FRA UDSAT TIL ANSAT SET FRA ET ARBEJDS-TAGER-PERSPEKTIV

NOVEMBER 2017

RAMBØLL

VÆKSTHUSETS FORSKNINGSCENTER

Fra Udsat til Ansat – set fra et arbejdstagerperspektiv
Væksthusets Forskningscenter
1. udgave, 1. oplag 2017

Rapporten er udarbejdet af Rambøll

Udgivelsen kan downloades på www.vaeksthusets-forskningscenter.dk

Væksthusets Forskningscenter
Sundholmsvej 34, 2. sal
2300 København

Indhold

1. Indledning **5**
1.1 Baggrund for analysen 5
1.2 Formålet og perspektivet med analysen 7
1.3 Metodisk tilgang 8
1.4 Interviewpersonerne 11

2. Sammenfatning **17**

3. Ledighedsperioden **27**
3.1 Hvad karakteriserer borgernes fortællinger om deres ledighedsforløb? 27
3.2 Hvordan kan ledighedens forskellige faser karakteriseres? 29
3.3 Hvilke typer af identiteter som ledig kan identificeres? 32

4. Vendepunkter og veje til job **39**
4.1 Hvordan kan relationen til beskæftigelsesmedarbejderen udgøre et vendepunkt? 42
4.2 Hvordan kan relationen til netværk, venner og familie udgøre et vendepunkt? 53
4.3 Hvordan kan 'det rette match' mellem borger og virksomhed udgøre et vendepunkt? 58

5. Borgernes motivation **65**
5.1 Hvordan kan motivation forstås? 65
5.2 Hvad driver borgernes motivation i forhold til at finde og fastholde job? 67

6. Relationen til virksomheden **81**
6.1 Hvordan etableres 'det rette match'? 82

7. Betydningen af at være i job **91**

8. Cases **97**

Litteraturliste **109**

Office
Manhattan Toy
GEORGIAN BAY
ONTARIO

1. Indledning

Denne undersøgelse er en analyse af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres vej fra ledighed til beskæftigelse – set fra borgernes perspektiv. Analysen er gennemført af Rambøll for Væksthusets Forskningscenter og er en del af Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP). Analysen bidrager med viden om, hvilke faktorer der er afgørende for, at de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere kommer nærmere arbejdsmarkedet samt finder og fastholder et job. Undersøgelsen bygger på 24 kvalitative interviews med aktivitetsparate, som har været på kontanthjælp minimum et år, og som er lykkedes med at få job og har været i beskæftigelse i minimum tre måneder.

1.1 BAGGRUND FOR ANALYSEN

Over de seneste år er der sket et betydeligt skift i beskæftigelsespolitikken. Siden 1990'erne har en række reformer markeret et skift fra en passiv til en mere aktiv arbejdsmarkeds- og socialpolitik. Reformerne har bygget på en antagelse om, at arbejdsløshedsproblemet i vid udstrækning kan lokaliseres hos den enkelte borger – særligt i form af manglende motivation og incitament til at påtage sig et arbejde – og at der derfor i højere grad er behov for aktiverende indsatser, som på forskellig vis kan påvirke og regulere den enkeltes adfærd til hurtigere at finde arbejde (Danneris, 2016; Goul Andersen, 2013). Dette skift i det politiske perspektiv er med årene blevet udvidet til ikke kun at omfatte de ressourcestærke ledige – men nu også de udsatte og marginaliserede grupper som har befundet sig uden for eller i udkanten af arbejdsmarkedet. Den socialpolitiske indsats over for denne gruppe borgere har i stadig større omfang fokuseret på beskæftigelse og selvforsørgelse som vejen ud af en marginaliseret position. Det at være selvforsørget eller i arbejde har således fået stigende betydning både som mål og middel inden for social- og beskæftigelsespolitikken over for de mest udsatte borgere, som tidligere ikke blev betragtet som inden for rækkevidde af arbejdsmarkedet.

Også den konkrete benævnelse af denne gruppe af borgere vidner om skiftet i beskæftigelsespolitikken i de senere år. I 2004 blev der indført en matchkategorisering af kontanthjælpsmodtagerne, hvor de mest udsatte kontanthjælpsmodtagere blev set som ikke-arbejdsmarkedsparate, dvs. at de havde intet (match 5) eller lavt match (match 4) i forhold til arbejdsmarkedet. Med den ændrede matchmodel fra 2009 blev de mest udsatte kontanthjælpsmodtagere betragtet som 'midlertidigt passive'. Ordlyden indikerede, at det alene var midlertidigt, at denne gruppe stod uden for arbejdsstyrken. Samtidig fik 'de passive' ingen beskæftigelsesrettede tilbud, da de vurderedes at have så alvorlige problemer, at de hverken kunne arbejde eller deltage i en beskæftigelsesrettet indsats. Matchgruppernes afskaffelse i 2013 markerede et opgør med, at kommunerne placerede flere

og flere borgere i matchgruppe 5 og dermed friholdt disse borgere fra en aktiv beskæftigelsesrettet indsats. De mest udsatte kontanthjælpsmodtagere bliver i dag betegnet som 'aktivitetsparate', dvs. at det forventes, at de har kapaciteten til at indgå i aktiviteter, som (på sigt) kan lede til beskæftigelse. Argumentet for denne rekategorisering er, at alle borgere har et iboende potentiale for aktivitet og derfor ikke kan betegnes som passive og tildeles ydelser uden krav om aktivitet. Med denne betegnelse er der således sket en eliminering af mulighederne for at kategorisere visse borgere som passive uden mulighed for at deltage i beskæftigelsesrettede indsatser eller påtage sig et arbejde (Danneris, 2016; Nielsen, 2015).

Den politiske rekategorisering og benævnelse har ikke ændret ved de grundlæggende sociale og helbredsmæssige udfordringer, som ofte knytter sig til denne gruppe af udsatte borgere – stofmisbrug, psykisk og fysisk sygdom, familie-, gælds- og boligproblemer mv. (STAR, 2017a; Hansen & Schultz-Nielsen, 2015; Skipper, 2010), men det har markant ændret forståelsen af, hvad hovedudfordringen og målet for arbejdet med gruppen består i (motivation og incitament til arbejde og hurtigst muligt i job), samt hvilke indsatser der skaber 'arbejdsmarkedsparathed' (aktive jobrettede indsatser – potentielt i kombination med parallelle sociale og sundhedsmæssige indsatser).

Skiftet i beskæftigelsespolitikken og synet på denne gruppe af borgere kan anskues ud fra dels et samfundsperspektiv og dels et personligt/psykologisk perspektiv. I relation til det samfundsøkonomiske perspektiv kan nødvendigheden af, at borgerne bliver 'arbejdsmarkedsparate' og kommer ud på arbejdsmarkedet, begrundes med, at det er godt for den danske velfærd. I relation til det personlige/psykologiske perspektiv er der i de seneste år opstået en samfundsnorm om, at 'du er, hvad du arbejder som, og arbejder du ikke, *er* du ikke' (Tonboe, 2004). Nødvendigheden af, at denne gruppe af borgere også bliver 'arbejdsmarkedsparate' og kommer ud på arbejdsmarkedet, kan således yderligere begrundes med, at det er godt for den enkeltes personlige udvikling, da arbejde bidrager til status, selvværd, identitet og sociale relationer.

Beskæftigelses Indikator Projektet er det seneste forsøg på at indholdsbestemme og kvalificere, hvad 'arbejdsmarkedsparathed' består i, herunder hvilke faktorer der er afgørende for at bringe udsatte borgere nærmere arbejdsmarkedet. Vækst-husets Forskningscenter udgav i 2016 virksomhedsundersøgelsen 'Fra udsat til ansat set fra et arbejdsgiverperspektiv' (Madsen et al., 2016). Denne analyse belyser kvalitativt dynamikker, barrierer og årsager til, at arbejdsgivere ansætter udsatte borgere. I analysen sættes spørgsmålstegn ved, om 'arbejdsmarkedsparathed' kan overføres fra en kontekst til en anden, idet der ses tegn på, at udvikling af særlige relationer mellem personer har været afgørende for, at processen har ført til ansættelse. Endvidere peges på, at der ses et meget kontekstbestemt match

mellem de konkrete arbejdsopgaver og de pågældende kontanthjælpsmodtageres konkrete kompetencer, kvalifikationer og personlige egenskaber, som viser sig afgørende for varig ansættelse. Hertil kommer, at 'arbejdsmarkedsparatheden' er afhængig af, at den konkrete virksomhed kan stille de relevante og nødvendige hjælpe-/støtteforanstaltninger til rådighed, og endelig om borgeren passer ind i 'kulturen' i virksomheden.

Nærværende analyse fortsætter diskussionen af, hvorvidt begrebet 'arbejdsmarkedsparathed' alene bør betragtes som kontekstafhængig. Der sættes desuden fokus på, at det langt fra alene er 'det rette match' mellem virksomhed og borger, der er afgørende for, at udsatte borgere bliver 'arbejdsmarkedsparate' og opnår job. I analysen peges derimod på, at vendepunkterne for, at borgerne bliver parate til job, til tider ligger langt før det konkrete jobmatch mellem virksomhed og borger.

1.2 FORMÅLET OG PERSPEKTIVET MED ANALYSEN

Inden for de seneste år er der på beskæftigelsesområdet kommet et stadig større fokus på de virksomhedsrettede indsatser og deres effekter. Det er dokumenteret, at de virksomhedsrettede indsatser er de mest effektive aktiveringsredskaber til at bringe udsatte kontanthjælpsmodtagere i job (Ekspertgruppen, 2015), og at en aktiv virksomhedsrettet indsats øger de udsatte borgeres chance for at komme i job med mellem 45 og 85 pct. (Arendt et al., 2017). Der er dog fortsat et behov for undersøgelser, der viser, *hvorfor og under hvilke omstændigheder* den virksomhedsrettede indsats medvirker til, at udsatte borgere opnår fast eller delvis tilknytning til arbejdsmarkedet.

Nærværende undersøgelse ligger i forlængelse af virksomhedsundersøgelsen 'Fra udsat til ansat – set fra et arbejdsgiverperspektiv' (Madsen et al., 2016) og belyser vejene til job set fra tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres perspektiv.

> ***Undersøgelsen giver ny viden om, hvad der fra et borgerperspektiv er afgørende for at komme igennem et længerevarende ledighedsforløb, blive parat til arbejdsmarkedet samt finde og fastholde et job. Med andre ord undersøges, hvorfor udsatte borgeres vej gennem beskæftigelsessystemet har ført til job, herunder hvilke begivenheder og faktorer der i ledighedsforløbet har været afgørende for, at de har fundet og fastholdt job.***

I tilknytning hertil belyses betydningen af de virksomhedsrettede indsatsers virkning i forhold til at styrke en *generel* 'arbejdsmarkedsparathed' versus en *specifik* 'arbejdsmarkedsparathed' blandt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Analysen anlægger et perspektiv, som detaljeret undersøger de omstændigheder, hvorunder det lykkes udsatte borgere at komme i beskæftigelse med afsæt i borgernes egne oplevelser og erfaringer med indsatserne, herunder særligt virksomhedspraktikkerne. Den enkelte borger opfattes dermed som medskaber af konkrete beskæftigelsesindsatser og er dermed også en helt central aktør i forhold til at forstå, hvorfor praksis og virkning udfolder sig, som de gør. Dette perspektiv giver os en særlig indgang til at belyse både heterogeniteten i målgruppen og derigennem også forskelligheden i de relationer, som både skaber mulighederne og den nødvendige motivation, der driver målgruppen på vej mod job, samt de relationer, som enten bremser eller afsporer borgeren på denne vej.

1.3 METODISK TILGANG

Analysen er udarbejdet på baggrund af semistrukturerede interviews med tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Interviewene har haft som formål at åbne op for fokuserede 'korte narrativer' om borgernes vej gennem ledighed til job. I modsætning til den 'store' biografiske narrative tilgang fokuserer den korte narrative tilgang på informanternes fortællinger om udvalgte dele af deres liv. I denne analyse knytter de korte narrativer sig til borgernes beskrivelser, fortolkninger og refleksioner over, hvordan aktiveringsindsatserne på forskelligvis har vævet sig ind i og påvirket deres livsforløb og henholdsvis åbnet og lukket for forskellige muligheder for job (Eskelinen & Olesen, 2011). Med andre ord åbner narrativerne for den sorte boks af processer og mekanismer, som binder aktiveringsindsatserne sammen, og forklarer de virkninger, som indsatserne afstedkommer, når de virker, og når de ikke virker (Pawson & Tilley, 1997). Borgernes beskrivelser og fortolkninger af deres oftest lange vej mod job giver central viden om, hvordan indsatserne af forskellige årsager får tilsigtede virkninger (Eskelinen & Olesen, 2010).

Fordelen ved det narrative perspektiv er, at det åbner for en forståelse af, hvilke faktorer der leder til beskæftigelse, og som tidsligt rækker ud over de enkeltstående indsatser, borgerne kommer i kontakt med i deres forløb. Det giver analysen en diakron og holistisk karakter, som både er relevant i et styringsperspektiv og i et professionsperspektiv, fordi den derved belyser de mange faktorer (fx familie, venner, misbrug, gæld, psykiske/fysiske udfordringer mv), der ligger uden for aktiveringsindsatsens rammer i snæver forstand, men som ikke desto mindre har afgørende betydning for, hvilke virkninger indsatsen får for borgerne. På denne måde bliver det metodiske fokus ikke blot rettet mod, *hvilke* indsatser de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere modtager, men snarere *hvordan* de modtager indsatsen, når de oplever, at den virker.

Dataindsamling og målgruppespecifikation

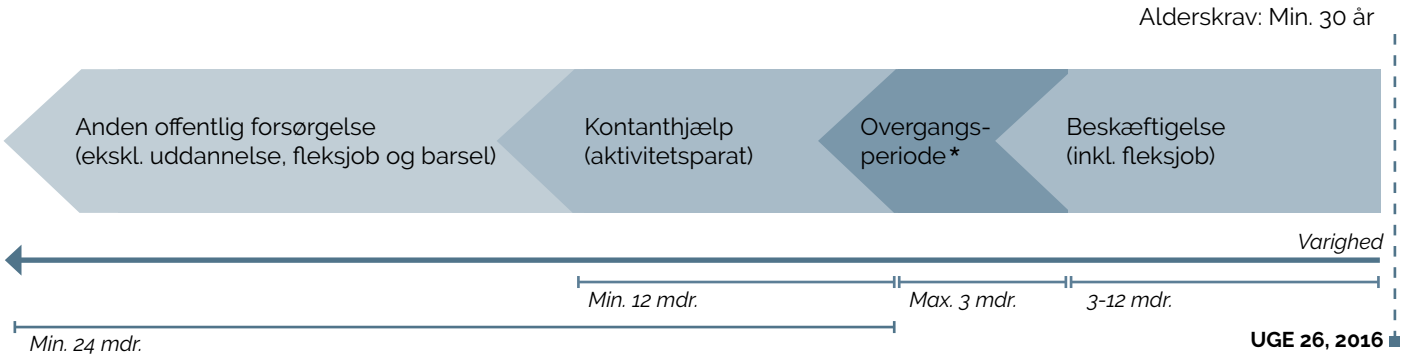
Vi har gennemført 24 personlige eller telefoninterviews med tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der lever op til følgende målgruppekriterier:

- Over 30 år
- Skal have haft job i over tre måneder
- Kan være både fuldtids- og deltidsarbejde
- Højst 20 pct. i en fleksjobstilling – minimum 10 t/uge
- Overvægt af personer med langvarig offentlig forsørgelse bag sig (over 2-3 år)
- Spredning på forskellige brancher og virksomhedsstørrelser
- Spredning på køn, alder og geografi
- Overvægt af ansættelser inden for det private område
- Ingen ansættelser i socialøkonomiske virksomheder.

Udvælgelsen af borgerne i denne målgruppe er sket gennem et udtræk fra Beskæftigelsesministeriets forløbsdatabase DREAM. Dette udtræk har været baseret på følgende kriterier, jf. også figur 1:

- Over 30 år
- Beskæftigelse inkl. fleksjob (mellem 3-12 måneder)
- Overgangsperiode – ingen beskæftigelse/offentlig ydelse (max 3 måneder forud for beskæftigelse)
- Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager (min. 12 måneder forud for overgangsperiode)
- Samlet set på offentlige forsørgelsesydelser (min. to år forud for job).

Figur 1: DREAM-udtræk



*Ingen beskæftigelse eller offentlige ydelser

Efterfølgende er DREAM-udtrækket blevet beriget med adresser og telefonnumre, og vi har derefter ringet borgerne op med henblik på interview og i den forbindelse kontrolleret for de øvrige målgruppekriterier.

Denne rekrutteringsstrategi har bidraget til, at vi har opnået en bredere variation i, hvilke borgere i målgruppen der har deltaget i undersøgelsen sammenlignet med lignende undersøgelser. Det skyldes, at der ofte i lignende undersøgelser rekrutteres ud fra jobcentrenes kontakter til de tidligere kontanthjælpsmodtagere. Dermed har vi også i en vid udstrækning kunnet begrænse en risiko for en eventuel selektionsbias i jobcentrenes udvælgelse af borgerne.

Analysemetode

Analyseprocessen har været opdelt i to dele. Med udgangspunkt i den eksisterende forskning på området og med udgangspunkt i de gennemførte interviews har vi først dannet os et billede af, hvilke interessante temaer der indgår i borgernes narrativer, og hvilke temaer der er interessante at få yderligere belyst. Her identificerede vi seks temaer, som vi efterfølgende har kodet interviewene efter. Disse temaer er vist i tabellen herunder.

