holde igen med at dele helt almindelige ting fra sit liv. Noget, der ellers kunne opfattes som et sundt tegn på at vedligeholde et socialt liv, bliver i stedet noget, hun skjuler af frygt for, at sagsbehandleren vil bruge det imod hende.

Det afspejler det Goffman kalder, en bevidsthed på den andens eksistens (other-consciousness), hvor man hele tiden forsøger at kontrollere, hvordan man bliver set og vurderet (Goffman,

1975:33). Noget, som Lykke borger 1 gør for ikke at fremstå, som om hun har det for godt, af frygt for at det kan blive brugt imod hende i vurderingen af hendes sag.

Goffman skelner mellem tre former for stigma: det kropslige (fysisk), det karaktermæssige og det tribale (Goffman, 1975:14). I Lykke borger 1's tilfælde er det særligt det fysiske og karaktermæssige stigma, der bliver aktiveret, altså det som ifølge Goffman knytter sig til antagelser om svaghed, psykisk ubalance eller upålidelighed (Goffman, 1957:17). Fordi hun ikke 'ligner en syg', bliver borger Lykke 1 mødt med stereotype forestillinger om, hvordan en syg person bør se ud og opføre sig.

Fraværet af synlige tegn, kombineret med manglende anerkendelse af stress som legitim sygdom, gør det sværere for borger Lykke 1 at blive taget alvorligt (Andersen, 2007:12). Borger Lykke 1 må derfor hele tiden forholde sig til, hvordan hun fremstår, og hvordan hendes adfærd kan blive fortolket af sagsbehandleren. Som hun udtrykker det:

"Det gør jo også, at man bliver fuldstændig stresset og angst for at gøre noget forkert. Jeg tænker hele tiden hvad nu hvis min sagsbehandler synes, jeg virker for glad?"
(Borger Lykke 1, bilag 1).

Denne udtalelse viser, hvordan other-consciousness bliver en integreret del af borger Lykke 1's måde at navigere i mødet med systemet, samt påvirker hendes selvforståelse. Hun forsøger hele tiden at tilpasse sine udtryk og signaler for ikke at risikere at undergrave sin sygdomsidentitet, men det skaber også en følelse af ubehag, hvor borger Lykke 1 bliver stresset af at skulle tænke meget over, hvordan hun fremstår (Goffmann, 1975:33). At virke 'for glad' bliver i borger Lykke 1's øjne noget, der potentielt kan blive tolket som et tegn på raskhed af hendes sagsbehandler.

Det skaber et paradoks, hvor tegn på trivsel ikke opleves som en fordel, men som en risiko for at miste anerkendelsen af sin stresstilstand.

Samtidig viser borger Lykke 1's udtalelser flere træk af det karaktermæssigt stigma og det bliver tydeligt, når hun siger:

"De har jo ligesom en forestilling om, at vi bare ikke gider arbejde. Jeg føler, jeg allerede er dømt, inden jeg træder ind ad døren." (Borger Lykke 1, bilag 1.)

Det karaktermæssige stigma opstår særligt i mødet med psykiske lidelser, netop fordi de ofte er usynlige og dermed vanskelige at bevise eller forklare og Det gør borger Lykke 1 ekstra sårbar over for mistænkeliggørelse (Goffmann, 1975:17). Lykke 1's oplevelse af at blive mødt med en forudfattet forestilling *“at vi bare ikke gider arbejde”* afspejler det, Goffmann betegner som karaktermæssigt stigma: En type stempling, hvor individet tilskrives negative egenskaber som dovenskab, utroværdighed eller modvilje mod arbejde (Goffman, 1975:30-31). Det handler ikke om borger Lykke 1's konkrete situation, men om de antagelser, der knyttes til den gruppe, hun repræsenterer.

Endelig peger borger Lykke 1's beskrivelse også indirekte på det, Goffmann betegner som kropsligt stigma, ikke fordi hendes krop bærer synlige tegn på skade, men netop fordi den ikke gør det (Goffman, 1975:16). Som Lykke 1 siger:

“Jeg ved godt, jeg ikke ser syg ud. Og det gør det bare endnu sværere, for så tænker de jo, at jeg ikke fejler noget” (Borger Lykke 1, bilag 1).

Denne oplevelse er ikke enestående. Flere borgere i mine interviews og spørgeskemaundersøgelse fortæller, hvordan fraværet af synlige symptomer skaber et behov for at tydeliggøre eller legitimere deres tilstand, hvad enten presset opleves som et krav fra systemet eller opstår indefra som et ønske om at blive taget alvorligt (Bilag 1-3,7). Dette behov fører ofte til strategier som dokumentation, overtilpasning eller lægefaglig udredning:

“Min læge sagde, at jeg skulle have en neuropsykologs vurdering af mit hoved, fordi de kunne ikke se ind i mit hoved, hvor træt jeg er” (Annette borger 2, bilag 2).

“Man skal hele tiden bevise, at man er syg nok, fordi stress jo ikke kan måles med blodprøver. Det er, som om man først bliver troet, når man bryder helt sammen” (Borger 33, bilag 7).

“Jeg følte, jeg havde begrundelse til at sige, at det kan jeg ikke. [...] Jeg var nødt til at have en begrundelse i orden, at have det på skrift fra læge eller nogen, føler jeg” (Bettina borger 3, bilag 3).

De tre udsagn peger på, hvordan borgere med stress oplever en grundlæggende mistillid fra systemet. Selvom de reelt lider, får de en følelse af at fremstå utroværdige, fordi deres symptomer

ikke kan ses. Med Goffman i baghovedet kan det forstås som en stigmatisering, der ikke kun kommer udefra, men også bliver en del af borgerens selvbillede (Goffmann, 1975: 27).

Når Bettina borger 3 siger, at hun må have *“en begrundelse i orden - på skrift”*, viser det, hvordan hun begynder at tvivle på sin egen ret til hjælp og ser sig selv, som systemet ser hende: som én, der skal bevise, at hun er syg nok.

I forsøget på at imødekomme borgere med stressbelastninger har Lykke borger 1 deltaget i et pædagogisk forløb med titlen 'Mestring af hverdagen' gennem jobcentret. Formålet med sådanne indsatser er typisk at støtte borgeren i at opnå struktur, overblik og handlekraft i hverdagslivet:

"Jeg har haft sådan en mestring i hverdagen. Jeg ved jo et eller andet sted godt, hvordan man bør leve og skal leve. Jeg har jo arbejdet i social- og sundhedsfaget i mange år, så jeg ved jo godt, hvad det handler om (Lykke borger 1, bilag 1).

Lykke borger 1 bliver ikke mødt som den erfarne fagperson, hun er, men som én, der skal genlæres i basale hverdagsfærdigheder til trods for hendes 20 års erfaring som social- og sundhedschef (Bilag 1). Dette opleves som både nedladende og uværdigt.

I hendes oplevelse opstår stigma, når hun ikke anerkendes for den person og erfaring, hun faktisk rummer, men i stedet reduceres til en stereotyp forestilling om den 'stressramte' borger (Goffmann, 1975:16). I Lykke borger 1's tilfælde kommer det særligt til udtryk i systemets normative tilgang, hvor fra systemets side, kan det antages at borgere med stress bliver set som nogle der ikke kan få hele hverdagen til at fungere og derfor placeres i forløb, der fremstiller dem som passive modtagere af hjælp snarere end som handlekraftige mennesker.

Når stigmatiseringen trænger ind i borgerens egen selvforståelse, handler det ikke længere kun om systemets blik men også om en indre kamp for at bevare en følelse af mening, værdighed og ret til hjælp. Når denne indre sammenhæng udfordres, risikerer borgeren at miste grebet om både sig selv og sin situation (Antonovsky, 1987:514).

Derfor vil jeg i det følgende analysere, hvordan mistillid og manglende anerkendelse kan undergrave borgerens oplevelse af sammenhæng og mening i mødet med jobcenter, med afsæt i Heins forståelse af stress som et eksistentielt vilkår og Antonovskys begreb om oplevelse af sammenhæng (Sense of Coherence - SOC), undersøger jeg, hvordan disse oplevelser kan forværre borgerens belastning.

Når det ikke giver mening - oplevelse af sammenhæng under pres

Når borgerne i mine interviews og spørgeskemaundersøgelse mødes med mistillid og krav, uden at føle sig set eller forstået, risikerer det ikke blot at forværre deres eksisterende stresstilstand, det kan også underminere deres oplevelse af sammenhæng og mening i tilværelsen.

Hein forholder sig til, hvordan eksistentiel stress kan opstå i arbejdslivet, særligt når forbindelsen til det, der tidligere gav mening, går tabt og mennesket dermed mister forankringen i sig selv (Hein, 2023:242). Netop denne oplevelse beskriver Lykke borger 1 i det følgende, hvor hun fortæller, hvordan hun blev syg af stress fra sin arbejdsplads:

“Altså det startede jo med, at jeg var rigtig glad for mit arbejde. Jeg havde været der i mange år. Men så blev det bare for meget. Der kom nye ledere, nye krav hele tiden. Jeg kunne ikke genkende mig selv mere. Jeg begyndte at græde på arbejde. Jeg følte mig som en fiasko” (Lykke borger 1, bilag 1).

Ifølge Hein opstår eksistentiel stress også når man som menneske, ikke længere oplever at kunne være autentisk i sine livsvalg (Hein, 2023:242). Hein trækker på Viktor Frankls (Dr. med., Dr.phil.) forståelse af eksistentiel mening som noget, der kan findes gennem tre mulige kilder: meningsfuldt arbejde, meningsfulde relationer og indstillingen til og mødet til at håndterer modgang og lidelse og finde mening deri (Hein, 2023:243).

Som det f.eks. kommer til udtryk i mødet med socialforvaltningen, hvor Lykke borger 1 oplever ro og mening, fordi hun føler sig mødt med tillid og anerkendelse som menneske i sin situation:

“Og jeg vil sige, den sagsbehandler, jeg har mødt i Socialforvaltningen, hun var fuldstændig uforstående for, at jeg stadig er i ressourceforløb. [...] Og det kan jeg godt mærke, det giver ro i mig, at hun ikke presser mig til alt muligt. Så har jeg så heldigvis en fed mentorordning. [...] Så hun har jeg jo også ekstremt stor tillid til” (Lykke borger 1, bilag 1).

Lykke borger 1's oplevelse af ro og mening afspejler også i Socialforvaltningens overordnede formål. Da ifølge Servicelovens §4 er kommunen forpligtet til at tilbyde den nødvendige hjælp til borgere, der f.eks. på grund af sociale eller helbredsmæssige problemer, har behov for støtte i hverdagen (Retsinformation, 2018).

I Socialforvaltningen er indsatserne typisk baseret på en samlet socialfaglig vurdering af borgerens behov og kan både være ved frivillige deltagelse eller ydes som en del af en bevilget indsats, f.eks. socialpædagogisk støtte (Retsinformation, 2018). Dette adskiller sig fra de mere kravstyrede og sanktionerende tilgange i beskæftigelsesområdet som f.eks. ressourceforløb og revurdering (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering 2025:A-B).

Hos Lykke borger 1 bliver det tydeligt, at det har betydning for hende at blive mødt i en relation, hvor hendes oplevelser tages alvorligt, særligt gennem en fast mentorordning (s. 46). Noget lignende gælder for Bettina borger 3, som har haft brug for støtte fra en fagperson i sin fagforening som besidder til møder på jobcenter:

“Jeg havde en støtteperson fra BUPL (Børne- og Ungdoms Pædagogernes Landsforbund) med til alle møderne på jobcentret, fordi jeg ikke følte mig tryk. Han var der altid for at støtte mig. En gang sagde min sagsbehandler fra jobcentret, som en joke at man nærmest skulle ligge i en sygeseng for at få førtidspension. Det var sagt med et smil, men det ramte mig virkelig hårdt. Jeg endte med at bryde grædende sammen og måtte bede hende om at stoppe mødet. Jeg var stadig midt i mit stressforløb og det blev alt for voldsomt” (Bettina borger 3, bilag 3).

At Bettina borger 3 havde en støtteperson fra sin fagforening med til møderne på jobcenter giver god mening, særligt når udfaldet som i dette tilfælde bærer præg af en sarkastisk tone fra frontlinjeaktørens side, hvor det antydes at førtidspension ikke er en reel mulighed.

Det er ikke kun udtalelsen i sig selv, der rammer Bettina borger 3, men også det, den præsenterer: en fremtid præget af uvished, hvor hun fortsat fastholdes i jobafklaringsforløb som f.eks. ressourceforløb, i stedet for at opnå den ro og afklaring, hun selv forbinder med førtidspension. Samtidig lægges der et indirekte pres på hende for at vende tilbage til arbejdsmarkedet til trods for, at hun fortsat er midt i et stressforløb, samt har nedsat arbejdsevne.

Den uvished og oplevelse af ikke at blive taget alvorligt, som Bettina borger 3 beskriver, kan ses i lyset af Heins udlægning af Frankls perspektiv på eksistentiel stress, hvor Frankl peger på at en af de væsentligste kilder til eksistentiel stress er at leve et liv, der ikke er i overensstemmelse med, hvem man er, men som i stedet formes af andres forventninger (Hein, 2023.245).

Når man tilsidesætter sine egne værdier og behov for at leve op til ydre krav, risikerer man ifølge Frankl at miste forbindelsen til sig selv og dermed til den mening, der er afgørende for menneskets psykiske trivsel (Hein, 2023:245).

Jeg tolker de ydre krav også som udtryk for ydre vilkår, altså de betingelser borgerne må tilpasse sig for at være i kontakt med jobcentret. Dertil gælder både krav der rettes mod borgeren og de strukturelle vilkår, som jobcentret selv er underlagt. I den forbindelse vil jeg vende tilbage til hvad der skaber eksistentiel mening for borgerne, ved udtalelserne fra Lykke borger 1 (s. 46) og Bettina borger 3 (s. 47). Her fremstår særligt den meningsfulde relation mellem borger og system som afgørende, en relation hvor borgeren føler sig anerkendt og forstået i sin situation.

En eksistentiel belastning – tab af meningsfulde relationer og penge

Men som det fremgår i mit spørgeskema nævner 41 % af deltagerne (16 ud af 39), at de har oplevet skiftende sagsbehandlere eller mangel på kontinuitet i deres forløb (Bilag 7). Flere beskriver, hvordan de gentagne gange måtte forklare deres situation fra bunden, hvilket gjorde det svært at føle sig mødt og forstået, det fremhæver borger Annette borger 1 i det følgende:

"Det er jo nærmest en ny person, hver gang jeg kommer. Jeg skal hele tiden forklare mig forfra, og det gør det bare endnu mere udmattende. Man når aldrig til det punkt, hvor man føler, at nogen faktisk kender ens sag eller forstår, hvor man er. Det gør det også svært overhovedet at have tillid til, at man bliver hjulpet" (Annette, borger 2, bilag 2).

Denne oplevelse af kontinuerlige brud i relationen til systemet er mere end blot en praktisk udfordring, det kan bidrage til en dybt belastende oplevelse af eksistentiel stress. Med afsæt i Frankl beskriver Hein, hvordan fraværet af dyb mening eksempelvis når borgerne ikke opnår en meningsfuld og stabil relation til sin sagsbehandler, kan føre til en intens følelse af tomhed (Hein, 2023:242).