Tabel 1: Analytiske temaer og koder

TEMA	BESKRIVELSE
Motivationsorienteringer	Hvilke typer af motivationsorienteringer kan identificeres i datamaterialet?
Forståelse af praktikforløb	Hvilken forventningsafstemning har der været mellem beskæftigelsesmedarbejder, borger og virksomhed i forhold til den konkrete virksomhedspraktik?
Understøttelse af helbreds- og hverdagsmestring	Hvilken støtte får borgerne til at overkomme deres specifikke udfordringer relateret til helbred og en sammenhængende hverdag? Hvem (familie, venner, sociale tilbud eller beskæftigelsesmedarbejder mv.) hjælper til denne mestring, og hvordan hjælpes (tilbud/indsatser, en at tale med, økonomisk støtte osv.)?
Netværkets betydning	Hvilken betydning har borgerens netværk (evt. mangel på netværk, og i dette tilfælde jobcentrets/beskæftigelsesmedarbejders tiltag for at rette op på dette) haft i processen fra ledighed til arbejde? Netværk forstås bredt som alle de personer uden for det offentlige, borgeren er i kontakt med, og som på den ene eller anden måde har haft betydning for det at finde og fastholde job.
Tro på borgeren	Hvordan viser beskæftigelsesmedarbejderen tro på, at borgeren kommer i job?
Vendepunkter	Hvilke substantielle forandringer har der været i borgernes forløb for at vende tilbage til arbejdsmarkedet?

Dernæst har vi anvendt temaerne til at foretage en åben kodningsproces. Dermed bryder vi interviewene op i mindre komponenter, som hjælper os til at kondensere og sammenfatte borgernes narrativer (Charmaz, 2006). Det har gjort det muligt for os at analysere efter mønstre i borgernes fortællinger om bestemte aspekter af deres ledighedsforløb og vej mod job.

I analysen fremstiller vi analyseresultaterne ved en kombination af opsummerende beskrivelser, direkte citater fra interviews og konkrete casebeskrivelser. Vi har givet interviewpersonerne fiktive navne og bruger disse i analysen sammen med den jobtitel, som borgerne selv har angivet under interviewene.

Caseudvælgelse

Vi har udvalgt fem cases, hvis narrativer kan være relevante for beskæftigelsesmedarbejdere at drøfte og lære af. De fem cases er udvalgt på baggrund af en spredning på, hvilken type af udfordringer borgerne har beskrevet, hvilke primære motivationsorienteringer der kommer til udtryk, hvilke indsatser de har modtaget, hvilket netværk de giver udtryk for at have, og hvordan de beskriver deres samarbejde med jobcenteret. Case-udvælgelsen afspejler på denne måde både heterogeniteten i den samlede målgruppe, kompleksiteten i de udfordringer, de har haft, og vejene, de har forfulgt frem mod beskæftigelse.

1.4 INTERVIEWPERSONERNE

Borgerne er som beskrevet udvalgt efter en række målgruppekriterier som angivet i afsnittet om den metodiske tilgang ovenfor. Som resultat heraf ligner borgerne hinanden ved, at de alle er tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der nu er i beskæftigelse og har været det i minimum de seneste tre måneder[1]. Samtidig er de alle over 30 år. Derudover har vi qua kriterierne foretaget en bevidst fordeling af borgerne efter alder, geografisk placering, tidligere forsørgelsesperiode, ansættelsesforhold, branche, virksomhedsstørrelse, samt hvorvidt de har været offentligt eller privat ansat. I tabellen nedenfor er angivet en række karakteristika om de interviewede borgere.

1 En enkelt borger er på interviewtidspunktet dog efter længere tids ansættelse lige blevet arbejdsløs igen, da virksomheden er gået konkurs.

Tabel 2: Karakteristika ved interviewpersonerne

Anonymiseret navn	Jobtitel	Tid i job	Ansættelsesforhold	Tid som ledig	Branche	Virksomhedsstørrelse	Sektor	Alder	Køn	Region	Uddannelse	Udfordringer
Ole	Chauffør	Uoplyst	Ordinære vilkår (37t)	2 år	Handel	100	Privat	51	Mand	Nordjylland	Faglært	Fysisk
Frida	Overassistent	9 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	1 år	Offentlig service	1000	Offentlig	53	Kvinde	Hovedstaden	Faglært	Fagligt/ Pers. udf.
Pernille	Butiksmedhjælper	7 mdr.	Fleksjob (25t)	6 år	Handel	30	Privat	38	Kvinde	Midtjylland	Faglært	Psykisk
Mathias	Servicetekniker	6 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	3½ år	Social og sundhed	100	Offentlig	39	Mand	Hovedstaden	Faglært	Psykisk
Ditte	Hjemmehjælper	6 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	5 år	Social og sundhed	200	Offentlig	40	Kvinde	Hovedstaden	Faglært	Psykisk/ misbrug
Thomas	Byggeleder	5 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	3 år	Bygge og anlæg	100	Privat	41	Mand	Syddanmark	Faglært	Fysisk/psykisk
Peter	Vagt	3 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	10 år	Privat service	200	Privat	48	Mand	Syddanmark	Faglært	Fysisk
Sandra	Lagermedarbejder	3 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	15 år	Industri	15	Privat	39	Kvinde	Nordjylland	Ufaglært	Misbrug
Hans	Arbejdsmand	2 år	Ordinære vilkår (37t)	6 år	Transport	Uoplyst	Privat	50	Mand	Hovedstaden	Faglært	Fagligt
Maria	Aktivitesmedarbejder	2 år	Ordinære vilkår (30t)	3 år	Social og sundhed	90	Offentlig	43	Kvinde	Syddanmark	Faglært	Psykisk
Mads	Tastmager	2 år	Ordinære vilkår (37t)	5 år	Privat service	150	Privat	44	Mand	Syddanmark	Ufaglært	Psykisk
Leif	Regionschef	2 år	Ordinære vilkår (37t)	8 år	Handel	10	Privat	57	Mand	Hovedstaden	Faglært	Psykisk
Anders	Vicevært	2 år	Ordinære vilkår (37t)	12 år	Privat service	5	Offentlig	33	Mand	Hovedstaden	Ufaglært	Psykisk/ misbrug
Anne	Buschauffør 1	2 år	Ordinære vilkår (37t)	1½ år	Transport	220	Privat	42	Kvinde	Hovedstaden	Ufaglært	Fysisk
Henning	Buschauffør 2	2 år	Ordinære vilkår (37t)	8-10 år	Transport	150	Privat	50	Mand	Nordjylland	Faglært	Fysisk
Jørgen	Grøntpakker	13 mdr.	Fleksjob (22t)	7 år	Handel	Uoplyst	Privat	40	Mand	Nordjylland	Ufaglært	Fagligt
Erik	Gårdmand	1-1½ år	Ordinære vilkår (25t)	15 år	Social og sundhed	30	Offentlig	61	Mand	Hovedstaden	Ufaglært	Fysisk
Camilla	Service assistent	1½ år	Ordinære vilkår (37t)	6 år	Privat service	65	Privat	31	Kvinde	Syddanmark	Ufaglært	Psykisk/fagligt
Lise	Pædagogisk assistent	1½ år	Ordinære vilkår (37t)	8 år	Social og sundhed	38	Offentlig	55	Kvinde	Midtjylland	Faglært	Fysisk
Mohammed	Stilladsmedarbejder	1½ år	Ordinære vilkår (37t)	1 år	Bygge og anlæg	Uoplyst	Privat	32	Mand	Sjælland	Ufaglært	Fagligt
Maibritt	Bestyrer	10 mdr.	Ordinære vilkår (37t)	6 år	Handel	120	Privat	49	Kvinde	Hovedstaden	Faglært	Psykisk
Karen	Projektassistent	1½-2 år	Fleksjob (18t)	3 år	Bygge og anlæg	300	Privat	41	Kvinde	Hovedstaden	Faglært	Psykisk
Signe	Madmor	1 år	Fleksjob (12t)	6 år	Social og sundhed	Uoplyst	Privat	51	Kvinde	Hovedstaden	Ufaglært	Psykisk
Niels	Føtexmedarbejder	1 år	Fleksjob (12t)	4 år	Handel	12	Privat	48	Mand	Midtjylland	Ufaglært	Fysisk

Anm.: Figuren viser en skematisk oversigt over de informationer, som enten er udtrukket via DREAM (alder, køn, region), som borgeren selv direkte har oplyst i interviewet (titel, tid i job, ansættelsesforhold, ledighedsperiode, virksomhedsstørrelse), eller som Rambøll har skønnet af informanternes indirekte oplysninger i interviewet (branche, sektor og uddannelsesbaggrund).

Aldersmæssigt er tre af borgerne mellem 30-35 år, ni mellem 36-45 år, otte mellem 46-55 år og to mellem 56-65 år. Geografisk er hovedparten af de adspurgte fra Region Hovedstaden, om end alle landets fem regioner er repræsenteret blandt interviewpersonerne. For alle borgerne gælder, at de har været på kontanthjælp i mere end et år, heraf har hovedparten været på kontanthjælp i fem til seks år eller mere, mens fire har været uden job i over ti år. Samtlige borgere er enten faglærte eller ufaglærte, og af de 14 faglærte borgere benytter kun fire (Maria, Ditte, Frida og Lise) sig af deres uddannelse i det nuværende job. Hovedparten af borgerne er udfordrede af psykiske eller fysiske problemer, mens enkelte fortæller om misbrug eller faglige vanskeligheder ved at varetage et job.

Kigger vi mod de virksomheder, hvor borgerne er ansat, er der stor variation. Virksomhederne varierer i størrelse fra at have fem ansatte til flere end 1000. Ligeledes er der en vis variation i, hvilken branche borgerne arbejder i. 'Handel', 'bygge og anlæg', 'social og sundhed', 'transport' og 'privat service' er stærkest repræsenteret. Samtidig varierer borgernes jobtitel og dermed jobfunktion i høj grad. Der er både borgere med ledelses-, produktions- og servicejobs repræsenteret i analysen.

17 af borgerne er ansat i den private sektor mod syv i den offentlige. Der er en overvægt af ordinært beskæftigede, heraf er to på deltid, mens 17 er på fuldtid. Fem borgere er i fleksjob. Borgerne har derudover været ansat i perioder på tre måneder til maksimum to år, hvor en overvægt af informanter (15 borgere) har været i beskæftigelse i mindst et år ved interviewtidspunktet.

Som ovenstående beskrivelse af borgerne illustrerer, ligner borgerne hinanden på nogle punkter, hvorimod de adskiller sig på andre. I undersøgelsens analyse har vi haft for øje, hvorvidt disse forskelle mellem borgerne har en betydning for, hvordan borgernes forløb forløber, eller hvilket udfald forløbet har. Fx er det interessant at undersøge, om der er et mønster i, hvilke borgere der opnår beskæftigelse på ordinære vilkår, og hvilke der kommer i fleksjob. Hænger det fx sammen med karakteristika for den virksomhed, som borgeren opnår ansættelse i, eller er det i højere grad afhængigt af borgerens egne karakteristika, såsom alder, uddannelsesniveau eller længde af ledighedsforløb?

Tages der afsæt i borgernes egne opgørelser af, hvor længe de har været på kontanthjælp, så har de ufaglærte været længere tid på kontanthjælp end de faglærte. Derudover er der blandt de ufaglærte en lidt større andel borgere uden for ordinær beskæftigelse sammenlignet med de faglærte. Hverken køn, alder eller region lader til at være sigende for, om denne målgruppe opnår fleksjob eller fuldtids- eller deltidsjob på ordinære vilkår. Ej heller ses umiddelbart store forskelle mellem faglærte og ufaglærte, hvad angår sektor, virksomhedsstørrelse

eller branche. Selv om fire af de faglærte benytter sig af deres uddannelse i nuværende beskæftigelse, lader dette heller ikke til at reducere ledighedsperioden, der for de fire borgere strækker sig over henholdsvis 1, 3, 5 og 8 år.

Det eneste tydelige mønster, der umiddelbart kan identificeres, er, at alle fleksjobansatte er ansat inden for den private sektor. Det betyder, at faktorer som alder, uddannelse, virksomhed eller branche ikke lader til at være udslagsgivende.

Opsummerende kan vi således ikke identificere et mønster i, hvilke baggrundsoplysninger der kan være udslagsgivende for, at aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere finder vejen tilbage til arbejdsmarkedet. Vores analyse viser, at hver borger har sin egen historie, der danner en unik narrativ[2].

2 Der tages i denne sammenhæng forbehold for, at det med kun 24 interviews er begrænset, hvad det vil være muligt at fremdrage af mønstre. Herudover tages der forbehold for, at flere af informationerne om borgernes karakteristika bygger på enten borgernes oplysninger i interviewsituationen eller Rambølls efterfølgende skøn på baggrund af borgernes oplysninger, jf. anmærkningen til tabel 2.

2. Sammenfatning

I denne analyse har vi undersøgt, hvorfor aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres vej gennem beskæftigelsessystemet har ført til job, herunder hvilke begivenheder og faktorer der i ledighedsforløbet har været afgørende for, at de har fundet og fastholdt job.

Analysen er gennemført med udgangspunkt i forudgående forskning, herunder bl.a. Beskæftigelses Indikator Projektets (BIP) resultater og Center for Ungdomsforsknings (CeFU) forskning om motivation. Nærværende analyse er baseret på narrative interviews med 24 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, som har fået job efter en periode med mindst et år på kontanthjælp. De interviewede borgere har vidt forskellige baggrunde, og de udfordringer, der har gjort sig gældende under deres ledighedsforløb, antager forskellig karakter. Hver enkelt borgers narrativ er således helt unikt, og borgernes veje mod arbejdsmarkedet er mangfoldige.

Der er derfor ikke kun én forklaring på, hvorfor de ledige opnår job. I det følgende præsenterer vi de væsentligste fund i analysen, herunder hvad der under ledighedsforløbet har været afgørende for, at borgerne har fundet og fastholdt job.

Hvilke vendepunkter er der i borgernes ledighedsforløb?

Analysen viser, at vendepunkterne i borgernes ledighedsforløb, dvs. de tidspunkter, hvor der finder en substantiel forandring sted, der peger mod arbejdsmarkedet, ofte ligger før det konkrete møde mellem en virksomhed og en borger. Samtidig gør det sig gældende, at der kan være flere substantielle forandringer i en borgers ledighedsforløb, der baner vejen for job. Der er således ofte ikke kun ét vendepunkt i en borgers ledighedsforløb, og vendepunkterne kan antage forskellig karakter. Vi ser i analysen tre idealtypiske vendepunkter:

1. Borgeren møder en beskæftigelsesmedarbejder, der lytter, tager udgangspunkt i borgerens ønsker og behov og sikrer fremdrift, og/eller at borgerne får hjælp og støtte til at håndtere deres helbred/hverdag.

2. Netværket understøtter borgeren på en måde, der er afgørende for borgerens selvværd, økonomi, helbred eller kontakt til en virksomhed.

3. Borgeren får kontakt til en anerkendende arbejdsgiver/kollegaer, der er forstående i forhold til eventuelle skånebehov og tilpasser arbejdsopgaver herefter ('det rette match' mellem borger og virksomhed).

Analysen af vendepunkterne viser ikke noget mønster mellem borgernes udfordringer, og hvem der foranlediger vendepunkterne. Der er heller intet mønster mellem vendepunkterne, og hvorvidt borgerne opnår fuldtidsbeskæftigelse, deltidsbeskæftigelse eller fleksjob.

Vendepunkterne kan *for det første* være foranlediget af samarbejdet med beskæftigelsesmedarbejderen – eller øvrige fagprofessionelle - herunder af de indsatser og konkrete hjælpe- og støtteforanstaltninger, som borgeren får. I analysen identificeres tre forskellige afgørende vendepunkter i relation hertil. Det kan være, når borgerne møder en beskæftigelsesmedarbejder, som, de oplever, lytter til, hvad de siger, forstår deres ønsker og behov og tror på deres muligheder for at komme i job. Det kan også være, når borgerne oplever et godt og kontinuerligt sagsforløb med fremdrift og overlevering i tilfælde af skift i beskæftigelsesmedarbejder. Eller når borgerne gennem beskæftigelsesmedarbejderen eller øvrige fagprofessionelle tilbydes hjælp og støtte til at håndtere deres helbredsproblemer (fx genoptræning, psykologhjælp/behandling) eller udfordringer med hverdagsmestring (fx gældsrådgivning, struktur på hverdagen) – foruden opkvalificering samt virksomhedsrettede indsatser. Vendepunkter foranlediget af beskæftigelsesmedarbejderen er opsummeret i figuren nedenfor.

Figur 2: Beskæftigelsesmedarbejderen kan medskabe vendepunkter i retning af job

Borgerens netværk – i form af familie og venner – kan *for det andet* også spille en central rolle for de substantielle forandringer i borgernes ledighedsforløb, som har været afgørende for at komme i job. Vi kommer i denne henseende til en anden konklusion end analysen '*Måling af aktivitetsparate lediges vej mod beskæftigelse*' (Arendt et al., 2017), der er baseret på data fra Beskæftigelses Indikator Projektet. I denne analyse måles, hvilke indikatorer på 'arbejdsmarkedsparathed' der over tid påvirker sandsynligheden for at komme i beskæftigelse. Heraf fremgår, at "[...] 'social støtte fra familie og venner' ingen betydning [har], når der tages højde for de andre progressionsindeks" (Arendt et al., 2017). Der peges i denne sammenhæng på, at det derimod er andre dimensioner, der bedst forudsiger sandsynligheden

for at komme i job, herunder 'selvvurderet helbred og tro på job' og 'sagsbehandlerens vurderinger'. Vores undersøgelse peger på, at den sociale støtte fra venner og familie spiller en afgørende understøttende rolle for borgerne igennem alle faser i borgernes ledighedsperiode. Betydningen af netværket knytter sig dels til borgernes hverdags- og helbredsmestring og dels til at modvirke tab af selvværd. Der er også i nogle tilfælde tale om økonomisk hjælp fra netværket, der understøtter borgeren. Desuden knytter betydningen af netværket for vendepunkterne i borgernes ledighedsforløb sig til, at borgerne via netværket får forbindelser til jobåbninger, praktikker eller arbejdspladser. Dette er opsummeret i figuren nedenfor.