Konsekvenserne af denne eksistentielle tomhed, det Hein betegner som et eksistentielt vakuum der kan være alvorlige og manifestere sig i form af depression, angst, neuroser eller vedvarende stress tilstand (Hein, 2023:242-243).

Et andet centralt vilkår, der forværrer borgernes eksistentielle stressbelastning, er det økonomiske pres, mange oplever ved at være på overførselsindkomst som ressourceforløbsydelse eller kontanthjælp.

I mit spørgeskema angiver 23 ud af 39 borgere (59 %), at de har udskudt at sygemelde sig med arbejdsrelateret stress af frygt for arbejdsløshed og økonomiske konsekvenser ved at ende på overførselsindkomst (bilag 7). Det indikerer, hvordan økonomisk usikkerhed ikke blot er et praktisk anliggende, men udgør en reel barriere for at handle i overensstemmelse med egne helbredsmæssige behov.

Flere borgere beskriver, hvordan den økonomiske utryghed ikke alene forringer deres levestandard, men også påvirker deres mentale helbred negativt. Som en borger formulerer det:

“Det var dybt chokerende. Pludselig var man reduceret til en ydelsesmodtager uden rettigheder. Ingen tog højde for, at økonomien ikke kunne hænge sammen. Jeg måtte sælge min bil og overveje at flytte” (Borger 6, bilag 7).

En anden beskriver, hvordan usikkerheden skaber en konstant uro:

“Jeg syntes egentlig sagsbehandleren der havde mig var ok, men det økonomiske pres gjorde det svært at få ro. Jeg var stressramt, men alligevel bange for at blive trukket i ydelse, hvis jeg ikke svarede hurtigt nok” (Borger 17, bilag 7).

Disse erfaringer kan med analytisk fordel forstås gennem Antonovskys begreb om oplevelse af sammenhæng - Sense of Coherence (SOC), hvor Frankenhoff tager afsæt i Antonovskys forståelse af stress og menneskers evner til at tåle og håndtere stress, særligt i forebyggende arbejde, netop fordi oplevelsen af sammenhæng er afgørende for ens sundhed og trivsel, og det gør én mere modstandsdygtig over for f.eks. stress og sygdom, når tilværelsen opleves som begribelig, håndterbar og meningsfuld (Frankenhoff, 1998:514).

Dette kan med fordel suppleres af Heins forståelse af mening, hvor hun med afsæt i Frankl, fremhæver tre centrale kilder til oplevelsen af mening: meningsfuldt arbejde, meningsfulde relationer og evnen til at finde mening i modgang (Hein, 2023:243).

Når borgerne mister adgangen til disse f.eks. på grund af økonomisk usikkerhed, forstyrres ikke blot deres mulighed for bedring, men også deres oplevelse af sammenhæng i tilværelsen.

Netop de tre dimensioner i Antonovskys model – Håndterbarhed, begribelighed og meningsfuldhed udfordres markant i mødet med ydelsessystemets krav og styringslogikker, hvilket i den følgende analyse viser med udgangspunkt i fire borgeres oplevelser fra min spørgeskemaundersøgelse.

Håndterbarhed: Når økonomien ikke hænger sammen

Den mest umiddelbare påvirkning ses i borgernes oplevelse af håndterbarhed, altså troen på, at man har tilstrækkelige ressourcer til at imødekomme livets krav (Frankenhoff 1998:515). Flere borgere beskriver, hvordan det netop er kontakten til jobcenteret og de tilknyttede indsatsforløb, der medfører økonomisk usikkerhed og svækker deres mulighed for at komme sig:

Jeg oplevede at komme ind i et system, hvor det virkede som om, det primære mål var at få mig over på en anden ydelse og ikke at støtte min bedring. Økonomisk blev det en kamp. Jeg måtte tage af mine opsparinger og kunne ikke betale alle regninger”
(Borger 3, Bilag 7).

Og borger nr. 7 sætter også ord på den strukturelle utryghed der følger med:

“Jeg ville aldrig have troet, at vores elregning kunne vælge vores økonomi fuldstændig. Jeg måtte vælge mellem mad og medicin” (Borger 7, Bilag 7).

Mangel på basale ressourcer som mad, medicin og mulighed for at betale regninger, gør det vanskeligt for borgerne at bevare et overblik og føle handlemuligheder. Dette udfordrer det, som Frankenhoff betegner som oplevelsen af håndterbarhed, som er en vigtig forudsætning for at kunne modstå stress (Frankenhoff, 1998:514).

Begribelighed: En ubærlig pris for uforudsigelighed

Når økonomisk forsørgelse afhænger af skiftende vurderinger som f.eks. når sygedagpenge ophører efter 22 uger og revurderingen sættes i værk, som enten kan føre til en forlængelse af sygedagpengene eller en overgang til et ressourceforløb med markant lavere ydelse, bliver fremtiden for økonomisk ståsted svær at forudsige.

Uforudsigeligheden svækker borgerens oplevelse af begribelighed, særligt fordi både det indre og ydre miljø, som tilsammen skaber oplevelsen af sammenhæng, fremstår uforståeligt, ustruktureret og vanskeligt at forudse. Når denne sammenhæng brydes, bliver det svært at opleve, at livet giver mening og hænger sammen på en forudsigelig måde (Frankenhoff, 1998:514).

Det oplever borger nr. 3 som blev visiteret til et ressourceforløb, beskriver konsekvenserne tydeligt:

“Jeg gik ned med stress pga. arbejde og skal nu også kæmpe for ikke at ryge ud økonomisk (Borger 3, bilag 7).

I kontrast hertil oplevede en anden borger, som fortsat modtog sygedagpenge, et mere trygt og forståeligt forløb der giver mening til at vende tilbage på sin arbejdsplads:

“At jeg fik lov til at vende stille og roligt tilbage uden at blive presset økonomisk og mentalt” (borger 1, bilag 7).

De to citater synliggør, hvordan økonomisk tryghed kan fungere som en støttende ramme, der styrker borgerens mulighed for at komme sig, mens økonomisk usikkerhed derimod kan forstærke stress og skabe en oplevelse af, at både det indre miljø (stresstilstand) og det ydre miljø (uforudsigelige økonomiske vilkår) bliver kaotisk og vanskeligt at orientere sig i (Frankenhoff, 1998:514).

Meningsfuldhed: Når økonomiske forløb opleves som formålsløse

Antonovskys tredje aspekt meningsfuldhed, handler om, hvorvidt mennesket oplever, at livet og de udfordringer, det møder, har en form for betydning og retning (Frankenhoff, 1998: 513).

Et centralt formål med den danske velfærdsstats sociale rettigheder er netop at sikre tryghed gennem støtte og økonomisk sikring, når borgere rammes af sygdom og mister tilknytning til arbejdsmarkedet (Ploug, Henriksen & Kærgård, 2004: 11). I den optik burde borgeren opleve, at der trods alt er en form for retning og mening i en belastende stresstilstand fordi der eksisterer et velfærdssystem, som grundlæggende skal gribe én, når arbejdssevnen svigter (Bredgaard & Rasmussen, 2022:108).

Alligevel viser flere borgeres erfaringer, at det netop er beskæftigelsessystemets indsatser, økonomiske rammer og krav, der opleves som uforudsigelige og formålsløse. For nogle kommer mødet med beskæftigelsessystemet som et chok, ikke på grund stressen i sig selv, men på grund af de økonomiske konsekvenser og dens usikkerhed, det medfører for deres fremtid. Som én borger formulerer det:

“Men havde trods alt troet at det værste vi skulle igennem var sygdommen. Økonomien kom som et chok” (Borger 3, Bilag 7).