Figur 3: Netværket kan medskabe vendepunkter i retning af job

For det tredje kan 'det rette match' udgøre et centralt vendepunkt i borgernes ledighedsforløb. I mange af borgernes fortællinger ses, at der opstår et vendepunkt, når borgeren fx i en praktik møder en anerkendende og forstående arbejdsgiver og/eller kollegaer, der tager hensyn til dem og deres eventuelle skånebehov. I denne sammenhæng kan initiativet til at kontakte den konkrete virksomhed komme flere steder fra. For eksempel kan beskæftigelsesmedarbejderen have en fornemmelse for, at borgeren vil passe ind i en bestemt virksomhed. Netværket kan gøre, at borgeren bliver opmærksom på eller får jobbet, eller også kan borgeren via øvrige omgivelser eller kontekster (fx jobopslag på jobportaler eller i aviser/blade) blive opmærksom på en jobfunktion eller virksomhed, hvor de potentielt vil passe ind. Initiativet til 'det rette match' kan således opstå flere steder fra, men arbejdsgiverens og/eller kollegaernes anerkendelse, forståelse og hensyn til eventuelle skånebehov er i flere af borgernes fortællinger et afgørende vendepunkt i deres ledighedsforløb.

Hvilke identiteter kommer til udtryk i mødet med beskæftigelsessystemet?

Analysen viser, at borgernes ledighedsforløb sjældent følger en lineær og fremadskridende bevægelse mod job. Det er ofte kombinationen af en række forskellige begivenheder og ofte sammensatte problemer, der bringer borgerne væk fra arbejdsmarkedet, og som gør det svært at finde tilbage igen. I lighed med Danneris' forskning (Danneris et al., 2017) har vi i datamaterialet identificeret fire forskellige

faser, som borgerne oplever at bevæge sig ind og ud af. Der kan i borgernes ledighedsforløb således på forskellige tidspunkter være *progression, stagnation* eller *tilbagegang*, og endelig kan borgerne opleve en fase, hvor de er helt afsporet i forhold til deres vej mod arbejdsmarkedet.

Analysen af borgernes narrativer viser, hvordan tre identitetstyper kommer til udtryk hos borgerne i samspillet med jobcenteret, og at disse ofte kobler sig til de forskellige ovennævnte faser i borgernes ledighedsforløb.

Det drejer sig om følgende idealtypiske identiteter:

- *Modstandsidentitet* knytter sig særligt til de perioder i borgernes ledighedsforløb, der er præget af *stagnation* eller *tilbagegang*, heriblandt situationer, hvor borgerne oplever, at deres sag ikke behandles, at der ikke lyttes til, hvad der udgør deres problemer eller gentagne praktikforløb, hvor virksomhederne ikke tilbyder ansættelse. Borgernes fortællinger viser, at modstandsidentiteten i disse situationer kan opleves som dobbeltsidet. På den ene side kan borgeren opleve sig selv som modstander af et system, der ikke hjælper ham/hende på rette vej mod job. På den anden side kan beskæftigelsesmedarbejderen også opleves som en, der modarbejder eller afviser borgerens egne ønsker og forslag. I borgernes fortællinger kommer identiteten typisk til udtryk ved, at borgeren finder strategier til at omgå systemet.

- *Identitet som medskaber* ses ofte i de situationer, hvor der er progression i sagerne, og borgerne oplever, at de får hjælp og støtte fra beskæftigelsesmedarbejderen. At være medskaber af den konkrete beskæftigelsesindsats opleves af borgeren som betydningsfuldt i forhold til selvværd og tro på egne jobmuligheder. Identiteten som medskaber afspejler på denne måde også, at relationen til beskæftigelsessystemet og -medarbejder understøtter borgernes motivation og handlekraft til fx at afprøve nye/gamle jobtyper, kontakte nye virksomheder eller 'blot' komme ud af hjemmet.

- *Identitet som klient* skabes i de situationer, hvor borgerne ikke oplever, at der er mening eller retning i forløbet. Udviklingen af en identitet som klient kan være med til at forlænge borgernes perioder med *stagnation, tilbagegang* eller *afsporing*, fordi borgernes motivation og handlekraft mindskes. Det viser sig i borgernes beskrivelser fx ved at de modtager en indsats uden at stille spørgsmål, eller at de deltager i forløb, de oplever som irrelevante for deres

jobperspektiver. Modsat identiteten som modstander, der finder strategier til at omgå systemet, orienterer 'klienten' sine handlinger efter systemets krav eller anvisninger uden at tage ejerskab til de igangsatte indsatser. På denne måde indbefatter identiteten som klient, at borgere indtager og tildeles en passiv rolle, hvor initiativet og ejerskabet til de igangsatte indsatser overlades til beskæftigelsesmedarbejderen.

Analysen viser således på den ene side, hvordan forskellige identiteter med forskellige karakteristika opstår i mødet mellem borgeren og beskæftigelses-medarbejderen og på den anden side, hvordan motivation og handlekraft spiller sammen med de identiteter, som opstår. I forlængelse heraf peger analysen på, hvordan opmærksomhed på forskellige typer af motivation fordrer forskelligt fokus fra beskæftigelsesmedarbejderne:

Hvordan kommer borgernes motivation til udtryk?

Motivation kan ses relationelt, og som noget der kan øges eller mindskes i bestemte situationer og kontekster. Analysen viser med udgangspunkt i CeFUs forskning om motivationsorienteringer (Pless et al., 2015), hvordan motivationsori-enteringerne kan komme til udtryk for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i relation til at komme nærmere arbejdsmarkedet.

Flere motivationsorienteringer kan komme til udtryk på samme tid, og fælles for motivationsorienteringerne er, at de også kan komme til udtryk som demotivation. Set i relation til de enkelte faser i ledighedsforløbet kommer de forskellige former for demotivation især til udtryk, når der er *tilbagegang, stagnation* eller *afsporing* i ledighedsforløbet.

De fem motivationsorienteringer, som CeFU har udviklet (Görlich et al.,2016) kan alle identificeres i borgernes narrativer.

Nødvendighedsmotivation kommer til udtryk i borgernes fortællinger dels ved, at de giver udtryk for, at det er en nødvendighed at have et arbejde for at føle sig som en del af samfundet, og at det at have et arbejde ses som et samfundsmæs-sigt 'påbud' for at kunne blive en værdig samtalepartner – såvel i mødet med nye mennesker som i nære relationer. Dels kommer nødvendighedsmotivation til udtryk i borgernes beskrivelse af, at deres økonomiske situation på kontanthjælp opleves som svær og presset, og at det at få et arbejde er nødvendigt for at få en bedre økonomi og dermed flere penge mellem hænderne.

Relationsmotivation viser sig i borgernes fortællinger dels ved, at borgerne lægger vægt på betydningen af et socialt fællesskab som motivation til arbejde. Dels ses relationsmotivation også i borgernes fortællinger om motivation som følge af en

tillidsfuld en-til-en relation med en beskæftigelsesmedarbejder eller anden fagprofessionel, som lytter, tager udgangspunkt i borgerens behov og giver borgeren medbestemmelse.

Mestringsmotivation ses i borgernes fortællinger ved, at borgerne giver udtryk for, at det at mestre - eller udsigten til at mestre - en færdighed eller konkret opgave er motiverende for at komme i job. Det er kendetegnende i mange af borgernes fortællinger, at borgerne bærer negative mestringserfaringer med sig, men at de via praktikker eller opstarten i job har fået nogle positive erfaringer med at mestre fx indlæring og stavning eller har overvundet nervøsitet og/eller følelsen af ikke at ville kunne udføre opgaverne.

Retningsmotivation viser sig i borgernes fortællinger dels ved, at borgerne bliver motiveret af at få og tage styring i deres liv og dels ved, at borgerne formår at finde den rigtige retning for dem i deres fremtidige arbejdsliv. Begge dele knytter sig tæt til, at borgerne får afklaret, hvilke muligheder og perspektiver der tegner sig for den enkelte. Omvendt er der i borgernes fortællinger også eksempler på demotivation som følge af manglende retning i deres indsatsforløb og/eller afklaring på deres sag.

Praksismotivation er i borgernes fortællinger tæt knyttet til andre motivationsorienteringer, herunder mestrings-, relations- og retningsmotivation. Praksismotivation viser sig i fortællingerne dels ved, at tidligere positive praksis- og mestringserfaringer er drivende for borgernes motivation til at få job inden for selvsamme felt. Dels viser praksismotivationen sig ved, at borgerne bliver motiveret af at se en mulighed for at blive lært op ude i praksis af fx kollegaer eller arbejdsgiver, idet borgerne bærer negative mestringserfaringer med sig fra skolesammenhæng. Endelig viser praksismotivation sig ved, at borgerne konkret får afprøvet sig selv i praksis og derved finder retning på deres fremtidige arbejdsliv.

I analysen udledes, hvordan beskæftigelsesmedarbejderne med udgangspunkt i tilgangen 'Den motiverende samtale' (Miller et al. i Rosdahl, 2013) – og ved at være opmærksomme på motivationsorienteringerne – kan bidrage til at skabe konkrete vendepunkter i borgernes ledighedsforløb. Når relationen og tilliden mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder er etableret, og der er skabt fokus i den konkrete samtale om borgerens situation, er det afgørende, at beskæftigelsesmedarbejderen er opmærksom på alle de udsagn, som borgeren ytrer, som taler i retning af en forandring, idet disse rummer motivation for forandring. Disse forandringer kan således udgøre de afgørende vendepunkter i borgerens ledighedsforløb. Beskæftigelsesmedarbejderen skal være nysgerrig i forhold til forandringsudsagnene med henblik på at få borgeren til at tale om og argumen-

tere for forandringen, idet præmissen er, at borgeren bliver motiveret til forandring ved at høre sig selv argumentere for en forandring.

Hvordan skabes 'det rette match'?

Det er fremtrædende i borgernes narrativer, at 'det rette match' mellem borger og virksomhed som udgangspunkt ikke indtræffer som en her-og-nu-begivenhed i selve mødet med virksomheden, men snarere er resultatet af en 'se-an'-proces, hvor borgeren prøver sig selv af – ofte i en virksomhedspraktik - og virksomheden vurderer, om borgeren 'passer til' arbejdsopgaverne og 'passer ind' socialt i virksomheden. Med andre ord er borgernes 'arbejdsmarkedsparathed' noget, der opbygges og knytter sig til forløb i konkrete virksomheder, hvor borgeren løbende tilegner sig de færdigheder, der kræves for at kunne løse virksomhedens arbejdsopgaver samt indgår socialt i arbejdsfællesskabet.

Analysen viser, at selv om mange af de interviewede borgere oplever, at de i praktikforløbet oparbejder færdighederne til at kunne ansættes på virksomheden, så tilbydes de gentagne gange enten en forlængelse af praktikken eller et andet praktikforløb via jobcenteret i en ny virksomhed. Borgernes oplevelse er, at de gentagne gange må starte forløbet forfra.

Analysen viser, at en afgørende forudsætning for at skabe 'det rette match' via en virksomhedsrettet indsats er en klar forventningsafstemning mellem borgeren, beskæftigelsesmedarbejderen og virksomheden om, hvad formålet med forløbet er, og hvordan det kan styrke borgerens 'arbejdsmarkedsparathed' eller åbne for muligheder for beskæftigelse. Forventningsafstemningen mellem borger, beskæftigelsesmedarbejder og virksomhed kan med fordel tage udgangspunkt i tre former for virksomhedspraktik, som Bredgaard et al. har udviklet (2011):

- *Afklaringspraktik,* hvor borgeren får mulighed for at afklare sine beskæftigelsesmål

- *Træningspraktik,* hvor borgeren får mulighed for at træne manglende kompetencer eller opnå arbejdsmarkedserfaring på en konkret arbejdsplads

- *Rekrutteringspraktik,* hvor borgeren og virksomheden har mulighed for at se hinanden an før en eventuel ansættelse.

I borgernes fortællinger er det særligt beskrivelser af virksomhedspraktikken som et afklarings- eller rekrutteringsredskab, der går igen, mens træningspraktikken nedtones som praktikker, der højest var med til at holde dem 'i gang' med noget.

Borgernes beskrivelser af virksomhedspraktikker i meget kritiske vendinger vidner om, at virksomhedspraktikker ikke er et 'one size fits all-redskab', der på mekanisk vis bringer borgerne i arbejde, og at der ofte ikke har været en fælles forståelse mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder af formålet med den konkrete virksomhedspraktik. Karakteristisk for borgernes fortællinger om deres praktikforløb er skuffelsen og modløsheden over at komme ud i gentagne praktikker uden udsigt til job. Datamaterialet viser i denne sammenhæng, at virksomhedspraktikker skal planlægges og tilpasses den specifikke borger, og at beskæftigelsesmedarbejderen skal have opmærksomhed på, at virksomhederne ikke benytter virksomhedsrettede indsatser som erstatning for ordinær arbejdskraft.

Analysen viser desuden, at afklaring og aftaler vedrørende eventuelle skånebehov både er afgørende for etableringen af 'det rette match' og for borgerens fastholdelse på virksomheden, fordi det på den ene side sikrer rammer og arbejdsvilkår, hvorunder borgeren fysisk og/eller psykisk kan fungere i jobbet, og på den anden side også er med til at skabe forståelse og accept blandt kollegaerne.

Endelig viser analysen, at kollegaers og/eller arbejdsgivers anerkendelse af borgerens arbejdsindsats og en tålmodig accept af borgerens eventuelle skånebehov er med til at understøtte den sociale integration af borgeren i arbejdsfællesskabet, hvilket bliver afgørende for, at borgeren kommer til at 'passe til' og 'passe ind' i virksomheden, og at der således kan tales om 'det rette match' mellem borger og virksomhed.

Hvilken betydning har det at få job?

Analysen viser, at det at få job har betydning for en række afgørende faktorer for de interviewede borgere. Det mest gennemgående fund er, at borgerne med

deres ansættelse (gen)finder en identitet som én, der er i arbejde, hvilket bidrager til status, selvværd og oplevelse af at føle sig 'som en del af samfundet'.

Yderligere viser analysen, at borgerne med jobbet får nye økonomiske muligheder, der har betydning for deres oplevelse af ro og økonomisk tryghed i hverdagen.

Endelig peger analysen på, at borgerne som følge af ansættelsen oplever, at de bliver fri for en samfundsmæssig stigmatisering, som opleves stressende og deprimerende. En stigmatisering, som flere borgere tilkendegiver, har været stigende de senere år.

Perspektivering

Analysens blik for vendepunkterne i borgernes narrativer sætter fornyet fokus på de forskellige tidspunkter og indsatser i borgernes ledighedsforløb, som er afgørende for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres muligheder for at vende tilbage til arbejdsmarkedet. Disse vendepunkter finder ofte sted lang tid forud for det konkrete møde mellem en borger og en virksomhed. Analysen af vendepunkter, identiteter og motivationsorienteringer viser samtidig nødvendigheden i at kunne håndtere både heterogeniteten og kompleksiteten i borgernes udfordringer og problemer i beskæftigelsesindsatsen for at kunne skabe de vendepunkter, der bringer aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere nærmere arbejdsmarkedet. Dette indbefatter ofte en tværfaglig indsats, der netop afhjælper målgruppens problemer, som rækker ud over ledighed (psykiske, sociale, fysiske problemer mv.). I denne henseende ligger nærværende analyse i direkte forlængelse af konklusioner fra tidligere undersøgelser (fx Weibel & Madsen, 2012; Henriksen, 2010; Ekspertgruppen, 2015).

Derudover bidrager analysen også til den aktuelle diskussion om 'arbejdsmarkedsparathed'. Med afsæt i borgernes narrativer viser denne analyse, at borgerne via de virksomhedsrettede forløb i mange tilfælde ikke oplever at kunne opbygge og udnytte en generel arbejdsmarkedsparathed, der leder dem til job. I stedet vidner borgernes fortællinger om, at det snarere drejer sig om de *specifikke forhold* i borgernes virksomhedsforløb (særlig praktikkerne) og tilrettelæggelsen heraf, som understøtter dannelsen af en 'arbejdsmarkedsparathed', der leder til job for borgerne. Det handler med andre ord om at supplere fokusset på, *hvilke* indsatser borgerne modtager, med en langt større opmærksomhed på, *hvordan* indsatserne gives og modtages i relationen mellem borger, beskæftigelsesmedarbejder og virksomhed. Med afsæt i et borgerperspektiv er det vores forhåbning, at denne analyse netop kan bidrage med nye indsigter i, hvilke forhold og dynamikker i disse relationer, som borgerne oplever, har styrket deres 'arbejdsmarkedsparathed' og bragt dem videre i job.

Begrebet om 'arbejdsmarkedsparathed' kan med fordel belyses yderligere ved – som Danneris (2016) har sat fokus på – at undersøge, hvordan begrebets indhold ikke alene bliver skabt i mødet mellem borgere, beskæftigelsesmedarbejdere og virksomheder. Arbejdsmarkedsparathed er i lige så høj grad betinget af de institutionelle rammer, regler og ressourcer, som rammesætter både borgernes og beskæftigelsesmedarbejdernes handlemuligheder for at give og modtage en indsats, der kan skabe et vendepunkt i borgerens ledighedsforløb. Dette vil nuancere det nuværende fokus på borgernes motivation, kompetencer og incitamenter til at få job, med viden om hvordan man også via fokus på de institutionelle rammer og beskæftigelsesmedarbejdernes råderum og kompetencer kan styrke mulighederne for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres integration på arbejdsmarkedet. Dette kunne være et oplagt emne til yderligere forskning.

3. Ledighedsperioden

I dette kapitel præsenteres, hvordan borgerne oplever deres ofte lange perioder som ledig, herunder hvilke faser der typisk knytter sig til deres forløb. Dernæst vises, hvordan borgerne får og indtager forskellige roller og identiteter i deres forløb, som har betydning for, hvordan de oplever relationen til jobcentret, til virksomhederne og de indsatser, de deltager i undervejs. Borgernes fortællinger viser diversiteten i, hvordan borgerne oplever deres ledighedsforløb. De viser, at borgernes ledighedsforløb og kontakt med jobcentre og virksomheder sjældent følger en lineær og fremadskridende bevægelse mod job. Fokusset på ledighedsforløbets faser og de identiteter, der skabes undervejs, kan give et mere helhedsorienteret blik for, hvilke typer sammensatte problemer denne gruppe af borgere står over for på vej mod arbejdsmarkedet. Derudover kan det give en bedre forståelse af, hvordan identiteter og roller skabes i relationen mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger, som på forskellig vis påvirker borgernes evne til og tro på, at de kan nærme sig arbejdsmarkedet - ikke mindst ved hjælp og brug af beskæftigelsessystemets indsatser.