For at undersøge, hvad der skaber mere mening i borgernes oplevelse af kontakten med jobcentret og de tilknyttede indsatser, spurgte jeg i mit spørgeskema ind til, hvad der skal til:

"At hjælpe syge til at få livskvalitet ved meningsfuld beskæftigelse - ikke at presse dem ud i noget, der ikke hænger sammen med deres situation" (Borger 12, bilag 7).

Samlet viser denne analysedel, hvordan beskæftigelsessystemets praksis og de gældende økonomiske rammer for overførselsydelser kan underminere borgernes oplevelse af sammenhæng.

Når hverdagen præges af uforudsigelighed, manglende kontrol og fravær af mening, svækkes alle tre dimensioner i Antonovskys model – begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed, som netop er afgørende for at kunne håndtere stress og samtidig skabe mening og retning i en belastet livssituation (Frankenhoff, 1998:515).

Når støtten gives med forventning om, at borgeren, selv i en tilstand af fortsat mistrivsel, skal overgå til en lavere forsørgelsesydelse f.eks. i overgangen fra sygedagpenge til ressourceforløbsydelse ved revurdering eller jobafklaringsforløb, opleves det økonomiske aspekt som særligt belastende. Det fremstår som et paradoks, at da det netop er borgere med komplekse udfordringer såsom stress, der ender i denne situation, selvom de ikke er blevet helt raske og forsat befinder sig i en sårbar position.

Alligevel sættes deres forsørgelsesgrundlag under pres, netop i en periode hvor stabilitet og støtte burde være mest afgørende for bedring, i stedet kæmper borgerne for basale behov som bolig, mad og medicin, og det truer det deres livskvalitet og eksistensgrundlag.

Som borger 12 udtrykker det, ville en indsats med større fokus på livskvalitet og meningsfuld beskæftigelse, frem for pres vil kunne skabe en mere bæredygtig vej tilbage til arbejdsmarkedet og healingsproces (s. 53).

Det økonomiske aspekt vil jeg i det følgende analysere videre ved at undersøge, hvad der gør sig gældende i mødet mellem styringslogikker, særligt med udgangspunkt i frontlinjeaktørers praksis og dertil borgernes muligheder for bedring og fastholdelse på arbejdsmarkedet.

2.2 Frontlinjeaktører mellem økonomistyring og støtte

Mødet mellem ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet og frontlinjeaktører i beskæftigelsessystemet foregår i et spændingsfelt mellem støtte og styring. Mine interviews og

spørgeskemaundersøgelse viser også, hvordan frontlinjeaktørerne ofte står i et krydspres mellem borgernes behov for ro og individuel støtte og systemets krav om progression, aktivering og rettidighed (Bilag 4-6,8).

Ifølge Caswell og Larsen befinder frontlinjeaktører sig i et flerniveaustyret system, hvor politiske intentioner og økonomiske målsætninger oversættes til praksis via resultatstyring, deadlines og lovpligtige procedurer (Caswell & Larsen 2015:17).

Dette sætter rammerne for frontlinjeaktørernes faglige råderum og påvirker direkte borgernes mulighed for restitution og økonomi. Som Lars frontlinjeaktør 3 formulerer det:

"Vi har borgere, som mister deres bolig, når de overgår fra sygedagpenge til jobafklaringsforløb. Fordi ydelsen falder så meget, at de ikke længere kan betale husleje. Og det er jo netop i en periode, hvor de er allermest sårbare og har brug for ro. Det spænder ben for hele processen. For hvordan skal man komme sig, hvis man står midt i en boligkrise og samtidig er stressramt?" (Lars frontlinjeaktør 3, bilag 6).

Dermed kan frontlinjeaktørerne også opleve, at de bliver nødt til at fastholde borgeren i systemets logik og lovgivning, selv når det strider imod deres egen faglige vurdering (Caswell & Larsen 2015:18). Som, Heidi frontlinjeaktør 1 også beskriver i det følgende, står hun i et dilemma, når hun er tvunget til at indkalde borgere til samtaler, selv når det ikke giver mening:

"Nogle gange så giver det jo ikke mening at holde samtalen, for hvis de går i behandling hos psykolog eller går hos en anden behandler og stressforløb, hvor de skal have roen til at lige finde ud af, hvad der er op og ned i livet, så hjælper du ikke klienten ved at kigge på" (Heidi frontlinjeaktør 1, bilag 4).

I den sammenhæng bliver det tydeligt, at indkaldelser til samtaler, som Heidi frontlinjeaktør 1 beskriver ikke nødvendigvis handler om at møde borgeren ud fra vedkommendes aktuelle situation og behov, men snarere om at opfylde en række styringskrav og dokumentationsprocedurer, som er indlejret i den måde, beskæftigelsessystemet er organiseret på.

Caswell og Larsen peger på, hvordan netop denne form for standardisering og styringslogik styrer arbejdet og ikke det, som frontlinjeaktøren selv vurderer som fagligt bedst eller vigtigst i mødet med borgeren og meningsfuld relationsarbejde (Caswell & Larsen, 2015:18)

Det rejser spørgsmålet, om det ikke er spild af offentlige midler, når frontlinjeaktører gennemfører samtaler, som hverken giver mening for borgeren eller opleves som fagligt relevante? Dertil virker det paradoksalt når 12 ud af 25 aktører (48%) i mit spørgeskema nævner, at økonomiske begrænsninger, besparelser eller nedskæringer påvirker deres arbejde (Bilag 8).

Derfor vil jeg i det følgende analysere, hvordan centrale styringslogikker særligt med afsæt i økonomiske mekanismer, former både frontlinjeaktørens praksis i mødet med borgerne som har stressbelastninger fra arbejdslivet.

Til dette formål anvender jeg Michael Lipskys teori om street-level bureaucracy, som sætter fokus på de vilkår og handlemuligheder, frontlinjeaktører har, når de skal omsætte politiske beslutninger i praksis.

Skøn under prisspænd: Lipsky og dilemmaerne i frontlinjen

Street-level bureaucracy er et begreb, der dækker over offentligt ansatte, som i deres daglige arbejde både skal følge regler og standarder og samtidig håndtere komplekse og uforudsigelige situationer i mødet med borgerne (Lipsky, 1969:2). Ifølge Lipsky kendetegnes deres arbejde f.eks. af store sagsmængder, begrænsede ressourcer og behovet for at træffe beslutninger under stærk styring og standardisering (Lipsky, 1969:2).

Når Lars frontlinjeaktør 3 siger:

“Det er jo ikke nødvendigvis det rigtige, vi gør. Det er det mulige. Vi skal hele tiden tænke på om en indsats kan godkendes, om den er billig nok, og om vi risikerer at miste refusion. Det påvirker selvfølgelig, hvad vi tilbyder” (Lars frontlinjeaktør 3, bilag 6).

Her bliver det tydeligt, hvordan økonomiske hensyn former praksis. Refusion henviser her til den statsstøtte, kommunen kun modtager, hvis en indsats opfylder specifikke kriterier fastsat af staten (Retsinformation, 2021:§1). Det betyder, at valget af tilbud til borgeren ofte styres af, hvad der udløser økonomisk kompensation frem for, hvad der fagligt vurderes som mest hensigtsmæssigt.

Det stemmer overens med borger 3's oplevelse af, at frontlinjeaktørens primære mål var at overføre vedkommende til en billigere ydelse, selvom det ville forringe borgerens bedring og samtidig udgøre en økonomisk belastning for dennes eksistensgrundlag (s. 51).

Med afsæt i Lars' frontlinjeaktør 3's udsagn (s. 54) kan den faglige spænding forstås i lyset af Lipskys begreb om ambivalente og modsatrettede rolleforventninger, hvor frontlinjeaktøren må balancere mellem ønsket om at yde meningsfuld støtte og systemets krav om kontrol, dokumentation og målbare resultater (Lipsky, 1969:7-8). Hertil kommer de økonomiske rammer, hvor f.eks. refusionsregler og udgiftsstyring påvirker hvilke indsatser der overhovedet er mulige ofte på bekostning af hensynet til den enkelte borger.