3.1 HVAD KARAKTISERER BORGERNES FORTÆLLINGER OM DERES LEDIGHEDS-FORLØB?

Borgernes fortællinger om deres ledighedsperioder knytter sig oftest til beskrivelser af, hvordan livsændrende begivenheder afsporer deres 'normale' tilværelse og arbejdsliv og bringer dem i ledighed. Det er meget forskellige begivenheder og til tider kombinationer af begivenheder, der har medført, at borgerne i lange perioder har mistet forbindelsen til arbejdsmarkedet. I de fleste beskrivelser er det:

- Fysisk eller psykisk sygdom (slid, ulykker, stofmisbrug, depression)
- Personlige kriser (dødsfald i familien, skilsmisser, kriminalitet) eller
- Eksterne forhold (finanskrisen, virksomhedskonkurs).

Disse forhold bliver enten katalysator for, at borgerne bliver arbejdsløse eller knytter sig i umiddelbar forlængelse af, at de mister deres job. Ditte, Erik og Maria er tre eksempler på, hvordan forskellige begivenheder kommer til at spille ind på deres beskæftigelsessituation og livet som sådan.

Ditte fortæller her, hvordan kombinationen af flere begivenheder gjorde, at hun i 2009 blev ledig og senere kom på kontanthjælp:

"[A]ltså, jeg havnede i et misbrug. Min far døde, jeg gik fra en kæreste, som jeg havde været sammen med i 13 år, og der skete en masse åndssvage ting i mit liv. Så bukkede jeg under for nogle små uskyldige piller til at starte med, og det skal man ikke gøre. Det tager fat i en på en eller anden måde, og så kokser det hele." (Ditte, Hjemmehjælper).

Erik har slidgigt i ryggen og har igennem en årrække befundet sig i udkanten af arbejdsmarkedet med mange kortvarige ansættelser fulgt af lange ledighedsperioder:

"[J]eg fik dårlig ryg allerede som arkitektstuderende. Så det måtte jeg opgive. Og så gik jeg ud og blev postbud. Men det fik jeg ligeså meget dårlig ryg af, så det stoppede efter et par år. Og så begyndte min arbejdsløshedsperiode. Når jeg ikke kunne arbejde med hovedet som arkitekt og ikke fysisk som postbud, så kunne jeg ikke rigtigt se vejen frem." (Erik, Gårdmand).

Eriks fysiske problemer har gennemgående været en hindring i forhold til opnå en mere varig tilknytning til arbejdsmarkedet.

Maria har været selvstændig i mange år og altid arbejdet fuld tid indtil finanskrisen rammer:

"Jamen altså, jeg havde et selvstændigt markedsføringsfirma, vi solgte markedsføringsartikler, en lille bitte virksomhed med 16 ansatte, fordelt på Danmark og Tyskland, jeg havde det sammen med to kammerater. Da krisen begyndte at krasse, så var der et sted at spare. [...] [V]i [havde] to store virksomheder, hvor vi havde lavet en bestilling, og så røg de rundt og gik konkurs, og så kunne de ikke be-tale os penge, og vi skyldte stadig trykkeriet. Og så kørte spiralen bare, og i bagklogskabens så klare lys så skulle vi jo være stoppet meget før, men ja det gjorde vi jo ikke [...]. Ja, og så rullede det jo stærkt det hele ikke, så røg parforholdet, så røg huset og så røg firmaet. Og det hele det skete inden for et halvt år, og det hele det gik så stærkt, og når jeg tænker tilbage på det, så føles det som om det hele skete tre dage i træk, men det var det jo ikke." (Maria, Aktivitetsmedarbejder).

Fortællingerne viser således, at en række forskellige begivenheder og ofte sammensatte problemer bringer dem væk fra arbejdsmarkedet, og gør det svært rent fysisk, psykisk og/eller fagligt at finde vej tilbage igen.

3.2 HVORDAN KAN LEDIGHEDENS FORSKELLIGE FASER KARAKTERISERES?

Borgernes fortællinger viser, at ledighedsperioden i sig selv kan være med til, at deres problemer ikke bliver håndteret og af forskellige årsager også medvirker til at forværre deres livssituation. I lighed med nyere forskning (Danneris, 2016) viser borgernes fortællinger, at ledighedsforløbet kan forløbe i forskellige faser, der afspejler forskelle i borgernes tilstand, handlekraft, identitet og rolle, som har betydning for deres muligheder for at komme tættere på arbejdsmarkedet. Faserne følger ikke en bestemt kronologi eller rækkefølge, men – som vi senere folder ud – så afhænger deres karakter og konsekvenser særligt af, hvilke betydningsfulde relationer (venner, familie, tidligere kolleger, beskæftigelsesmedarbejdere mv.) borgerne har og kan gøre brug af.

Figuren nedenfor giver et overblik over sammenhængene mellem fasernes kendetegn, hvordan borgernes handlekraft påvirkes, og hvilke identiteter/roller som oftest opstår i de forskellige faser samt de vigtigste handlingsanvisninger for beskæftigelsesmedarbejdere på baggrund af borgernes beskrivelser af, hvad der i de specifikke faser har hjulpet dem videre på vej mod job.

Tabel 3: Sammenhænge i borgernes narrativer

FASE	KENDETEGN	BORGERS HANDLEKRAFT	BORGERS IDENTITET/ROLLE	HANDLINGSANVISNINGER FOR BESKÆFTIGELSES-MEDARBEJDER
Progression	Meningsfuldhed Retning Øget selvværd og selvtillid Tro på egne evner	Motivation Aktiv, handlekraftig	Medskaber	Understøtte den energi og motivation, som borgerne typisk oplever
Stagnation	Uafklarethed Retningsløs Afventende	Demotivation Systemtilpasning Passiv Alternative strategier	Klient Modstander	Lytte og forstå borgers ønsker og behov Fokus på sagsafklaring Kontinuitet i sagsbehandling
Tilbagegang	Meningsløshed Skrøbelighed Isolation	Demotivation Inaktiv Modstand	Klient Modstander	Lytte og forstå borgers ønsker og behov Fokus på sagsafklaring Kontinuitet i sagsbehandling
Afsporing	Uoverskuelighed Magtesløshed Resignation	Paralyseret	Klient	Sikre fokus på at relationen mellem borger og jobkonsulent genopbygges Støtte til at overkomme de udfordringer, som borgeren oplever presserende

Kilde: Rambølls modifikation baseret på Danneris et al., 2017.

I det følgende beskriver vi først de enkelte faser for dernæst at vise, hvilke forskellige identiteter og roller som ofte opstår i borgernes ledighedsforløb.

Tilbagegang

Denne fase knytter sig særligt til borgernes fortællinger om ikke at kunne nærme sig arbejdsmarkedet og oplevelser af at tabe personligt selvværd og selvtillid som konsekvens af at have været ledig i ofte mange år. Andre borgere forbinder deres tilbagegang i ledighedsforløbet med oplevelser af at blive demotiveret og magtesløs i mødet med deres beskæftigelsesmedarbejder eller med virksomheder, som ikke hjælper dem videre eller kan/vil tilbyde dem job. Leifs fortælling eksemplificerer et gennemgående træk ved borgernes oplevelser af tilbagegang, der viser, hvordan ledigheden påvirker borgernes tro på eget værd:

> *"[D]u kommer til at føle, at du ikke er noget værd. At der ikke er brug for dig. Og det er svært, hvis du er vant til at arbejde. Jeg har aldrig været arbejdsløs. Der har altid været gang i mig. Så det er svært lige pludselig at skulle sætte sig ned. Du mister jo lysten, når du har sendt 2-3-400 ansøgninger ud, og du får nej hver gang. Så er det ikke sjovt mere." (Leif, Regionschef).*

Erfaringerne i forhold til tilbagegang knytter sig i borgernes fortællinger sjældent til specifikke omstændigheder, men er oftest en mere langstrakt forandring ansporet – som i Leifs tilfælde – af gentagne afvisninger af jobansøgninger eller af oplevelser af ikke at få hjælp til at håndtere problemer og udfordringer.

Progression

Denne fase afspejler borgernes oplevelser af de tidspunkter i ledighedsperioden, hvor det lykkes dem at overkomme svære udfordringer og bevæge sig i den rigtige retning mod job. Progressionsfasen knytter sig særligt til borgernes beskrivelser af vendepunkterne i deres ledighedsforløb – særligt de tidspunkter, hvor de oplever at få en lyttende og (hurtigt) handlende beskæftigelsesmedarbejder, hjælp og støtte fra netværket eller 'det rette virksomhedsmatch'.

Karen er bipolar og blev ledig efter et længere sygdomsforløb med depression og stress. Hun oplevede, at den rette medicinering og støtte fra hendes psykiater gjorde hende stabil nok til at komme i arbejdsprøvning til fleksjob. Karen fortæller nedenfor, hvordan den langsomme tilbagevenden til arbejde via arbejdsprøvningen gav hende større handlekraft, selvtillid og tro på sine jobmuligheder:

> *"Det har været en succes for mig, at jeg kunne se, at jeg godt kunne arbejde en lille smule og få noget socialt samvær, uden at jeg skulle hjem og gemme mig under dynen. Det er kommet stille og roligt, fra da jeg*

startede, og til jeg fik bevilget et fleksjob. Så har jeg selvfølgelig fået lidt kræfter den vej, "nå, jeg kan i hvert fald godt lidt", det har holdt mig oppe. Jeg har det også sådan i dag, at jeg rigtig gerne vil på arbejde mandag morgen. Men det er også overskueligt for mig at gå på arbejde, fordi jeg ikke skal være der hele dagen. For hvis jeg skulle det - det kan jeg godt nogle dage - men hvis jeg skulle det hver dag, så ville min sygdom nok tage over igen på et eller andet tidspunkt." (Karen, Projektassistent).

Stagnation

Fasen knytter sig til borgernes mange beskrivelser af, at der ikke 'sker noget'. I denne fase oplever borgerne, at deres løbebane hverken bevæger sig fremad eller tilbage, og deres situation er præget af stilstand og uafklarethed. Det kommer særlig tydeligt frem i borgernes fortællinger om gentagne forlængelser af arbejdsprøveperioder, gentagne virksomhedspraktikker uden jobudsigt eller gentagne skift af beskæftigelsesmedarbejder, som gør, at der ikke kommer afklaring i deres sag i jobcenteret. Flere borgere beskriver det som at blive 'kastet' rundt i et system uden retning, og hvor borgeren selv ofte ikke oplever at kunne bringe sig selv videre. Niels har i mange år haft fysiske problemer og smerter efter gentagne operationer for en diskusprolaps i nakken. I sin ledighedsperiode har han været i flere arbejdsprøvninger og har oplevet, at gentagne skift af beskæftigelsesmedarbejder har sat hans sag i stå:

"Men det kan sgu da ikke hjælpe noget, at man nulstiller systemerne hver gang man skifter sagsbehandler. Det kan ikke nytte noget, at man skal starte forfra hver gang, nu har I skiftet sagsbehandler en tre gange, og jeg har haft tre forskellige jobkonsulenter [...]. Hver gang man får en ny, så skal man starte forfra igen, fordi den næste ikke kender mig, så må de jo gå ind og læse i de papirer, der er skrevet, så de ligesom ved, hvor henne man står, i stedet for at man skal starte helt forfra. Det andet det forlænger jo bare processen." (Niels, Føtexmedarbejder).

Afsporing

Denne fase afspejler de perioder, hvor borgerne oplever, at job og beskæftigelse slet ikke er inden for rækkevidde. Fortællingerne om disse perioder knytter sig oftest til alvorlige kriser i borgernes liv som for eksempel stofmisbrug, depression, dødsfald i familien, økonomisk gæld, skilsmisse, fysisk og/eller psykisk sygdom. Thomas nedenfor fortæller, hvordan livet efter hans arbejdsulykke kører 'af sporet', og at han ikke oplever at få hjælp til at håndtere sin livssituation, før jobcenteret fokuserer på at bringe ham tilbage i beskæftigelse:

"Og jeg havde stress og et uoverskueligt liv og blev skilt... Så var det mindste man [jobcenteret] kunne gøre jo at følge op på det i forhold til at

komme i gang. Men det var mere en jagt på, at nu skulle man i gang… Jeg har to drenge og depression og uoverskueligt liv. Og alt for meget stress på. Det gjorde, at jeg i noget tid ikke så dem, fordi det var simpelt hen uoverskueligt." (Thomas, Byggeleder).

Et kendetegn ved borgernes beskrivelser af faser, hvor de oplever at blive 'afsporet' på grund af svære livsomstændigheder, er, at de ikke oplever resonans i mødet med jobcenteret og deres beskæftigelsesmedarbejdere i forhold til at komme til fælles forståelse af, at de ikke er parate til at modtage aktiviteter, som er orienteret mod arbejdsmarkedet. Der vil i så fald være behov for at genopbygge relationen og (gen)skabe tillid mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger. Signe nedenfor beskriver, hvordan hun i sin ledighedsperiode kom så langt ud, at hun forsøgte at begå selvmord:

"[E]n af grundene til, at jeg også prøvede at begå selvmord, det er, at der stilles så mange krav til mig alle steder fra, og jeg ikke kan udfylde det, fordi jeg ikke kan have alle de bolde i luften på én gang. Men der er ingen, der tror på mig, først da jeg prøver at tage livet af mig selv. 'Gud, har du det dårligt?'" (Signe, Madmor).

3.3 HVILKE TYPER AF IDENTITETER SOM LEDIG KAN IDENTIFICERES?

Interviewene med de tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere viser, at der opstår forskellige identiteter hos borgerne i mødet med beskæftigelses-systemet. Sociologisk forskning har påvist, at identitet og 'selvet' i stigende grad forhandles og formes i det 'offentlige' frem for det 'private' domæne (Goffman, 1961; Holstein og Grubrium, 1994; Jenkins, 2000). Det betyder, at identitet ikke skal forstås som en fast størrelse, som noget man er, men snarere er noget, der udvikles og forandres, afhængig af de roller og positioner man tildeles og indtager i forskellige situationer og institutioner. Herunder har forskningen i socialt arbejde peget på, hvordan velfærdsinstitutioner er med til at forme borgeres identitet og orientere deres handlinger efter institutionernes mål – fx om øget beskæftigelse, aktivering, uddannelse mv. (Järvinen et al., 2002; Järvinen et al., 2003; Caswell et al., 2011; Danneris, 2016). Flere undersøgelser viser dog, at en ikke-intenderet konsekvens af det sociale arbejde med borgerne i visse tilfælde er, at borgerne tildeles og tilegner sig en passiv og umyndiggjort rolle som 'klient' i systemet, som i praksis bliver en barriere for at nå det intenderede mål.

For beskæftigelsesindsatsen ligger paradokset i, at beskæftigelsesarbejdets intention om at hjælpe borgerne videre på vej mod beskæftigelse i praksis kan ende med at indskrænke borgernes motivation og handlekraft. Som beskæftigel-sesmedarbejder er det derfor vigtigt at have blik for, hvordan og hvilke identiteter der skabes i mødet med borgerne, da disse er afgørende for, hvilke virkninger

indsatserne får for målgruppen. Nedenfor viser vi, hvilke forskellige typer identiteter denne undersøgelse har identificeret, samt hvilke faser i ledighedsforløbet de typisk knytter sig til.

Modstandsidentitet

Modstandsidentiteten ser vi i de beskrivelser, hvor borgeren oplever, at han/hun ikke kan få hjælp til at komme videre i systemet og oplever, at beskæftigelsesmedarbejdere ikke lytter og forstår, hvilke ønsker og behov vedkommende har for at komme nærmere et job. Borgernes fortællinger viser, at borgerne ofte mener, at beskæftigelsesmedarbejderne har den forkerte tilgang til, hvilke typer tilbud og indsatser der kan hjælpe borgerne videre og samtidig ikke er responsive over for borgernes forsøg på at ændre deres forløb. Det betyder, at beskæftigelsesmedarbejderne i disse tilfælde bliver betragtet som aktører, der snarere modarbejder borgerens egne bestræbelser på at komme i beskæftigelse.

Lise har oplevet flere situationer, hvor hun mener, at jobkonsulenter unødigt har sendt hende i flere uhensigtsmæssige praktikker og i et enkelt tilfælde også forhindret hende i at sælge fra en stadeplads på et loppemarked. Hun beskriver, hvordan hun oplever at være i et modstandsforhold til beskæftigelsesmedarbejderne i jobcenteret:

> *"Der kan sidde en eller andet sort/hvid-seer, der siger "alle kontanthjælpsmodtagere, det er bare sådan nogle luddovne nogen". Og det er så tydeligt, det er så tydeligt, den der attitude, og den måde de taler til en. Da er jeg typen, der siger, prøv at høre her, hvis du tiltaler mig, så skal du snakke ordentligt til mig. Og så er jeg sådan en, der går lidt i krig og tænker, okay, hvis du tror, at du er smart, så skal jeg satme nok jorde dig, for du er ikke smart. Vi sidder en flok mennesker. Vi sidder 27 mennesker, og vi er ikke alle sammen nogle idioter, der ikke gider arbejde [...]." (Lise, Pædagogisk assistent).*

Lises videre fortælling illustrerer, hvordan udviklingen af en modstandsidentitet kan skabes i møderne med beskæftigelsesmedarbejdere, hvor der ikke er gensidig forståelse af jobmål og retning for borgeren, og som konsekvens heraf ender med helt at blokere mulighederne for et frugtbart samarbejde:

> *"Så kommer man derop til en samtale, så er der måske ti jobs, så kigger jeg på dem og siger, undskyld mig, men de syv af dem her kan jeg jo ligeså godt lade være med at søge, for du ved jo godt, at jeg ikke får dem alligevel. Det er bare noget, fordi jeg skal søge noget. Og de sidste tre, de er ikke særlig relevante, for det er simpelthen noget, jeg ikke gider og lave. Det er noget, jeg kan blive nødt til at lave, det er noget, der er langt ude at*

sætte mig til. Det er fuldstændig langt ude at sætte mig til at redde senge med to diskusprolapser, ikke? Det vil jo ende ud i, at jeg skulle have et sygdomsforløb, måske en operation, øhh, og så et længere sygdomsforløb, ikke." (Lise, Pædagogisk assistent).