Det samme oplever Laila frontlinjeaktør 2, som i det følgende beskriver hvordan hun ikke formår at forene sit faglige ønske om at støtte borgerne meningsfuldt med de krav og standarder som systemet stiller.

“Jeg oplever tit, at vi ikke har rum til at gøre det rigtige. Hvis jeg kunne, ville jeg tage en helt anden tilgang til de borgere, der har stress men vi har skemaer og deadlines og alt det, som gør, at det bliver mere systemets behov end borgerens” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 5).

Lailas frontlinjeaktør 2's udsagn kan forstås som en konkret erfaring med det, Lipsky betegner som ambivalente og modsatrettede rolleforventninger, fordi hun beskriver, hvordan hun ikke oplever at have rum til at handle i overensstemmelse med sin faglige vurdering af, hvad der er bedst for borgere med stress og i stedet må hun følge skemaer og deadlines, der er fastlagt ud fra organisatoriske hensyn ikke ud fra individuelle behov (Lipsky, 1969:9).

Dermed handler det ikke blot om praktiske begrænsninger, men om dybereliggende rollekonflikter, hvor frontlinjeaktøren forventes at være både empatisk rådgiver og systemets forvalter, roller der kan være svære at forene (Lipsky, 1969:9).

Laila frontlinjeaktør 2 giver udtryk for en frustration, der udspringer af hendes oplevelse af ikke at kunne handle i overensstemmelse med sin faglighed. Hun ønsker at støtte borgerne individuelt og meningsfuldt, men oplever, at systemets krav og strukturer står i vejen. Ifølge Lipsky er det et grundvilkår for frontlinjeaktører, at de skal balancere mellem modstridende krav, som regel uden selv at have kontrol over de rammer, de arbejder indenfor (Lipsky, 1969:8).

Copingstrategier

En af de mest centrale copingstrategier, som ifølge Lipsky opstår for frontlinjeaktørerne i mødet med begrænsede ressourcer og modsatrettede rolleforventninger, er brugen af standardiserede

rutiner (Lipsky, 1969:12-13): Det vil sige faste procedurer, skemaer og arbejdsgange, som reducerer behovet for individuelle vurderinger og gør sagsbehandlingen mere ensartet (Lipsky, 1969:13).

Denne styringsmekanisme ses tydeligt i Laila frontlinjeaktør 2's følgende udsagn:

“Vi har jo nogle rammer, vi er nødt til at holde os indenfor så nogle gange må man give samme forløb til to meget forskellige borgere, selvom man godt ved, at det ikke passer til den ene” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 5).

De styringsrammer, som frontlinjeaktørerne skal arbejde indenfor, er ikke nødvendigvis tilpasset den enkelte borgers situation. Alligevel bliver borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet ofte behandlet som en ensartet gruppe, på lige fod med andre ledige borgere, der ikke har samme type udfordringer.

Dermed bliver copingstrategien i denne sammenhæng et udtryk for mangel på ressourcer og de begrænsede muligheder for at tage individuelle hensyn i praksis, særligt på grund af manglende økonomi til det (Lipsky, 1969: 12–13).

Som de følgende tre frontlinjeaktørerne fra mine interviews bekræfter:

“Vi har alt for travlt til at tage individuelle hensyn. Det er ikke fordi, vi ikke vil men der er ikke tid, og der er ikke penge. Så vi ender med at give dem det samme, uanset hvad de har brug for” (Heidi frontlinjeaktør 1, bilag 4).

“Jeg ville ønske, vi havde mere fleksibilitet. Men systemet er bygget op om ensartede krav og indsatser. Vi ved godt, at det ikke passer til alle, især ikke dem med stress, men vi kan ikke tage individuelle hensyn i den grad, vi burde” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 5).

“Det handler jo også om økonomi. Man kan ikke lave et individuelt forløb til hver enkelt – vi har standardtilbud og forløb, og det er dét, vi arbejder med. Nogle gange virker det helt ved siden af, men vi har ikke ressourcerne til andet” (Lars frontlinjeaktør 3, bilag 6).

Som jeg nævnte i starten af denne delanalyse, fremstår det som både et velfærdsparadoks og et muligt spild af offentlige midler, at frontlinjeaktører skal gennemføre standardiserede tiltag som

f.eks. et fast antal samtaler i stedet for at tilbyde mere fleksible og individuelt tilpassede indsatser, der i højere grad imødekommer målgruppens særlige behov (s. 54).

Rationering

Flere af mine interviewede frontlinjeaktører bekræfter dog, at de er låst af systemets krav. Standardiseringen er ikke et frit valg, men en nødvendighed for at sikre økonomisk afregning (Lipsky, 1969:13).

“Der er en grund til, at der er så meget fokus på tid og opfølgning, det handler jo også om refusion og om ikke at miste penge, hvis vi ikke når tingene inden for fristerne” (Heidi, frontlinjeaktør 1, bilag 5).

Ifølge Lipsky opstår der en form for afværgemekanisme i form af rationering, hvor arbejdet tilpasses systemets krav eksempelvis gennem faste rutiner og standardisering, for at sikre rettidig dokumentation og undgå tab af refusion (Christensen, 2021:19).

Når borgerantallet er højt og ressourcerne få, som Heidi 1 frontlinjeaktør fremhæver med ordene “vi har alt for travlt”, bliver det nødvendigt at standardisere serviceniveauet, for eksempel ved at tildele ensartede ydelser på tværs af sager og “tage alle over én karm” (s. 56).

Creaming

I et street-level bureaucracy-perspektiv kan creaming, altså prioritering af de borgere, der vurderes lettest at hjælpe og det er en afværgemekanisme der også opstår under tidspres og ressourcemangel (Christensen, 2021:20-21). Når sagsbehandlere står med mange komplekse sager og begrænsede muligheder, kan der ske en prioritering, hvor opmærksomhed og ressourcer i højere grad tilfalder dem, der vurderes at kunne opnå hurtige resultater (Christensen, 2021:22).

Laila frontlinjeaktør 2 peger på dette dilemma, når hun siger:

”Når en borger giver udtryk for, at vedkommende har brug for støtte og skal passes på, er det i virkeligheden en måde at række hånden ud og invitere til samarbejde. Men når man som sagsbehandler sidder med 80-90 sager, er det svært at give den nødvendige tid og opmærksomhed. Da jeg havde færre sager, havde jeg bedre mulighed for at lave en grundig kvalificering” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 5).

I det følgende uddyber Lars frontlinjeaktør 2 hvordan begrebet worker bias, altså den enkelte medarbejders erfaringer og holdninger spiller ind i prioriteringen af sager (Christensen, 2021:22). Han beskriver, hvordan nogle tidligere kollegaer arbejder ud fra en grundlæggende mistillid til borgerne og hurtigt forsøger at presse dem videre i systemet:

“Jeg har oplevet kollegaer i andre kommuner, der har været enormt sådan du ved, gang på gang siger til borgeren, at du skal være raskmeldt inden for to uger. Og hvis ikke, så iværksætter jeg raskmelding på en bred vurdering eller sådan noget. [...] De havde altid sådan et udgangspunkt, der gik på, at borger prøver på at snyde. Og der havde vi virkelig også nogle diskussioner, fordi jeg synes, det er en ærgerlig måde at gøre det på” (Lars frontlinjeaktør 2, bilag 6).

Her bliver det tydeligt, hvordan prioriteringer ikke kun formes af systemiske vilkår som tid og økonomi, men også af frontlinjeaktørernes personlige tilgang. Lars frontlinjeaktør 2 tager afstand fra denne praksis og reflekterer kritisk over konsekvenserne, når borgere mødes med mistillid og standardiserede løsninger frem for støtte og forståelse.