Kendetegnet ved de borgere, der får en modstandsidentitet i deres ledighedsforløb, er, at de så vidt muligt søger uden om jobcenteret for at finde andre veje til hjælp til at komme i beskæftigelse eller finder modstandsstrategier til at håndtere udsigtsløse virksomhedspraktikker. Mohammed beskriver nedenfor sine erfaringer med, hvordan han benytter sygemeldinger som strategi til at håndtere virksomhedspraktikker, hvor der ikke er udsigt til efterfølgende ansættelse:

"[D]er er jo flere og flere, der melder sig syge. De gider ikke, når chefen siger, at man skal lave det og det – for man får ikke løn for det. Og det bliver endnu hårdere, fordi man ved, at man ikke kan blive ansat. Og man ved, at man skal være der i tre måneder. Og man kan ikke gå før, for så bliver man trukket i kontanthjælp. Så man bliver nogle gange bundet til noget, som man ikke lige kan. Og du kan ikke bare gå, for hvordan skal du overleve i to måneder uden kontanthjælp? Derfor melder man sig syg, for så får man det samme." (Mohammed, Stilladsarbejder).

Modstandsidentitet opstår i forskellige grader under forskellige omstændigheder, men datamaterialet viser, at denne identitet særlig knytter sig til faser af borgernes ledighedsperioder, som er præget af stagnation eller tilbagegang – dvs. de situationer, hvor borgerne oplever, at deres sag ikke behandles, at der ikke lyttes til, hvad der udgør deres problemer eller gentagne praktikforløb, hvor virksomhederne ikke tilbyder ansættelse.

Identitet som medskaber

Borgernes identitet som medskaber ser vi i borgernes beskrivelser af de mange situationer, hvor de oplever at få hjælp og støtte til at håndtere egne problemer og udfordringer. Der er stor variation i, hvori denne hjælp og støtte består, og hvorfra den kommer, hvilket udfoldes i kapitel 4 om 'Vendepunkter og veje til job'. Karakteristisk for denne hjælp og støtte er, at den giver borgerne en oplevelse af selv at opnå handlekraft og motivation, der kan bringe dem videre. Maria gik konkurs med sit firma efter finanskrisen brød ud. Kort efter blev hun skilt fra sin mand. Hun gik ned med en depression og blev sygemeldt. Der var ophobet en stor gæld i huset, og hun måtte tvangsauktionere huset for at få kontanthjælp. Maria var på kontanthjælp i fem år, før hun fik en tværfaglig støtte fra kommunen, der udgjorde et vendepunkt for hende. Der var tale om en indsats med kombineret psykolog-

hjælp, gældsrådgivning og coaching. Nedenfor beskriver Maria, hvordan denne indsats gav hende handlekraft til at vende tilbage til arbejdsmarkedet:

> *"Det er lidt ligesom, hvis du forestiller dig en edderkop, der har brækket alle ben, så bliver du nødt til at have nogle af benene lappet, før du kan få hele edderkoppen til at gå fremad mod et arbejde, og om det ben, det så er økonomi, eller det er bolig, eller det er smerter, eller hvad det nu måtte være, som er grunden til, at man er havnet der, hvor man er havnet. Hvis man ikke får i hvert fald halvdelen af de her ben op og stå, så kan du ikke få vedkommende til at komme videre, så kommer der ikke noget godt ud af det, så kan du ikke komme i arbejde [...] Jeg kunne ikke engang selv se, at det, der var vigtigt for mig, var det der økonomi, for jeg kunne ikke selv overskue noget som helst, da jeg startede derude [i kommunens center]. Så for mig var det lige at få skilt den der økonomi ad, og finde ud af hvordan og hvorledes, for jeg havde så dårlig samvittighed, at jeg var endt med at skylde alle de penge. Og jeg kunne slet ikke overskue det, så det fik de hjulpet mig med, og så fik vi boligsituationen helt på plads med børnene og jeg, og efter jeg ikke havde huset og kæresten og alle de ting der, så var det ligesom om, så var der masser af tid til det andet [fokus på job]. [...]. [S]å blev det snakket godt igennem, at det var det og det, jeg gerne ville afprøve, og det var ikke sådan bare ud af det blå, at nu gør vi det. Når jeg ønskede det, så var der nogle fagpersoner, der tog dialogen på fornuftig vis, så det blev også talt igennem, og det blev vejet for og imod, om det var der, jeg var nu, og om det var det, der skulle til nu. Så man i fællesskab nåede frem til, at det var sgu nok det, jeg var klar til." (Maria, Aktivitetsmedarbejder).*

Identiteten som medskaber af egen beskæftigelsesindsats knytter sig i borgernes fortællinger typisk til faser, hvor borgerne langsomt, som i Marias tilfælde ovenfor, begynder at opleve progression i deres ledighedsforløb. For mange af borgerne er oplevelsen af at være medskaber af sin egen indsats betydningsfuld i forhold til at genopbygge selvtillid, selvværd og tro på egne jobmuligheder gennem indsatserne. For nogle drejer dette sig om at få hjælp eller anledninger til 'blot' at komme ud af hjemmet, som Anne beskriver nedenfor:

> *"[H]vis man har gået hjemme i mange år, så kan det godt være svært at komme ud af døren og bare at komme op om morgenen. Så jeg startede på sådan et lille kursus på jobcenteret, inden jeg overhovedet skulle i praktik, hvor man mødtes et par timer om ugen. Bare det man kom der i starten, det var jo et kæmpe plus, det at man kom ud af døren og så andre mennesker... Også fordi at så kommer man ud og prøver at lede efter et arbejde, og man får mulighed for at tage kontakt til nogen og høre: 'Kan*

jeg komme i praktik her'. For det er noget man selv gør, selvfølgelig med lidt hjælp. Det får man også lidt mere selvtillid af, altså den kan jo også godt forsvinde lidt, når man sidder hjemme, så det synes jeg var godt." (Anne, Buschauffør 1).

Identitet som klient

En identitet som klient skabes i de situationer, hvor borgerne ikke oplever, at der er nogen mening eller retning i de aktiveringsforløb, de gennemløber. Flere borgere beskriver det som en følelse af at blive 'kastet rundt', fx fra virksomhedspraktik til virksomhedspraktik eller som Niels nedenfor, der fortæller om sine oplevelser af at blive sendt til de forkerte kurser, der i hans optik ikke havde noget jobperspektiv:

"[D]er var også nogle gange, hvor de kommunemæssigt ville have mig omskolet, så jeg kom ud til nogle ting om psykologi, og hvad var det andet nu, jeg kom ud på teknisk skole til et kursus om sundhed og livsstil, og det var lidt nogle irrelevante kurser, så får man sådan et kursusbevis på, at man har deltaget, men det er ikke et kursusbevis, man kan bruge til noget. Altså, man kan ikke bruge dem til noget, det er ikke noget, du kan bruge, hvis du skal ud og søge et arbejde, så kan man ikke sige; jamen, jeg har taget det her kursus, og det giver mig de og de kompetencer, for det kan man ikke bruge dem til [...]. Vi skal jo være der som kontanthjælpsmodtagere, vi kan ikke sige nej, så det er sådan set den eneste grund til, at jeg har været der, at man skal holde sig aktiv på en eller anden måde. Men jeg synes bare, at det er fjollet, at jeg aktiveres med noget, som jeg ikke kan bruge til noget. Det skrev hun også i systemet, at jeg synes, det var fjollet at sende folk ud til sådan noget." (Niels, Føtexmedarbejder).

Modsat borgerne, der i deres ledighedsforløb udvikler en modstandsidentitet, så accepterer Niels, at han skal deltage i 'irrelevante' kurser, som 'man ikke kan bruge til noget', uden at benytte strategier til at omgå systemet. Udviklingen af en identitet som klient kan være med til at forlænge borgernes perioder med stagnation og/eller tilbagegang, fordi borgerne mister motivation og handlekraft af ikke at opleve afklaring i deres sagsbehandling eller mening og retning i de aktiveringer og indsatser, de deltager i. I interviewmaterialet knytter identiteten som klient sig oftest til borgernes fortællinger om faserne stagnation, tilbagegang og afsporing.

Som vi uddyber i det følgende, kræver dette en særlig opmærksomhed på, hvordan dynamikkerne og relationerne mellem borger, jobcenter, netværk og virksomhed i de svære faser af borgernes ledighedsperioder på forskellig vis bliver afgørende for, om borgernes ledighedsforløb bliver vendt og peger frem mod job.

4. Vendepunkter og veje til job

Vendepunkter er de tidspunkter og begivenheder i borgernes ledighedsperiode, som ændrer retningen for borgernes forløb, og som leder borgerne ind på en løbebane, som på kort eller længere sigt bringer dem ud af ledighed. Et fokus på borgernes vendepunkter er derfor helt centralt for at kunne forstå, hvad der er afgørende for, at borgerne kan få skabt eller genskabt forbindelsen til arbejdsmarkedet. Ved at undersøge borgernes beskrivelser af, hvad der har vendt deres forløb fra stagnation, tilbagegang eller afsporing til progression, får vi et bedre tidsligt blik for, hvilke forskellige begivenheder og omstændigheder i et ledighedsforløb, der er med til at styrke borgernes 'arbejdsmarkedsparathed' og derfor også er afgørende for deres vej til beskæftigelse.

I dette kapitel beskrives de forskellige typer af vendepunkter, herunder hvad der udløser dem, og hvordan de medvirker til at bane vej til et job. Som beskrevet i kapitel 3 handler det i særlig grad om borgernes overgang til progressionsfasen og de tidspunkter i ledighedsperioden, hvor de lykkes med at overkomme svære udfordringer og bevæge sig i den rigtige retning mod job.

Det er en central pointe i kapitlet, at afgørende vendepunkter for denne målgruppe af udsatte borgere til tider ligger lang tid før selve matchet med virksomheden. Vendepunkter handler ofte også om den hjælp fra beskæftigelsesmedarbejderen eller netværket, som gør dem i stand til at håndtere de udfordringer, som rækker ud over ledighed.

Vendepunkter kan defineres som begivenheder, hvori substantielle forandringer finder sted i personens liv, hvilket ses i modsætning til transitioner, der er mere langsomt fremskridende ændringer i borgerens tilstand (Danneris, 2016). Det er også denne definition, vi i det følgende vil lægge os op ad.

I borgernes narrativer har vi identificeret en række forskellige vendepunkter, som overordnet set kan grupperes under følgende tre punkter:

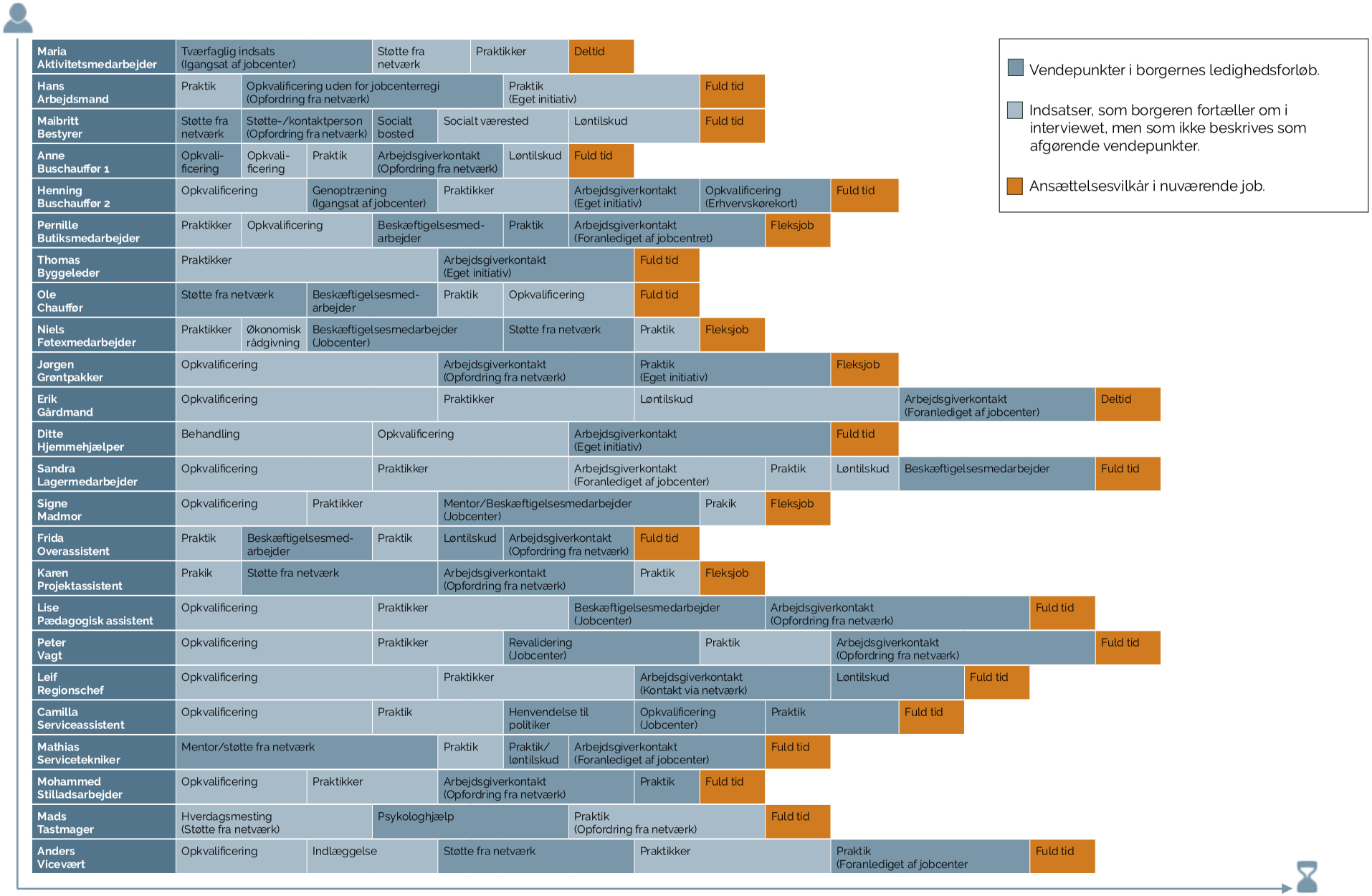
1. De møder en beskæftigelsesmedarbejder, som de oplever lytter og forstår deres ønsker og behov og sætter skub i deres sag, og/eller at de får hjælp til at håndtere deres helbredsproblemer eller hverdag
2. De har et netværk af familie, venner og tidligere kolleger, som giver forskellige former for støtte
3. De møder på virksomheden en anerkendende og forstående arbejdsgiver/kollegaer, der tager hensyn til vedkommendes skånebehov.

Nedenfor vises et samlet overblik over, hvilke vendepunkter de interviewede borgere beskriver, som knytter sig til deres ledighedsforløb. Figuren visualiserer for hver enkelt borgers vedkommende, hvilke indsatser/delelementer deres ledighedsforløb har bestået af, herunder hvilke af disse, borgerne selv fremhæver som vendepunkter i deres ledighedsforløb. Indsatser og vendepunkter er altså identificeret på baggrund af borgernes fortællinger, og figuren skal dermed ikke ses som en objektiv fremstilling af borgernes forløb.

Figuren viser eksempelvis, at det afgørende vendepunkt for Maria kom allerede i starten af hendes ledighedsforløb, hvor hun via jobcentret fik et tilbud med en tværfaglig indsats (i figuren markeret med mørkeblå). Herudover fortæller Maria, at hun forud for sin ansættelse også var praktik, og at hun fik støtte fra sit netværk (i figuren markeret med lyseblå). Disse delelementer i ledighedsforløbet fremhæver Maria dog ikke som afgørende vendepunkter.

Efter figur 4 uddybes på baggrund af borgernes beskrivelser, fortolkninger og refleksioner, hvordan det via relationen til beskæftigelsesmedarbejderen, borgerens netværk eller 'det rette virksomhedsmatch' er lykkedes borgerne at komme i job.

Figur 4: Overblik over borgernes tilkendegivede vendepunkter



Anm.: Figuren afspejler borgernes udmiddelbare tilkendegivelser om vendepunkter og indsatser i ledighedsforløbet samt Rambølls vurdering på baggrund heraf.

4.1 HVORDAN KAN RELATIONEN TIL BESKÆFTIGELSESMEDARBEJDEREN UDGØRE ET VENDEPUNKT?

Vi ved fra Beskæftigelses Indikator Projektet, at relationen mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder har en særskilt betydning for borgerens jobchancer (Rosholm et al., 2017a). Det er særligt beskæftigelsesmedarbejderens tro på, at borgeren kan komme i job og borgerens tro på egne jobchancer, der påvirker, om borgeren kommer i job. Hvis beskæftigelsesmedarbejder og borger tror, at det er muligt for borgeren at komme i job, er sandsynligheden for, at det sker, således også større. Det, som denne undersøgelse ikke belyser, er, *under hvilke omstændigheder* troen på borgerens jobchancer opstår i relationen mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger. Med afsæt i borgernes perspektiver viser nærværende analyse mere detaljeret, hvad der har betydning i relationen til beskæftigelsesmedarbejderen i forhold til at bringe borgerne videre mod job – og dermed også give borgerne tro på, at job er muligt.

Der kan i interviewene identificeres tre forskellige afgørende vendepunkter i relationen til den enkelte beskæftigelsesmedarbejder – eller øvrige fagprofessionelle, herunder fx mentor, koordinerende sagsbehandler mv.

Det første er, at de møder en beskæftigelsesmedarbejder, som de oplever lytter til, hvad de siger, forstår deres ønsker og behov og tror på deres muligheder for at komme i job. *Det andet er*, at de oplever et godt og kontinuerligt sagsforløb med fremdrift og overlevering i tilfælde af skift i beskæftigelsesmedarbejder. *Det tredje er*, at borgerne gennem beskæftigelsesmedarbejderen (eller øvrige fagprofessionelle) tilbydes hjælp og støtte til at håndtere deres helbredsproblemer (genoptræning, psykologhjælp/behandling) eller hverdag (gældsrådgivning, struktur på dagen) – foruden evt. opkvalificering og vejledning samt virksomhedsrettede indsatser.

Figur 5: Beskæftigelsesmedarbejderen kan medskabe vendepunkter i retning af job

I det følgende beskrives disse tre forhold med relationen til beskæftigelsesmedarbejderen, der kan medvirke til at skabe vendepunkter i borgernes ledighedsforløb.

Den lyttende og handlende beskæftigelsesmedarbejder

For flere af de interviewede borgere har det været et afgørende vendepunkt, at de har haft eller har fået en beskæftigelsesmedarbejder, de oplever lytter til dem og handler på baggrund heraf.

I borgernes fortællinger handler det om, at borgerne oplever, at de bliver mødt, hvor de er, og spurgt, hvor de gerne vil hen, herunder at de oplever forståelse af deres situation, behov og ønsker. Det handler samtidig om, at beskæftigelsesmedarbejderen tror på dem og på, at de kan komme i job. Derudover er det afgørende i mange af borgernes fortællinger, at de oplever ikke at blive presset ud over deres grænser – men har en dialog om og medbestemmelse i forhold til hvilke kurser, praktikker, antal timer mv.

Troen på borgeren handler om beskæftigelsesmedarbejderens vurdering af borgerens muligheder for at komme i job. Der er her en dobbelthed, der *på den ene side* dækker over beskæftigelsesmedarbejderens tro på borgerens evner, mestringskompetencer og muligheder på det lokale arbejdsmarked. *På den anden side* at beskæftigelsesmedarbejderen tror på egne evner til at hjælpe borgeren, og at vedkommende kan se muligheder for at skabe fremdrift mod job inden for de rammer, som beskæftigelsesmedarbejderen arbejder under.

For Frida, som kan betegnes som relativt ressourcestærk, har beskæftigelsesmedarbejderens forståelse af hendes situation, behov og ønsker været et afgørende vendepunkt. Frida har tidligere været selvstændig inden for detailhandel og siden sygemeldt, og hun beretter om et positivt samarbejde med de tre jobkonsulenter, hun har været i kontakt med. De har både været imødekommende og åbne over for, hvad det var, hun gerne ville afprøve, og hun har bl.a. fået mulighed for opkvalificerende kurser, virksomhedspraktik og ansættelse i løntilskud.

> *"Jeg har haft tre forskellige [jobkonsulenter]. Den tredje fik jeg, fordi han havde med forsvaret at gøre, men altså ham har jeg ikke haft så meget at gøre med. De to andre var virkelig fantastiske[...]. De lyttede meget efter, hvad jeg havde brug for og lyst til. Det er rart at blive hørt. Jeg ville gerne prøve noget andet, og det fik jeg lov til. Det var måske ikke så urealistisk. Jeg bad ikke om at blive rumpilot, eller hvad ved jeg. Det, synes jeg, er fantastisk, at jeg fik lov til at få den mulighed [...]. Jeg havde samtale med dem ca. hver 2.-3. måned [...]. Så skulle jeg finde nogle stillinger, jeg godt kunne tænke mig osv. Den pingpong, vi havde, den fungerede godt, synes jeg." (Frida, Overassistent).*

Andre borgere fremhæver, at de gode lyttende beskæftigelsesmedarbejdere er dem, som får dem til at tænke positivt om deres egne muligheder og ressourcer, og som inddrager dem i, hvilke jobmuligheder de har. Derimod er det frustrerende at opleve beskæftigelsesmedarbejdere, som synes mere optaget af problemerne end af løsningerne.

En kompetence hos beskæftigelsesmedarbejderne, der særligt fremhæves af borgerne, er, når beskæftigelsesmedarbejderen evner at få sat skub i deres sag. Flere borgere kan berette om, at der skete noget i deres sag fra den dag, de fik en beskæftigelsesmedarbejder, som fik samlet op på deres sag og skabt fremdrift. Sandra beskriver eksempelvis, at en ny sagsbehandler var afgørende for, at hun blev fastansat i den virksomhed, hvor hun igennem seks måneder havde været i både praktik og løntilskud. Den nye sagsbehandler opfattedes som mere proaktiv, handlekraftig og tydelig over for virksomheden, end den foregående havde været. Igen er det følelsen af, at der bliver anvist en klar retning, samtidig med at der er tillid til borgerens evne til at blive enten fastansat eller finde et andet job - såvel som beskæftigelsesmedarbejderens egen evne til at hjælpe borgeren, inden for de rammer, beskæftigelsesmedarbejderen arbejder under.

> *"Og så fik jeg lige pludselig en ny sagsbehandler, og så gik det stærkt. Jeg ved ikke helt hvorfor, de skiftede. Men ham jeg havde før, han virkede lidt ligeglad. Måske er det derfor, de skiftede. Men det var ikke noget, jeg specifikt bad om. […] Den nye sagde, at nu skulle der ske noget – ellers ville jeg blive flyttet til et nyt sted. Man kan jo ikke blive ved med at få forlænget sin indsats. Der var nogle ting, som jeg skulle kunne derude, før han ville fastansætte mig. Og så fik han tre måneder – herefter skulle jeg enten fastansættes eller til et nyt sted.[…] Den nye var jo mere hård og kontant over for virksomheden – "enten eller". […] Hun tænkte, at nu skulle jeg videre i systemet. Så da jeg blev fastansat derude, der havde jeg faktisk været der i seks måneder i praktik og løntilskud. Og det må man vist faktisk ikke. Så jeg blev nødt til at komme videre nu. Og der er der rigtig stor forskel på sagsbehandlere. […] Nogle sagsbehandlere, de kan godt være lidt bløde over for virksomhederne." (Sandra, Lagermedarbejder).*

Flere borgere fremhæver det endvidere som en vigtig egenskab hos beskæftigelsesmedarbejderen, at vedkommende er indlevende og ikke for bundet af regler. Dette ses eksempelvis hos Ole, der efter et års hospitalsindlæggelse skulle hjælpes i gang igen via en afklaringspraktik. Han oplevede skiftende forståelse af sin situation blandt de jobkonsulenter, han mødte. På spørgsmålet om hjælpen fra kommunen var god, svarer han:

"Det var meget skiftende. Men heldigvis, så fik jeg en sagsbehandler, som jeg virkelig havde et godt forhold til. Og vi kunne snakke sammen. Hun forstod, hvilken type jeg var. Jeg skal jo aldrig ud og arbejde i en bank eller på et kontor. Det har jeg aldrig gjort før, og det har jeg jo heller ikke kvalifikationer til. Men jeg kan arbejde med mennesker og med maskiner. [...] De [andre] var for bundne af reglerne. Jeg var ved at blive sindssyg af alt det. Men så kom der en, som var ung og frisk. Og hun foreslog, at jeg bare skulle i praktik derude. Bureaukrati er aldrig godt for noget. Men det elsker de jo inde i det offentlige. Jo flere medarbejdere, de kan få blandet ind i det. Sådan var det også, da jeg var syg. Der kom hele tiden en ny og skulle holde møder. Jeg blev helt forvirret af alt det. Men det blev heldigvis godt på et tidspunkt." (Ole, Chauffør).

Også andre borgere bruger billeder af 'regelrytteren' eller 'skrankepaven' som modsætningen til den gode beskæftigelsesmedarbejder, som er lykkedes med at bringe dem videre. Som de nedenstående to eksempler viser, er der ifølge borgerne ofte en ubestemmelig faktor inde over, som borgerne betegner som 'god kemi', 'personal touch' eller lignende, men som også handler om at være imødekommende, lyttende og handlende som beskæftigelsesmedarbejder. På spørgsmålet om hvad det er vigtigt, at jobcenteret gør, svarer Anders:

"Den er lige så svær. Men tilfredse medarbejdere giver bedre resultater. De skal få mere engagerede folk. Jeg ved ikke lige hvordan, men det er det, der virkede for mig. Når det ikke bare er en skrankepave. Det var i stedet for en person, der smilte og sagde 'hej'. Hvis de giver det ekstra, så har man også lyst til at give noget tilbage. Og så lige pludseligt, så kører maskinen. [...] Med mig og Erik, der klikkede vi bare godt med humor osv. Han mindede rigtig meget om min far. Men det der med personal touch, det er svært at sætte ord på. Men vi klikkede bare godt. [...] Han spurgte om, hvad jeg gerne ville. Og man fik følelsen af, at han hørte efter. Og så fik man hjælp i den rigtige retning. Og så snakkede han også med andre om det, så man kunne få den rigtige hjælp." (Anders, Vicevært).

Mads beskriver en lignende relation på følgende måde:

"... Og så fik jeg så en anden sagsbehandler. Der var et eller andet der. [...] Jeg synes, vi snakkede godt sammen. Så det var min opfattelse af hende. Og vi kunne snakke om tingene, og hun fortalte, hvad der var af muligheder. Det, synes jeg, var godt. (Mads, Tast-mager).

Samlet set viser borgernes fortællinger om relationen mellem dem og beskæftigelsesmedarbejderen, at beskæftigelsesmedarbejderen kan medvirke til at skabe

et vendepunkt for borgerne, ved at beskæftigelsesmedarbejderen lytter, har fokus på borgerens ressourcer og understøtter borgerens egne mestringsforventninger.

Mestringsforventning handler om en persons tro på egne evner til at gennemføre en forandring. Mestringsforventning siger således ikke nødvendigvis noget om, hvorvidt personen faktisk har disse evner eller kan udnytte dem (Danneris et al., 2017). Danneris et al. (2017) peger i denne sammenhæng på, at beskæftigelsesmedarbejderen kan påvirke borgerens mestringsforventninger enten gennem en *understøttende, omsættende* eller *udfordrende* respons på borgerens egne ytringer herom (Danneris et al., 2017). Den *understøttende* respons vises ofte i form af forståelse og lydhørhed, mens den *omsættende* respons handler om at kunne omsætte borgernes ytringer om deres situation og tro på egne evner til konkrete handlemuligheder, der (på sigt) kan styrke borgernes forventninger til egen mestring. Den *udfordrende* respons drejer sig om at stille spørgsmål til fx rimeligheden eller realismen i borgernes forventninger til deres egne evner og muligheder. Danneris et al. fremhæver, at det er situationsbestemt, hvilken respons der er mest virkningsfuld.

I denne analyse er det dog særligt den *understøttende* (lyttende) og *omsættende* (viser muligheder) respons hos beskæftigelsesmedarbejderen, som fremhæves af borgerne som vigtigt i forhold til at vende deres forløb i retning af job.

Prioritering, kontinuitet og fremdrift i sagsforløbet

For at mødet med beskæftigelsesmedarbejderen kan blive et vendepunkt i borgerens ledighedsforløb, er det desuden en central forudsætning for borgerne at vide, at deres sag har beskæftigelsesmedarbejderens fokus og er højt prioriteret.

Dette viser sig bl.a. i Pernilles fortælling. Pernille har haft svært ved at bide sig fast på arbejdsmarkedet efter endt studentereksamen og har været på kontanthjælp i fem-seks år. På spørgsmålet om, hvorvidt det har haft betydning, at hun har haft den samme jobkonsulent i et stykke tid, svarer hun:

> *"Jamen, DET har det. Man får lidt mere tillid til en person, man kan snakke om lidt mere med. Og som kender éns sag.[...] [Hun har kæmpet] for, at jeg skulle få job og blive godkendt til fleksjob og sådan noget. Hun havde godt nok mange sager, men hun sagde, at min sag var den, der lå øverst i bunken. Jeg går ud fra, at hun har prioriteret den højere på et tidspunkt." (Pernille, Butiksmedhjælper).*

Mange af borgernes sager har strakt sig over en lang periode. Flere af de interviewede har eksempelvis været i afklaring af mulighed for pension, revalidering eller fleksjob, hvorfor der derfor har været en række eksterne fagpersoner inde over

sagen og mange forskellige sagsakter, der skal danne baggrund for en samlet afklaring af borgerens sag. Derfor er det et tilbagevendende punkt i interviewene med borgerne, at kontinuitet i sagsforløbet er af central betydning for dem.

Peter, der har været på kontanthjælp i mere end ti år, fortæller i den sammenhæng om sin frustration over utallige jobprøvninger og skiftende beskæftigelsesmedarbejdere, der på forskellig vis har skullet belyse hans sag, men hvor der har manglet at komme en afklaring af mulighed for pension eller fleksjob.

> *"Jeg er født med skæv ryg og fik det konstateret første gang, da jeg var 12, og nu nærmer jeg mig de 50. De havde bare svært ved at blive ved med at finde undskyldninger for, at de ikke synes, det var belyst godt nok. Det gjorde det rigtig svært for mig, for hvad er det, I skal have belyst. For på trods af noget der ligner 50 lægeerklæringer fra min læge, speciallæger, sygehuse. Så synes de stadig ikke, det var belyst godt nok. Det gjorde det rigtig svært for mig. [...] I første omgang havde jeg en sagsbehandler, som... [...] sagde, så hvis vi skal søge pension, så er der nogle kriterier, vi skal opfylde, vi skal have noget jobprøvning, og vi skal over revalidering og sådan nogle ting. Og dem gik vi slavisk igennem i virkeligheden. Da vi nåede næsten til vejens ende, så var jeg så uheldig. Så måtte de hellere starte det hele forfra, for så kunne de ikke forstå, at jeg havde gjort det ene, og de kunne ikke forstå, hvorfor det andet var sket, som det var sket. Og så kom der en anden en til, og så kunne jeg starte det hele forfra. Og sådan løb det så bare derudaf." (Peter, Vagt).*

Den manglende afklaring og fremdrift i sagen er frustrerende for borgerne. For flere af dem er det frustrerende ikke i sig selv skiftet i beskæftigelsesmedarbejder, men oplevelsen af at der ikke har fundet en god overlevering sted mellem den gamle og nye beskæftigelsesmedarbejder, så den nye kan tage over, hvor den gamle slap. Det sker ikke i alle tilfælde, og flere borgere fremhæver oplevelsen af, at en opbygget tillid afløses af mistillid fra deres nye jobkonsulent eller sagsbehandler, og de er irriterede over, at de derfor skal starte helt forfra med at fortælle deres historie. Eksempelvis fortæller Signe:

> *"Og da jeg så kommer i jobcenteret og fortæller min situation senere hen, så siger de, at det kan de ikke tro. De accepterer den ikke. For da var jeg jo også den gode og den glade deroppe. Så jeg føler, at det måske er, som om jeg ikke gider. Og ved at jeg har så mange forskellige sagsbehandlere deroppe, men da jeg får min sidste sagsbehandler deroppe, det er måske også fordi min mentor er inde over. For man har det ikke godt, når man får en mentor, så er det fordi, der skal ske et eller andet, og man bliver måske taget mere alvorligt. Og jeg synes, der var tid til mig." (Signe, Madmor).*

Som afsnittet 'Den lyttende og handlende beskæftigelsesmedarbejder' ovenfor viser, er den gode relation/det gode beskæftigelsesmedarbejder-skift således også karakteriseret ved, at borgerne mødes af tillid og en *omsættende* respons, der opleves som løsningsorienteret.

For borgere med psykiske udfordringer er den manglende kontinuitet blandt beskæftigelsesmedarbejderne desuden en kritisk faktor. Det forklarer Mathias, der gik ned med stress i et travlt job i restaurationsbranchen og fik angst i den forbindelse. Han arbejdede sig op igen takket være offentlige indsatser fra psykolog, angstklinik og mentor, men han følte sig sat tilbage, når han fik en ny jobkonsulent. På spørgsmålet om, hvordan jobcenteret kan hjælpe bedst muligt, svarer han:

> *"Lad være med at skifte ud i ens talsperson. Den samme rådgiver hele vejen igennem. Jeg oplevede udskiftning, men jeg havde heldigvis den samme mentor. Men det er jo ikke alle, der bliver tilbudt mentor. Man skal være ret syg for overhovedet at få lov til at få en mentor. Folk med angst kan ikke tåle udskiftning i det. Det kan man ikke. [...] Man bliver sat tilbage hver gang – sygdomsmæssigt. [...] For så har man lige lært en at kende. Der hører meget tit noget socialfobi med til angst også. Så du kan jo godt forestille dig, hvis man hele tiden [skifter], eller jeg har haft tre, som jo egentlig ikke er så meget på 3,5 år, men det var rigeligt for mig. Og selvom de alle var mægtig søde, så var det for meget. Man må ikke skifte rådgiver." (Mathias, Servicetekniker).*

Selv om mange beskæftigelsesmedarbejder-skift i udgangspunktet opfattes som noget kritisk for de fleste af borgerne, har et skift til en ny beskæftigelsesmedarbejder dog også for en række borgere været det vendepunkt, der har gjort, at de er kommet videre i deres forløb og på vej mod et job. Det drejer sig om de tilfælde, hvor skiftet – efter deres egen vurdering – har betydet, at der dels er kommet skub i deres sag, dels at de har fået en beskæftigelsesmedarbejder, som de er mere på bølgelængde med.

Ovenstående ligger således i direkte forlængelse af Beskæftigelses Indikator Projektets dokumentation for, at hyppige skift i beskæftigelsesmedarbejder har negative effekter på borgernes beskæftigelsessandsynlighed (Rosholm et al., 2017b). Vi viser her, at dette på den ene side knytter sig til det tab af viden, der sker under skiftet på grund af manglende overlevering, og på den anden side borgernes faldende motivation og tro på egne jobchancer, fordi borgeren oplever, at deres sag går i stå, og at nye beskæftigelsesmedarbejdere ikke har kendskab til borgerens livssituation, ønsker og behov - og derfor heller ikke har den viden om borgeren, der skal til for at kunne tilbyde vedkommende en virkningsfuld indsats.