Kontrol over klienter

Laila frontlinjeaktør 2 som arbejder i Køge Kommune, fortæller, at de har en særlig indsats i form af et stressforløb målrettet borgere med arbejdsrelateret stress. Forløbet adskiller sig fra den almindelige indsats ved at være mere struktureret og forudsigeligt samt målrettet til målgruppens behov. Ifølge Laila frontlinjeaktør 2 skaber det ro og tryghed, at disse borger møder de samme personer på faste dage:

“Det handler om at få ro på. Det er de samme, de møder, det er de samme dage så man ikke møder ind og bliver mødt af noget nyt hver gang. Det giver en tryghed” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 6).

Hun forklarer desuden, at de faste rammer bidrager til at reducere borgernes usikkerhed:

“Det er noget med at få nogle faste rammer. Ikke fordi det skal være rigtigt, men det giver bare en anden ro, når man ved, hvem man skal mødes med, og hvornår” (Laila frontlinjeaktør 2, bilag 6).

Forløbet fremstår som en indsats, der søger at imødekomme en sårbar målgruppes behov. Samtidig kan det, i et street-level bureaucracy-perspektiv, også forstås som et eksempel på, hvordan

offentlige organisationer forsøger at skabe stabilitet og forudsigelighed i borgerforløb, noget Lipsky betegner som kontrol over klienter (Christensen, 2021:22).

Det er ikke entydigt negativt, men dette peger på hvordan frontlinjeaktører ofte må strukturere borgernes deltagelse og adfærd gennem faste rammer, mødestrukturer og procedurer. Dermed også et arbejdsredskab til at sikre fremdrift og reducere usikkerhed i et system præget af mange krav. Som Laila frontlinjeaktør 2 selv formulerer det:

“Man prøver at skabe nogle forløb, hvor man kan tage højde for, at det er mennesker, der er meget belastede. Men det skal jo også passe ind i vores system og ressourcer”
(Laila frontlinjeaktør 2, bilag 5).

Laila frontlinjeaktør 2's udsagn viser, hvordan indsatsen skal tage hensyn til både borgernes belastning og de organisatoriske rammer. Stressforløbet på hendes arbejdsplads er et eksempel på, hvordan omsorg og styring sameksisterer, og hvordan der i praksis må balanceres mellem individuelle behov og systemkrav.

Ifølge Lipsky opstår der typisk krydspres i socialt arbejde, når borgernes behov er større eller anderledes end det, der er politisk vedtaget og prioriteret eksempelvis gennem standardiserede forløb, faste regler og fokus på målbare resultater.

Disse rammer kan betyde, at borgernes behov ligger uden for det, frontlinjeaktøren reelt har mulighed for at imødekomme (Christensen, 2021:111). Og det går udover i mødet med borgere der er ramt af stress- og arbejdsrelateret stress da det er en målgruppe, som har behov for fleksibilitet, tillid og tid for at komme sig genvinde troen på sig selv og bevæge sig mod en meningsfuld tilknytning til arbejdsmarkedet.

Måske rummer fremtiden et håb om forandring. I regeringens fremskrivning *Danmark – rustet til fremtiden (DK2030)* lægges der op til en reform, hvor den enkelte borger sættes i centrum og jobcentre foreslås nedlagt (Finansministeriet, 2023:140). Samtidig fastholdes et stærkt jobfokus med henblik på at få flere borgere i beskæftigelse og dermed bevare og udvikle høj velstand, velfærd og produktivitet i Danmark (Finansministeriet, 2023:140).

Dog efterlader en uklarhed om frontlinjeaktørernes fremtidige rolle og arbejdsbetingelser, når deres nuværende organisatoriske rammer potentielt forsvinder. Spørgsmålet er også, om denne frihed reelt gælder alle borgere eller kun dem, der hurtigt kan leve op til systemets beskæftigelseslogik.

Delkonklusion af analyse 2

Analysen viser, at mødet med beskæftigelsessystemet ofte forværrer stressbelastningen for ledige borgere. Mistillid, stigmatisering og manglende anerkendelse af stress som legitim sygdom skaber et pres for at skulle bevise sin lidelse og påvirker borgernes selvopfattelse negativt.

Det forstærkes af økonomisk usikkerhed, særligt ved overgangen til lavere ydelser som ressourceforløbsydelse hvilket undergraver følelsen af tryghed, kontrol og retning i tilværelsen. Når støtten opleves vilkårlig og formålsløs, mister mange tilliden til systemet og troen på bedring, hvilket risikerer at fastholde dem i en langvarig belastningstilstand.

Samtidig arbejder frontlinjeaktører under styringslogikker, der begrænser deres faglige råderum. Resultatbaseret styring, refusionsregler og krav om rettidighed betyder, at frontlinjeaktører presses til at følge standardiserede procedurer frem for at tilpasse indsatsen til den enkelte borger. Tidsfrister og måltal vægtes højere end relationel kontinuitet og faglig vurdering. Dermed reduceres muligheden for meningsfuld støtte, særligt for borgere med komplekse belastninger som stress.

Alt i alt peger denne analyse på konkrete velfærdsparadokser, hvor både borgere og frontlinjeaktører oplever, at systemets rammer forhindrer netop den støtte og ro, der burde være forudsætningen for bedring og arbejdsfastholdelse.

DISKUSSION

Manglende diagnose - mellem anerkendelse og kompleksitet

En gennemgående udfordring i dette speciale har været, at stress ikke anerkendes som en selvstændig diagnose i det danske sundheds- og beskæftigelsessystem (Andersen 2007:12). Dette gør det vanskeligt for borgere at opnå anerkendelse, forståelse og en målrettet indsats, særligt i sagsbehandlingen af ressourceforløb, revurdering af sygedagpengeforløb, og førtidspensionssager.

Fraværet af en officiel diagnose medfører, at borgeren befinder sig i en gråzone, for syg til at arbejde, men for rask til at blive tilkendt en mere varig forsørgelse. Dette skaber en oplevelse af usynlighed og mistillid, som flere borgere og frontlinjeaktører i både spørgeskemaundersøgelse og interview beskriver som psykisk belastende (Bilag 1-8).

Samtidig er det vigtigt at anerkende, at stress er en kompleks og kontekstbunden tilstand, der netop vanskeliggør entydig diagnosticering og som beskrevet i analysen, da symptomerne varierer betydeligt fra person til person (Andersen, 2007:14). Det rejser spørgsmålet, om en formel diagnose overhovedet er en løsning eller om det snarere risikerer at indsnævre forståelsen af stress til noget, der kan behandles individuelt, frem for at ses som en strukturel belastningstilstand, som opstår i samspillet mellem individ og organisation (Hein, 2023:29–30).

I så fald tænker jeg, at ønsket om en diagnose vil risikere at flytte fokus væk fra de organisatoriske og samfundsmæssige årsager til stress og dermed styrke forestillingen om, at udfordringen udelukkende stammer fra individet.

Ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet har brug for at blive mødt med forståelse og anerkendelse, når de indgår i beskæftigelsessystemet. Ved aktivering er det vigtigt, at indsatserne ikke genskaber det pres og de krav, som tidligere har udløst stress.

En diagnose kan give legitimitet, men fører ikke nødvendigvis til bedre støtte, hvis indsatsen stadig præges af en tydelig workfare logik og krav om hurtig tilbagevenden til arbejde (Wacquant, 2009:42). Der er brug for fleksible, tryghedsskabende indsatser, der giver plads til tillid og tid også uden en officiel diagnose.