Samlet set kan beskæftigelsesmedarbejderen således medvirke til at skabe vendepunkter i borgernes ledighedsforløb ved at signalere, at borgerne og deres sag har deres fulde fokus og ved at være tydelig i deres kommunikation om, hvad der skal ske, hvilke muligheder der er, og hvornår der kan forventes en eventuel afklaring fra fx læge, specialist eller rehabiliteringsteam. Desuden viser fortællingerne, at det er vigtigt, at beskæftigelsesmedarbejderen sørger for en god overlevering af sagsakterne og borgerens historie i forbindelse med skift i beskæftigelsesmedarbejder, så en ny relation starter tillidsfuldt og på det sted, hvor den gamle sluttede – ikke forfra.

Hjælp til hverdags- og helbredsmestring, opkvalificering samt virksomhedsrettede indsatser

I nogle tilfælde opstår vendepunkterne i borgernes ledighedsforløb ved, at de får hjælp og støtte til hverdags- eller helbredsmestring, en afgørende opkvalificering eller lige den virksomhedsrettede indsats, der baner vejen for job.

For flere borgere har jobcenterets tilbud om en mentor været afgørende for, at de er kommet tilbage på sporet efter en svær sygdomsperiode. Det gælder eksempelvis for Mathias, hvis situation også er beskrevet ovenfor. Takket være offentlige indsatser fra angstklinik og mentor er han i dag tilbage i job på almindelige vilkår, men han havde i høj grad behov for støtte til at komme op om morgenen, ud ad døren, ind i bussen og med hen på virksomheden, hvor han kom i praktik. Om mentorens betydning fortæller han:

> *"De første par år kan jeg dårligt huske. Men jeg var også på noget medicin. Jeg sov hele tiden. I hvert fald 14 timer i døgnet. Jeg kunne ikke rigtig gøre andet end det. Så begyndte mentoren at komme forbi – så blev jeg hældt ud ad døren, og vi gik lange ture. Jeg lærte stille og roligt at komme ud ad døren igen. Det lyder måske helt åndsvagt, men det er virkelig sådan, det er. […] Nogle gange havde jeg mentor med på arbejde, fordi det skulle man faktisk have i starten. Så på den måde arbejdede jeg mig stille og roligt op. Men jeg har hele tiden haft faste opgaver, og jeg har hele tiden taget faste opgaver for at have nogle faste ting. Faste rammer er meget, meget vigtigt." (Mathias, Servicetekniker).*

For den pågældende borger har mentoren spillet en afgørende rolle for, at han er kommet tilbage på arbejdsmarkedet, for var det ikke for mentoren, havde han ikke været i stand til at gennemføre den virksomhedspraktik, som han blev sendt ud i. Eftersom denne borger samtidig har haft et godt netværk ved siden af i form af kæreste, familie og venner, har mentoren særligt spillet en rolle i forhold til at få borgeren gjort klar til at mestre de dele af hverdagen, der relaterede sig til en ny arbejdsplads.

Signe, som efter skilsmisse og sygdom har været ude i et selvmordsforsøg, har også haft stor glæde af en mentor. For hendes vedkommende har mentoren dels spillet en rolle i relation til dialogen med jobcenteret, dels i forhold til at finde en praktikplads til borgeren.

> *"Ja, da jeg får mentoren, det er hende, der får det hele i gang. Og det er hende, der finder min plads ovre på plejehjemmet, så jeg kan være der-ovre. Jeg ved ikke, om hun er socialrådgiver, hende jeg snakker med, men det er en nede fra jobcenteret, det er de to, der sætter sig ind i, hvordan jeg egentlig har det." (Signe, Madmor).*

Signe har i en fase i forløbet, hvor hun har følt sig helt 'afsporet'. Samtidig har hun også haft glæde af mentoren til at håndtere og prioritere de små og store udfordringer, som hun har stået over for i dagligdagen, og som har været vanskelige for hende at håndtere, fordi hun ikke har haft et ret stort netværk.

> *"Hun hjælper mig igennem alt, hvad der var, bare sådan en ting som da jeg bor nede i lejligheden, da får jeg skimmelsvamp, og man ville kun betale for tre af væggene i min stue, og der skulle tapetseres og males om. Og det nægter jeg fuldstændig, hvor hun siger, hvorfor bruge energi på det, du har jo pengene på din vedligeholdelseskonto. Hvor jeg siger, det er princippet, men lad det nu være, det er jo døde ting. Det var hun supergod til, hvor jeg gik bare i små sko. Og det er jo ligegyldigt, det var sådan noget, hun var supergod til. [...] Da jeg fik jobbet, da mistede jeg så min mentor, fordi hun ikke må være inde over mere. Det har jeg savnet, fordi hun har hjulpet mig med så mange ting. Fx breve fra det offentlige med alle deres paragraffer, og hvad det betyder, det brev. Og kontakt andre steder fra, det har jeg savnet, fordi jeg ikke selv kan finde ud af det." (Signe, Madmor).*

Mentorhjælp har således været afgørende for nogle borgere til at kunne håndtere forskellige typer af udfordringer i relation til helbredet (angst, styr på sukkersyge) eller hverdagen (prioritering af tid og kræfter, ud ad døren om morgenen, dialogen med dette offentlige osv.)

For andre af de interviewede borgere har det været en psykolog, psykiater eller intensiv fysisk genoptræning, der var vendepunktet og gjorde dem i stand til at håndtere de problemer, som har ført dem ud i ledighed. Mads, der ligesom Mathias og Signe har været ramt af en depression, var først på sygedagpenge og siden kontanthjælp, inden han efter godt to år kom til psykolog.

"Vendepunktet blev, at jeg fik tid hos en psykolog og snakkede med ham to gange om ugen. Og det var sådan set vendepunktet. […] Jeg var rigtig glad for ham. Vi fik jo snakket om alle tingene og sådan noget der. Så det var jo rigtig godt. Det helt rigtige vendepunkt, det var da jeg fik de der to timer om dagen. Det at jeg havde noget at stå op til. Der begyndte rigtigt at gå den rigtige vej. Det var noget, der hjalp mig rigtig meget." (Mads, Tastmager).

Psykologsamtalerne medvirkede til, at Mads langsomt kunne starte op i jobtræning på sin gamle arbejdsplads. Over en længere periode gik han langsomt op i tid. I dag er han ansat på fuld tid på ordinære vilkår.

En tredje type hjælp blandt en enkelt af de interviewede borgere har været økonomisk rådgivning/gældsrådgivning, som kan være afgørende for nogle borgere at få styr på, inden de kan koncentrere sig om at komme i arbejde.

Maria, hvis forretning gik konkurs i forbindelse med finanskrisen, fremhæver, at det har været en fordel for hende, at kommunen har haft et sted, hvor forskellige hjælpefunktioner var samlet under et tag, og hvor hun fik mulighed for at få løst forskellige udfordringer én for én, heriblandt hjælp til at få styr på økonomien.

"Altså det aller aller vigtigste for mig, fra at være syg til så at komme tilbage, det var det forløb, jeg havde på et sted – det er et internt sted i kommunen, det er så lukket i mellemtiden, har jeg hørt, men et internt sted, hvor man, hvis man havde været syg og skulle i gang igen, så kunne man starte derude. Der sad en bevægelsesterapeut, en psykolog, en økonomisk rådgiver – jamen alle de der fagpersoner under samme tag. Og så blev der skræddersyet en pakke, og så tog man det bare skridt for skridt. Og hvis jeg ikke havde været derude, så ved jeg ikke, hvor jeg havde været i dag. Så tror jeg ikke, jeg havde været så meget tilbage, som jeg er efter min sygdom, men alt det andet med praktikstedet og alt det der, det er noget, jeg selv har fundet. Det var kontakter fra før fra mit tidligere arbejdsvirke. […] Jeg stod med et hus, som ikke kunne sælges, og der var så mange ting af alt det der, og da var det, at de ude i indsatsen, jeg var i, da tog de en ting ad gangen. De blev ved med at sige til mig, nu skal du ikke bekymre dig om det, nu tager vi en ting ad gangen. Det, der er vigtigt for dig, det er, at du får en økonomisk rådgiver. Godt, så sætter vi hende på til at få styr på økonomien, og så kan det give lidt ro. Ikke at det kunne betale regningerne, men ligesom skille dem op og sige, det her det er hverdagsøkonomi, det her det er firma, det her det er huset, få det her overblik, som man ikke selv har kræfterne til at finde." (Maria, Aktivitetsmedarbejder).

Med hjælp til at få overblik over sin økonomi og personlige problemer fik borgeren ro til – på egen hånd endda – at tage fat i kontakter fra sit tidligere arbejdsliv og komme ud på arbejdsmarkedet igen via en virksomhedspraktik og over i en fast stilling i et dagtilbud.

I eksemplet har borgeren haft glæde af at kunne trække på sit netværk fra tiden før sit sygdomsforløb. I det følgende afsnit udfoldes det yderligere, hvordan relationer fra netværk og tidligere kolleger såvel som familie og venner for mange af de interviewede ofte spiller en central rolle i vendepunktet for målgruppen af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Herudover er der vendepunkter i borgeres fortællinger, der relaterer sig til opkvalificering eller aktiveringsprojekter med virksomhedsrettede indsatser. Et vendepunkt i Anders´ fortælling er eksempelvis, da han fik tilbudt et bestemt aktiveringsprojekt, hvor han fik nogle relationer, struktur på sin hverdag og en døgnrytme, der harmonerede med at komme nærmere arbejdsmarkedet.

> *"Så efter noget tid, så fik jeg tilbud om nogle aktiveringskurser. Jeg var til nogle infomøder på nogle skoler, men så fandt jeg så det her nede på XX, hvor det ikke var en skolebænk, men derimod arbejde man kom i. Så det var jeg helt med på, for jeg har været skoletræt siden 9. klasse. Det kunne jeg godt lide, for det var flinke mennesker, man var sammen med. [...]" (Anders, Vicevært).*

Et af de afgørende vendepunkter i Pernilles fortælling er en virksomhedspraktik, som en jobkonsulent fandt til hende, da jobkonsulenten vidste, at virksomheden netop stod og manglede medarbejdere, og hvor der samtidig var mulighed for at indgå aftaler om skånehensyn.

> *"Det var fordi, jeg havde været i noget praktik [at hun blev opmærksom på jobbet]. Jeg havde været ude i [en virksomhed] i lang tid, faktisk halvandet år, uden at få et job ud af det, men så var der så [en anden virksomhed], og der var jeg så tre måneder i praktik eller i fire måneder, inden det blev til et job." (Pernille, Butiksmedhjælper).*

Samlet set viser borgernes fortællinger, at beskæftigelsesmedarbejderen og/eller øvrige fagprofessionelle kan medvirke til at skabe en substantiel forandring i borgerens ledighedsforløb, der peger i retning af arbejdsmarkedet ved at være opmærksom på, om borgeren får tilbud og indsatser, der bidrager til at afhjælpe de udfordringer, borgeren har, samt ved at skabe forbindelser til de virksomheder, hvor der er mulighed for et jobmatch mellem borger og virksomhed.

4.2 HVORDAN KAN RELATIONEN TIL NETVÆRK, VENNER OG FAMILIE UDGØRE ET VENDEPUNKT?

I dette afsnit udfoldes eksempler på, at det er de interviewede borgeres netværk i form af familie, venner og tidligere kolleger, som på forskellig vis har givet en støtte af afgørende betydning i forhold til at få borgerne tilbage i job.

Netværk forstås i denne sammenhæng bredt som alle de personer uden for 'det offentlige', som borgeren er i kontakt med, og som på den ene eller anden måde har haft betydning for det at finde og fastholde job.

Der kan i interviewene identificeres tre forskellige former for støtte fra venner og familie: Det drejer sig *for det første* om praktisk eller økonomisk hjælp ('hjælp til hverdagsmestring'). *For det andet* drejer det sig om støtte, der modvirker tab af/opretholder selvværd og identitet ('støtte til selvværd), og *for det tredje* drejer det sig om forbindelser til jobåbninger/praktikker/arbejdspladser ('brug af netværk').

Figur 6: Netværket kan medskabe vendepunkter i retning af job

De tre former for støtte udfoldes enkeltvis i afsnittene nedenfor.

Hjælp til hverdagsmestring

Særligt i de perioder, hvor interviewpersonerne har været længst nede som følge af fysisk eller psykisk sygdom eller personlig krise, har familie, netværk og familie spillet en stor rolle for fleres vedkommende.

For nogle af interviewpersonerne har praktisk hjælp i dagligdagen spillet en vigtig rolle, herunder hjælp til rengøring, madlavning og indkøb. Det gælder eksempelvis for Niels, som igennem en længere periode var ramt af fysiske arbejdsskader i ryg og skulder.

> *"Jamen, de [netværk og familie] har hele vejen igennem været rigtig gode til at hjælpe mig og tage hensyn til mig. Der var jo en lang periode, når man får sådan nogle skavanker, der er en masse ting, som du ikke kan gøre, og som du får svært ved at gøre. Både familie og venner har været*

utrolig hjælpsomme med at få tingene til at lykkes, hjælpe med rengøring og hjælpe med at holde huset. Nu har jeg selv hus, ikke. Og få tingene holdt og sådan nogle ting ikke, langt hen ad vejen, da var de utrolig gode til at hjælpe til, det de nu selv kunne holde til. Så min familie, venner og netværk, de var fantastiske, og jeg er dybt taknemmelig for, at jeg havde dem, for ellers tror jeg heller ikke, at jeg på lang sigt kunne have holdt, for hvad skulle jeg have gjort uden dem med alt det arbejde, som de også har lagt i det. De har virkelig lagt mange timer i det." (Niels, Føtexmedarbejder).

Der er også eksempler på, at borgernes netværk i en periode, hvor borgerne er meget syge, agerer kontakt til det offentlige, sætter sig ind i deres sag og sikrer, at de får den nødvendige hjælp og støtte derfra og på den måde får sat gang i en udvikling. Det bliver et vendepunkt for borgerne, når de selv er i stand til at tage over.

Der er også flere af de interviewede, der fortæller, at de undervejs i deres ledighedsperiode har fået økonomisk støtte fra deres familie – særligt forældrene har hjulpet. På spørgsmålet, om det havde voldsomme økonomiske konsekvenser at være alvorligt syg i to år, svarer Ole:

"Ja, selvfølgelig. Men nu har jeg også en familie, som kunne bakke mig op – min mor, min far og så en moster, som er lidt velhavende. Men jeg fik jo også stadig sygedagpenge, som betalte min husleje. Og min datter kunne overtage min bil i de to år, hvor jeg var syg." (Ole, Chauffør).

Mathias, der fik økonomisk støtte af familien, fremhæver det som centralt, at kæresten i hele hans sygdomsperiode var i et vellønnet arbejde, ligesom familien også kom ham til hjælp.

"Der var store udfordringer. Vi bor egentlig ret billigt, men vi skulle jo selvfølgelig dække alle regningerne. Min kæreste tjener rigtig godt, men det var ikke nok. Jeg lånte mange penge af min familie. Og resten dækkede min kæreste." (Mathias, Servicetekniker).

Eksemplerne illustrerer, at det for mange af borgerne har været af central betydning i deres ledighedsperiode, at de – i lighed med de borgere, der har fået støtte fra en mentor eller offentlig økonomisk rådgivning – har fået hjælp fra netværk, venner og familie, som har gjort dem i stand til at håndtere de problemer, som lå ud over ledighed, og som har været afgørende for dem at få styr på i den periode, hvor de var længst væk fra arbejdsmarkedet, typisk som følge af sygdom eller personlig krise.

Borgernes fortællinger viser, at opbakningen til hverdagsmestring fra familie, venner og netværk har været til stede og af stor betydning for såvel ressourcestærke som mindre ressourcestærke kontanthjælpsmodtagere. Der er dog også borgere, som fortæller, at netværket er skrumpet ind netop i den periode, hvor de var længst væk fra arbejdsmarkedet på grund af depression og sygdom. Det fordrer et særligt fokus fra beskæftigelsesmedarbejderen på, hvorvidt borgeren har et netværk, der understøtter borgeren praktisk og/eller økonomisk, hvis der er behov herfor – og hvis ikke, hvad jobcenteret eller kommunen ellers kan bistå med for at understøtte borgerens hverdagsmestring.

Støtte, der modvirker tab af/opretholder selvværd og identitet

En anden type støtte, der ligger udover den praktiske eller økonomiske hjælp, handler om moralsk støtte og opbakning til borgerne i de faser i ledighedsperioden, der er karakteriseret af stagnation, tilbagegang eller afsporing.

I disse perioder betyder det meget for borgerne at opleve, at de har familie og venner, der støtter dem, som laver ting sammen med dem (går ture, tager dem med i svømmehallen mv.) og som fortæller dem, at det hele nok skal gå. Her giver borgerne udtryk for, at det er vigtigt, at familie og venner har kendt dem, inden den livsændrende begivenhed indtrådte, som førte dem på kontanthjælp. Netværket er dermed med til at opretholde borgernes selvværd, og det har betydning for deres selvværd og identitet, at de ikke 'kun' er arbejdsløse, men også en del af en familie eller en vennekreds. Dette er et personligt og mere ubetinget forhold, som ikke på samme vis kan opbygges i forholdet til den professionelle jobkonsulent, sagsbehandler eller mentor.

Maibritt fortæller, at hjælpen fra familien var uvurderlig, bl.a. i en periode, hvor hun ifølge eget udsagn var så langt ude, at hun ikke kunne tage vare på sit eget liv som følge af en kraftig depression. Udover praktisk og økonomisk hjælp i hverdagen og i forbindelse med en flytning fremhæver hun, at den moralske støtte var afgørende. På spørgsmålet, hvordan hun i den sværeste tid fastholdt troen på, at hun kunne komme i arbejde igen, svarer hun:

> *"Det er kun i kraft af mit netværk og min støttekontaktperson, at jeg begyndte at få lidt tro på det hele igen." (Maibritt, Bestyrer).*

Maria forklarer, hvordan hun fik hjælp fra sit netværk, der bl.a. kom uanmeldt på besøg og på den måde forsikrede hende om, at de var der for hende, mens de lyttede til hende, opmuntrede hende og fortalte, at hun ikke var en fiasko trods skilsmisse, en presset privatøkonomi, stress og depression.