Systemets standardisering og krav - når hjælp bliver belastning

En anden central problemstilling, der træder tydeligt frem i specialets empiriske materiale, er spændingen mellem borgerens behov for ro, stabilitet og individuel støtte og systemets krav om progression, dokumentation og deltagelse i standardiserede indsatser (Bilag 1-8).

Dette peger på et velfærdsparadoks, hvor den danske socialdemokratiske velfærdsstat både skal yde støtte og fremme en aktiv arbejdsmarkedspolitik, men samtidig er præget af neoliberale styringslogikker, økonomiske incitament og tidsfrister, som begrænser muligheden for at tilpasse indsatsen til borgerens tilstand (Bredgaard & Rasmussen, 2022:37).

Med Lipskys teori om street level bureaucracy bliver det tydeligt, at frontlinjeaktører befinder sig i et krydspres mellem fagligt skøn og systemets krav. I praksis fører dette ofte til det, Schram kalder responsabilization, da borgeren gøres ansvarlig for egen bedring også når helbred og livsomstændigheder reelt forhindrer progression (Schram, 2019:21).

Standardiseringen bliver dermed ikke kun administrativ, men også et moralsk udgangspunkt, hvor det vurderes hvem der er værdig til støtte? Hvem er aktive nok? Hvem tager ansvar? Og særligt, hvornår det er fagligt og etisk rimeligt at stille krav om aktivering over for borgere med nedsat arbejdsevne?

Dette skaber et kontrolregime, hvor især borgere med usynlige og ikke entydige symptomer såsom stress, risikerer at komme i klemme. Systemets vilkår kan dermed forværre netop den tilstand, det er sat i verden for at afhjælpe. Dette paradoks forstærkes af økonomiske strukturer som refusionsregler og ydelsesniveauer, der skaber incitamenter til hurtig afklaring frem for langvarig og individuelt tilpasset støtte.

Fokus på fleksible rammer frem for pres til arbejdsparathed eller?

I lyset af ovenstående bliver det relevant at spørge, om arbejdsparathed nødvendigvis bør først og fremmest være det primære mål for disse borgere?

For nogle borgere vil en førtidspension være den rette løsning, hvis arbejdsevnen er omfattende varigt og permanent nedsat. For andre kan et fleksjob på nedsat tid og under stabile rammer sikre både et tåleligt forsørgelsesgrundlag og værdighed. Fælles for begge løsninger er, at de når de matcher borgerens behov kan fungere som bæredygtige veje til stabilitet og trivsel i tilværelsen.

Det forudsætter dog, at systemet anerkender, at progression ikke nødvendigvis er lig med aktivering eller fuld beskæftigelse. I stedet bør indsatsen også tage afsæt i borgerens behov for bedring og oplevelsen af meningsfuld sammenhæng, hvor egne udfordringer anerkendes som væsentlige og får en tydelig retning i det videre forløb (Frankenhoff, 1998: 513).

Et reelt skifte fra fokus på arbejdsparathed til trivsel kan øge borgerens livskvalitet og skabe større stabilitet i hverdagen. For nogle kan det også styrke muligheden for en varig, skånsom tilknytning til arbejdsmarkedet, mens det for andre vil indebære førtidspension og dermed tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet, men med større tryghed og færre belastninger. I begge tilfælde kan det mindske risikoen for tilbagefald som følge af stressende og uforudsigelige omstændigheder (Goffmann, 1975:14-15).

Denne tilgang udfordrer dog nogle af de grundlæggende logikker i den danske flexicurity-model. Modellen bygger på en kombination af fleksibilitet for arbejdsgivere og høj økonomisk tryghed for arbejdstagere, men forudsætter samtidig en - høj beskæftigelsesgrad, hvor størstedelen af

befolkningen skal være i arbejde og bidrage til finansieringen af velfærdsstaten. (Bredgaard & Rasmussen, 2022:107).

Spørgsmålet er også om det realistisk set kan lade sig gøre, hvis flere borgere får fleksjob eller førtidspension, kan det blive en økonomisk belastning for staten og gøre det sværere at opretholde et generøst velfærdssystem, kendetegnet ved høje ydelser, bred adgang til støtteordninger og social tryghed for alle (Bredgaard & Rasmussen, 2022:107).

KONKLUSION

Specialet har undersøgt, hvordan ledige borgere med stressbelastninger fra arbejdslivet oplever mødet med beskæftigelsessystemet, særligt ved gennem ressourceforløb og revurdering. Gennem kvalitative interviews-og spørgeskemadata viser undersøgelsen, at systemets ensidige fokus på arbejdsparathed og progression ofte sker på bekostning af borgernes helbred, trivsel og levevilkår. For mange fører det ikke til bedring, men til en forværring af stresstilstanden og en oplevelse af at stå alene med ansvaret.

De interviewede frontlinjeaktører beskriver et tydeligt krydspres mellem systemets krav om effektivitet og deres faglige ønske om at yde støtte med udgangspunkt i borgerens behov, en spænding der ifølge Lipsky er kendetegnende for street-level bureaucracy. Specialet viser samtidig, at borgerne oplever større tryghed og mening, når eksempelvis et kontakt- og behandlingsforløb for borgere med stressbelastninger er individuelt tilpasset, forudsigeligt og baseret på vedvarende relationer. Når indsatsen tager udgangspunkt i borgerens livssituation, styrkes oplevelsen af sammenhæng og handlemuligheder i tråd med Antonovskys begreb om oplevelse af sammenhæng - Sense of Coherence (SOC).

Som nævnt i specialets problemfelt koster stress samfundet over 54 milliarder kroner årligt, blandt andet fordi det reducerer arbejdsudbuddet og medfører store tab i skatteindtægter (Glavind, 2024:2–6). Når beskæftigelsesindsatsens primære mål er at få ledige i job, og SVM-regeringen (2022–2026) ønsker, at flere skal i arbejde, finder jeg det væsentligt at rette opmærksomheden mod de stressende omstændigheder, som ledige borgere møder i beskæftigelsessystemet i en socialfaglig kontekst.

Det grundlæggende paradoks består i, at de forhold der oprindeligt gjorde borgerne syge i arbejdslivet, reproduceres under deres ledighed i mødet med systemet. Samtidig stilles der store krav om at dokumentere nedsat arbejdsevne, vise progression og vilje til at arbejde.

Den pris, borgerne betaler, er ikke kun et forringet helbred, men også et tab af værdighed, tillid og mening i mødet med beskæftigelses- og velfærdsindsatser, der egentlig skulle støtte dem. Det kan svække de nødvendige forudsætninger for en bæredygtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet og borgerens healingsproces.

PERSPEKTIVERING

De fund, dette speciale præsenterer, bliver særligt relevante i lyset af den aktuelle politiske udvikling. Med *DK2030 – Danmark rustet til fremtiden* lægger SVM-regeringen (2022-2026) op til en gennemgribende omlægning af beskæftigelsessystemet, herunder nedlæggelse af jobcentrene og indførelse af et nyt kontanthjælpssystem med øget fokus på kommunerne får større frihed, skabe forenkling og bidrage til øget værdighed i det sociale arbejde med borgerne (Finansministeriet, 2023:140).

Målet er at få flere i beskæftigelse og færre på ydelser, bl.a. for at imødegå mangel på arbejdskraft, som følge af relativt store årgange ventes at trække sig fra arbejdsmarkedet (pension) og blive erstattet af mindre årgange, samt en forsat høj andel deltidsansatte og et betydeligt sygefravær særligt i den offentlige sektor (Finansministeriet, 2023:148). Allerede fra 1. juli 2025 vil flere borgere opleve lavere ydelser, især hvis de ikke opfylder beskæftigelseskravene, medmindre de deltager i aktiviteter under arbejdspligten (Beskæftigelsesministeriet, 2025).

Borgernes møde med jobcentret og deres økonomiske situation som modtagere af overførselsindkomst træder i min empiri frem som to centrale stressfaktorer i at være ledig. Det tyder på, at de økonomiske vilkår også fremadrettet vil udgøre en vedvarende kilde til belastning, endda i stigende omfang.

Flere borgere i min interviews og spørgeskemaundersøgelsen udtrykker håb om, at nedlæggelsen af jobcentre kan føre til et mere menneskeligt system (Bilag 1-3,7). Lykke borger 1 siger:

"Jeg håber på, at man på et tidspunkt finder ud af, at vi ikke kan alle sammen være i den samme klasse. For vi er ikke alle sammen af samme grund, der hvor vi er"

(Borger Lykke 1, bilag 1).

Samtidig udtrykker Heidi frontlinjeaktør 1 en bekymring for de mest sårbare borgere, hvis jobcentrene forsvinder:

"Vi er jo en livslinje for nogen. Hvad sker der med dem, der ikke har noget netværk?"

(Heidi frontlinjeaktør 1, bilag 4).

Denne nytænkning af beskæftigelsesindsatsen rejser et grundlæggende spørgsmål om, hvilken retning den danske velfærdsstat bevæger sig i og om fremtidens indsatser vil være præget af tillid, fleksibilitet og menneskelig forståelse, eller om de fortsat i højere grad vil være styret af økonomiske hensyn og standardiserede krav.

LITTERATURLISTE

Andersen, L. P. (2007).

Stress – fra psykisk belastning til sygefravær. København: Tidsskrift for Arbejdsliv - Frydenlund Academic.

Beskæftigelsesministeriet (2022).

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB-loven), LBK nr. 701 af 22. april 2022.

Lokaliseret på: <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2022/701> (tilgået: 2. maj 2025).

Beskæftigelsesministeriet (2024:A).

Satser for 2024 – Sygedagpenge. Lokaliseret på: <https://bm.dk/satser/satser-for-2024/sygedagpenge> (tilgået: 25. juli 2025).

Beskæftigelsesministeriet (2024:B).

Satser for 2024 – Ressourceforløbsydelse. Lokaliseret på: <https://bm.dk/satser/satser-for-2024/ressourceforloebssydelse> (tilgået 25. juli 2025)

Beskæftigelsesministeriet (2025).

Nye regler fra 1. juli 2025. Lokaliseret på: <https://bm.dk/nyheder/nyheder/2025/07/nye-regler-fra-1-juli-2025> (tilgået 03. august 2025).

Bredgaard, T. & Rasmussen, S. (2022).

Dansk Arbejdsmarkedets Politik (3. udg.). København K: Djøf Forlag.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2025).

Kvalitative metoder – En grundbog (4. udg.). København K. Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015).

Interview – Den kvalitative forskningsinterview som håndværk (3. udg.). København K. Hans Reitzels Forlag.

Caswell, D. & Larsen, F. (2015).

Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik – hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette - Tidsskrift for Arbejdsliv, 17(1). København: Frydenlund Academic.

Christensen, B. A. (2021).

Socialrådgiveren i frontlinjen – en introduktion til street-level bureaucracy i socialt arbejde. København K: Hans Reitzels Forlag.

Ejrnæs, M. & Guldager, J. (2008).

Helhedssyn og forklaring – I sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde. København K: Akademisk Forlag.

Finansministeriet (2023)

DK2030: Danmark rustet til fremtiden. København K: Finansministeriet.

Frankenhoff, C. (1998).

Antonovsky's sense of coherence concept: An instrument for primary prevention in social work services. International Social Work 41(4). London: SAGE Publications.

Gilson, C. (2015).

Lipsky's street-level bureaucracy. I A. Massey & K. Miller (Red.), *The international handbook of public administration and governance*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.

Glavind, K. L. (2024).

Stress koster 55 mia. kr. om året. København V: Arbejderbevægelsens Erhvervsråd.

Goffman, E. (1975).

Stigma: Om afvigerens sociale identitet. (1. udg.) København: Hans Reitzels Forlag.

Hein, H. (2023).

En giftig stresscocktail – når stress skyldes mangel på mening. København K: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. & Pedersen, B. K. (2012).

Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet. København K: Hans Reitzels Forlag.

Laustsen, C. (2020).

Internettet som felt – at lave kvalitativ forskning online. I S. Brinkmann (red.), *Kvalitative metoder – en grundbog.* København K: Hans Reitzels Forlag.

Lipsky, M. (1969).

Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy. New York: American Political Science Association.

Merton, K. & Nisbet, R. (Red.). (1976).

Contemporary Social Problems (4. udg.). New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Ploug, N. H. I. & Kærgård, N. (Red.). (2004).

Den danske velfærdsstats historie (1. udg.). København K: Socialforskningsinstituttet.

Ponto, J. (2015).

Understanding and evaluating survey research - Journal of the Advanced Practitioner in Oncology. Huntington, NY: Harborside Press.

Psykiatrifonden & SIND (2020).

Livskvalitet og psykisk helbred for sygemeldte tilknyttet et jobcenter. København: Psykiatrifonden.

Retsinformation (1985).

Lov om offentlig forvaltning (lov nr. 571 af 19. december 1985), § 27.

Lokaliseret på: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/1985/571> (tilgået: 17. juli 2025).

Retsinformation (2018).

Bekendtgørelsen af lov om social service (lov. 1114 af 30. august 2018, § 4).

Lokaliseret på: (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/1114> (tilgået: 28. juli 2025).

Retsinformation (2021).

Bekendtgørelse om statsrefusion og tilskud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (lov. 224 af 10. februar 2021, § 1). Lokaliseret på:

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/224> (tilgået: 30. juli 2025).

Retsinformation (2024).

Bekendtgørelse af lov om social service (lov nr. 909 af 3. juli 2024, § 1). Lokaliseret på: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/155> (tilgået: 1. august 2025).

Schram, S. F. (2017).

Neoliberal relations of poverty. I S. A. Webb (Red.), *The Routledge handbook of critical social work*. London: Routledge.

Statsministeriet (2023)

Redegørelse til Folketinget den 17. januar 2023. Lokaliseret på:

<https://stm.dk/statsministeren/taler/statsminister-mette-frederiksens-redegoerelse-til-folketinget-den-17-januar-2023/> (tilgået: 2. maj 2025).

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (2025:A).

Ressourceforløb. Lokaliseret på: <https://star.dk/indsatser/indsatser-ved-sygdom-nedslidning-mv/ressourceforloeb> (tilgået: 17. juli 2025).

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (2025:B).

Sygedagpengeopfølgning. Lokaliseret på: <https://star.dk/indsatser/indsatser-ved-sygdom-nedslidning-mv/sygedagpengeopfoelgning> (tilgået: 17. juli 2025).

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (2025:C).

Flexjob. Lokaliseret på: <https://star.dk/indsatser/indsatser-ved-sygdom-nedslidning-mv/fleksjob> (Tilgået: 25. juli 2025).

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (2025:D).

Førtidspension (ny ordning). Lokaliseret på: <https://star.dk/ydelser/pension-og-efterloen/folkepension-tidlig-pension-foertidspension-og-seniorpension/foertidspension-ny-ordning> (Tilgået: 26. juli 2025).

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (2025:E).

Jobafklaringsforløb. Lokaliseret på: <https://star.dk/indsatser/indsatser-ved-sygdom-nedslidning-mv/jobafklaringsforloeb> (Tilgået: 01. august 2025).

Sundhedsstyrelsen. (2007).

Kender du til stress? Sådan kan du gøre noget ved det. København: Sundhedsstyrelsen.

Wacquant, L. (2009).

Punishing the Poor: The Neoliberal Government of Social Insecurity. Durham: Duke University Press.

WHO - World Health Organization (2022).

International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11). Lokaliseret på: <https://icd.who.int/en> (Tilgået: 23. juli 2025).