"Ja for filan, altså uden mit netværk, uden mit store netværk af venner og familie, altså dem, som kan klare sig igennem sådan noget her uden at have venner og familie, det forstår jeg ikke, jeg forstår ikke, hvordan de gør det, det forstår jeg simpelthen ikke. [...] Meget det der bare med at lytte, og at det var okay, jeg var havnet, hvor jeg var havnet. Også så jeg selv kom til en erkendelse af, at det var sådan, det var, og at jeg ikke resten af mit liv var en fiasko, fordi jeg havde mistet det ene og det andet og det tredje og det fjerde. [...] Jeg har flere veninder, de ringede ikke først, for så vidste de godt, at så havde de nok ikke fået lov til at komme, så havde jeg takket nej tak til besøg, men som bare troppede op og sagde hej, vi drikker lige en kop kaffe. Og de var gode til at tage deres små børn med, og når de tog deres små børn med – det er så umiddelbart og så lige til, og man kan jo ikke sidde der og tude, når der er små børn, vel, og have ondt af sig selv, for så påvirker det også ungerne, ikke? Så da havde jeg nogle veninder, der var skide gode, så kom de med deres små børn, og dem skulle jeg ikke stå til regnskab over for på nogen måde. Det eneste sted, jeg skulle stå til regnskab over for nogen, det var jo i mit eget hoved, ikke? (Maria, Aktivitetsmedarbejder).

Denne positive opbakning er dermed helt central for interviewpersonerne. Den får dem til at føle sig værdsat og betegnes af dem selv som væsentlig for at overkomme deres udfordringer og bevæge sig i retning mod et job.

Der er dog også nogle af borgerne, der forklarer, at det har haft betydning for dem, at familien ikke bare har bakket op men har også stillet krav til og haft forventninger til dem. På spørgsmålet om der var en særlig begivenhed, der var et vendepunkt i forhold til at blive rask igen, svarer Ole, der har været svært syg i en lang periode:

"Det var mine børn. De var jo bekymrede for mig og bakkede op. Men de sagde også, at jeg måtte tage mig sammen, eller også ville de ikke se mig igen. Og jeg har jo opdraget dem alene siden, at de var små. Nu er de 23 og 25 år, så dem vil man jo ikke miste." (Ole, Chauffør).

Ditte, der har været væk fra arbejdsmarkedet i en årrække som følge af et stofmisbrug, fremhæver også, at familien både har bakket op og stillet krav.

"Min familie har været meget søde og forstående. En gang i mellem har jeg lige fået en røvfuld af min mor, ikke? Men ellers har de været meget søde. Især min søster, som jeg har snakket meget med om det. Hun har også været meget støttende. I det hele taget bare været der. [...] Det er jo et menneske, der kender en rigtig godt og vil hjælpe en. Så hun har godt

kunne forstå, at jeg var rigtig nervøs. Men hun var så også rigtig glad, da jeg så endelig tog springet [og kom ud på arbejdsmarkedet igen]." (Ditte, Hjemmehjælper).

Som det ses, har det for nogle af de interviewede været centralt med venner og familie, der har lyttet og bakket op, mens det for andre har været et (virkningsfuldt) vilkår, at deres nærmeste netværk også har stillet krav og udtrykt deres forventninger om progression til dem.

Samlet set peger borgernes fortællinger på, at familie og venners opbakning spiller en stor rolle for selvværd og identitet – og kan være afgørende for, at der opstår vendepunkter i borgenes ledighedsforløb. Det fordrer et særligt fokus fra beskæftigelsesmedarbejderen på borgerens netværk og relationer, herunder hvordan netværket kan udvides og styrkes, eller hvordan borgeren i en periode kan tilbydes særlige indsatser, der netop kan medvirke til at understøtte selvværd og identitet (fx mentor, særlige tilbud, støtte-kontaktperson mv.).

Kontakt til jobåbninger/praktikker/arbejdspladser

Den tredje og sidste type hjælp fra netværk, venner og familie, som kan identificeres i borgernes fortællinger, er en mere udadvendt brug af netværket, som ofte finder sted, når det er lykkedes dem at overkomme svære udfordringer og bevæge sig i den rigtige retning mod job. Det drejer sig konkret om at bruge sit netværk til at skabe kontakt til jobåbninger, praktikker og arbejdspladser.

I interviewene ses både tilfælde, hvor det er netværket, der på forskellig vis har stillet sig til rådighed for interviewpersonerne, mens det i andre tilfælde er interviewpersonerne selv, der er proaktive og tager kontakt til arbejdspladser på opfordring fra netværket. I eksemplet nedenfor har en tidligere arbejdsplads på et tidligere tidspunkt stillet sig til rådighed over for Jørgen, hvis han skulle få brug for det. På spørgsmålet om, hvordan han blev opmærksom på jobbet, svarer han:

"Jeg havde været der før. Og jeg blev fortalt, at hvis jeg nogensinde blev ledig, så skulle jeg bare ringe til dem. Og så kom jeg i praktik derude. [...] Hvis du har været på kontanthjælp – som du selv har været skyld i eller ikke – så kan du lige så godt søge noget praktik i stedet for at gå hjemme. Så jeg sagde til kommunen, at jeg er blevet fyret, men jeg har en praktikplads på hånden. Og de sagde ja med det samme." (Jørgen, Grøntpakker).

Tilsvarende succesfuldt var det for Karen, der var syg i en treårig periode, at en arbejdsgiver i hendes mors netværk stillede sig til rådighed og blev 'det rette match' for hende.

> "Min mor har haft ham [chefen] i skolen, så en af mine mors gamle elever. Men det gør det jo ikke dårligere. Så det er for så vidt socialt netværk. [...] Det var ham, der kontaktede min mor og spurgte, hvordan det gik med mig, og om jeg havde noget at lave. Netop fordi han havde skrevet sig bag øret, at hvis der kom noget, der kunne være interessant for mig, så måtte han gerne sige det. Så det var sådan, det foregik." (Karen, Projektassistent).

I en række andre tilfælde er det familien eller vennerne, der selv arbejder et sted og har anbefalet borgerne til virksomheden i form af en kortere virksomhedspraktik, der siden hen er ført til fastansættelse. Eksempelvis fortæller Mohammed:

> *"Det job, som jeg er i nu, det fik jeg faktisk igennem en kammerat, som arbejder som stilladsarbejder i et stort firma. Og så tænkte jeg, at jeg ville prøve noget nyt. Så han spurgte mig, om jeg ville med ud – bare en måneds tid. Og det sagde jeg "ja" til. Det var rigtig godt, for jeg kan godt lide at gå udenfor og få rørt mig lidt. Og der er ikke to dage, der er ens. Så det er perfekt, for man går bare rundt omkring på fabrikker og i byen. Jeg kan godt lide at komme rundt omkring. Så jeg startede der og var der i en måned. Så skiftede min kammerat faktisk firma. Og jeg blev faktisk i det firma, hvor jeg var på prøve." (Mohammed, Stilladsarbejder).*

Det er velkendt, at netværk spiller en afgørende rolle i virksomheders rekruttering af arbejdskraft ikke mindst i små private virksomheder, hvor rekruttering via netværk er den vigtigste kanal (Ballisager, 2016). Samlet set peger borgernes fortællinger på, at netværket ofte – også for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere – kan medvirke til at skabe forbindelsen til den virksomhed, hvor vedkommende sidenhen bliver fastansat. Hermed kan netværket helt konkret skabe det vendepunkt, der får borgerne tilbage på arbejdsmarkedet.

4.3 HVORDAN KAN 'DET RETTE MATCH' MELLEM BORGER OG VIRKSOMHED UDGØRE ET VENDEPUNKT?

I dette afsnit beskrives en række tilfælde, hvor det er 'det rette match' mellem borger og virksomhed, der har været et afgørende vendepunkt i borgernes ledighedsforløb.

Vi ser i borgernes fortællinger, at 'det rette match' kan foranlediges af såvel jobcenteret, netværket eller i relation til øvrige omgivelser eller kontekster, jf. figur 4. Dvs. at initiativet til at tage kontakt til den konkrete virksomhed, der i sidste ende giver et jobmatch, kommer flere steder fra.

For det første kan beskæftigelsesmedarbejderen – eller fx en tilknyttet mentor - have en fornemmelse for, at borgeren vil passe ind på en bestemt virksomhed. Det giver Mathias eksempelvis udtryk for.

> *"[D]et var gennem min mentor [at han blev opmærksom på jobbet]. Jeg havde mentoren igennem min angstklinik. Og så selvfølgelig også jobcenteret. Så det var derigennem. [...]De havde haft rigtig gode erfaringer med at sende folk til det sted." (Mathias, Servicetekniker).*

For det andet kan borgeren – som også i foregående afsnit beskrevet – blive opmærksom på jobbet via netværket. Det peger eksempelvis Frida på, at hun gjorde.

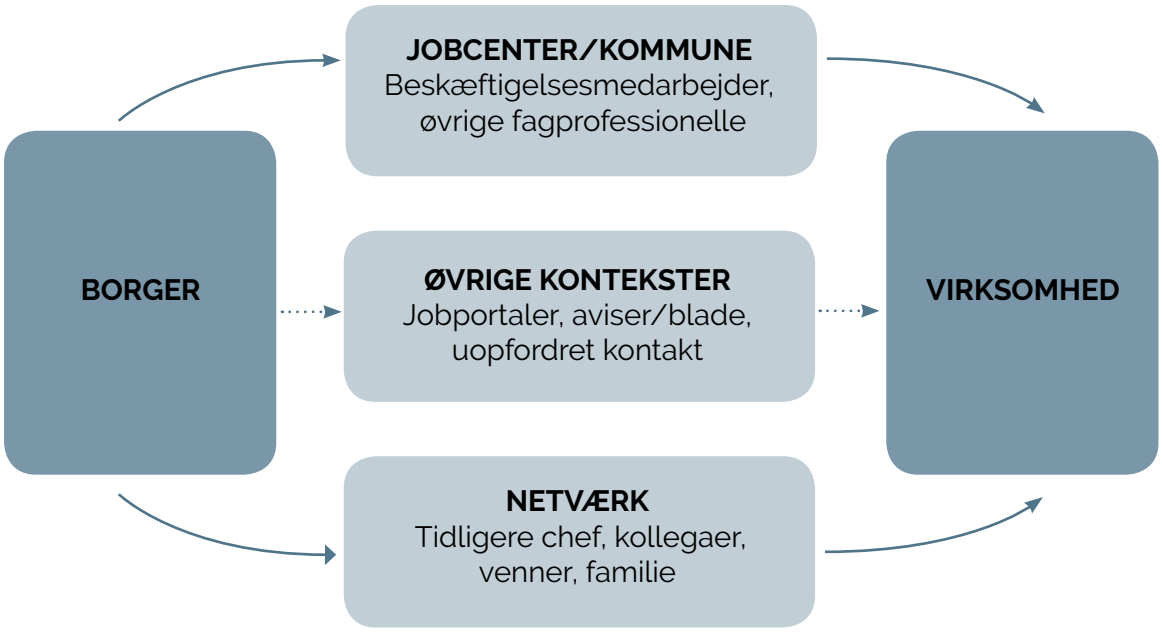
> *"[...] den afdeling eller sektion jeg havde arbejdet i, eller det område jeg havde arbejdet i dér, der var nogen jeg havde arbejdet med, der synes, jeg ville passe til den stilling, og så gjorde de mig opmærksom på opslaget." (Frida, Overassistent).*

For det tredje kan borgeren via øvrige omgivelser eller kontekster blive opmærksom på en jobfunktion eller en virksomhed, hvor de potentielt vil passe ind, hvorved der kan opstå et øget drive i en bestemt retning, jf. afsnittet om retningsmotivation i kapitel 5. Dette tilkendegiver Henning eksempelvis:

> *"Jeg sad sammen med min kæreste på en café her i byen og kiggede ud på de bybusser. Og så tænkte jeg "hvorfor kører jeg ikke dem? Der er godt nok mange af de fremmede, der dårligt nok taler dansk, som kører i dem. Så det er da for dårligt, at jeg ikke gør. Det var en lørdag. Mandag morgen sagde jeg til min kæreste, at nu prøver jeg igen – da var det nogle år siden, at jeg sidst havde prøvet [at blive buschauffør]. Så tog jeg ned på Arriva, og så kørte det.[...]" (Henning, Buschauffør 2).*

Vejen til job går oftest enten gennem jobcenteret via beskæftigelsesmedarbejderens kontakter til virksomheder eller gennem borgernes netværk, hvor venner eller familie bringer dem i kontakt med en arbejdsplads. Der er dog også eksempler på, at det ikke umiddelbart er en relation til hverken jobcenteret eller netværket, der har resulteret i, at borgeren er blevet opmærksom på en virksomhed. Vejen til job går også for nogle borgere via andre kontekster, fx stillingsopslag på jobportaler eller i aviser/blade. Flere af disse borgere oplever, at de har taget 'skeen i egen hånd', herunder fx ved selv at tage kontakt til en arbejdsgiver. Borgernes veje til job er illustreret i figuren nedenfor.

Figur 7: Borgernes veje til job



Initiativet til 'det rette match' kan således opstå flere steder, men af borgernes fortællinger ses endvidere, at det er afgørende, at borgeren på virksomheden møder en anerkendende og forstående arbejdsgiver, der tager hensyn til deres eventuelle skånebehov, og/eller får nogle kolleger, der tilsvarende tager hensyn til dem og deres eventuelle skånebehov, både i en praktikperiode og i en efterfølgende periode som fastansat.

Anne valgte at søge tilbage til den arbejdsplads, hun var på før sin sygdom og den positive modtagelse, hun fik fra både leder og kollegaer, har i høj grad betydet, at 'det rette match' blev skabt, idet hun vendte tilbage hertil på ordinære vilkår og fuld tid.

> *"Ham, der var chef, han sagde, at han kendte mig godt, så han ville gerne give mig en chance for at vise, at jeg godt ville det. Han kendte jo godt min historie med sygdom, så derfor følte jeg også lidt, at det var et skulderklap til mig at sige ja og gav mig den chance, så jeg også kunne vise, at "jamen, jeg vil gerne det her", og det var jo ikke bare fordi, at jeg var småsyg og sådan, at jeg ikke var der. Det var større ting. [...] Det har været dejligt [at starte igen], jeg har følt mig godt tilpas fra dag et af, kollegaerne er kommet og har sagt: "Gud, hvor dejligt at se dig", og "hvor har du været henne?". Så det har kun været positiv respons fra alle." (Anne, Buschauffør 1).*

Erik, der endte lidt tilfældigt på en arbejdsplads i en virksomhedspraktik, blev sidenhen forlænget og er i dag fastansat i stillingen med 25 timer om ugen. Han tilskriver det i særlig grad, at han har fundet 'det rette match' i form af et godt og fleksibelt samarbejde med lederen af stedet.

> *"Og det var lidt af et tilfælde, at det [virksomhedspraktikken] blev hos [X daginstitution] – det kunne lige så godt have været lagerarbejde. Men nu havde den konsulent, som jeg var hos, tilfældigvis en forbindelse derud til og kendte en, som hed Gitte, som havde brugt praktikanter før. Men hun brugte dem typisk i et par måneder, hvis hun havde nogle større kontor-opgaver, der skulle laves. Sådan en praktik røg jeg ind i, og jeg faldt rigtig godt til. Og så begyndte jeg at løse nogle flere opgaver end oprindeligt tiltænkt. Både på kontoret med computer, hvor jeg laver nogle skemaer osv. Men også praktisk, fordi jeg er lidt praktisk anlagt. Jeg begyndte at slibe nogle borde og male nogle vægge og sådan. Det blev hun meget begejstret for. Og tiden gik, og jeg fik forlænget praktikken. […] Gitte og jeg fandt jo ud af, at jeg havde behov for den frihed. Så jeg kan selv bestem-me, hvornår jeg vil gøre de fleste opgaver." (Erik, Gårdmand).*

Signe, der har været igennem en svær depression, tilskriver den måde, hun blev mødt på af leder og kolleger i sin praktiktid på et plejehjem, som afgørende for, at hun kom tilbage på arbejdsmarkedet.

> *"Det har betydet utrolig meget for mig, at jeg fik jobbet. Også at jeg har pigerne ovre på arbejdet, jeg snakker med. […] Og hvis jeg har anfald om morgenen med epilepsi, så ringer jeg bare og siger, jeg kommer altså ikke i dag, jeg har haft et anfald. Og det er ikke noget med, at når jeg så kom-mer næste dag igen, nå nu tog du dig lige en fridag igen. Der er slet ikke noget. Og når jeg ringer, det er lige meget hvem jeg snakker med, så siger de "ha' det nu godt, og pas nu godt på dig selv, læg du dig nu ind, så du får hvilet dig lidt". Det er ikke noget med, at der er nogen, der ser sig sur på mig. Også hvis jeg får et anfald ovre på arbejdet, det er ikke noget med, nå men bliv nu lige, du mangler jo kun en time, eller du er lige kommet. De kan se det på mig med det samme, fordi jeg kniber øjnene sammen og siger ikke ret meget, så de kan se på mig med det samme, når jeg har det. Så siger de: "Nu går du hjem". Også siger jeg: "Nej, jeg skal bare lige sidde lidt her". "Nej, nu går du fandme hjem, du skal ikke være heroppe, når du ikke har det godt." Så de forstår det udmærket, der er slet ikke noget." (Signe, Madmor).*

For Signe har 'det rette match' således været en arbejdsplads, der har været rummelig og fået hende til at føle, at hun er god til noget og udfylder en vigtig funktion, også selv om hun ikke er på arbejdspladsen mere end 12 timer om ugen.

'Det rette match' mellem borger og virksomhed kan således initieres via jobcenteret eller netværket, der gør borgeren opmærksom på et muligt match med en virksomhed, men det kan også initieres i relation til øvrige omgivelser, hvor borgerens motivation øges som følge af, at de arbejdsmæssigt skal finde retning og ser nogle muligheder og perspektiver inden for en bestemt branche eller jobfunktion, som kan medvirke til at skabe motivation. Netop dette, hvor borgeren via omgivelser eller i bestemte kontekster står over for nogle livsvalg eller perspektiver, som øger deres motivation uddybes bl.a. i det følgende kapitel.

ZANUSSI

5. Borgernes motivation

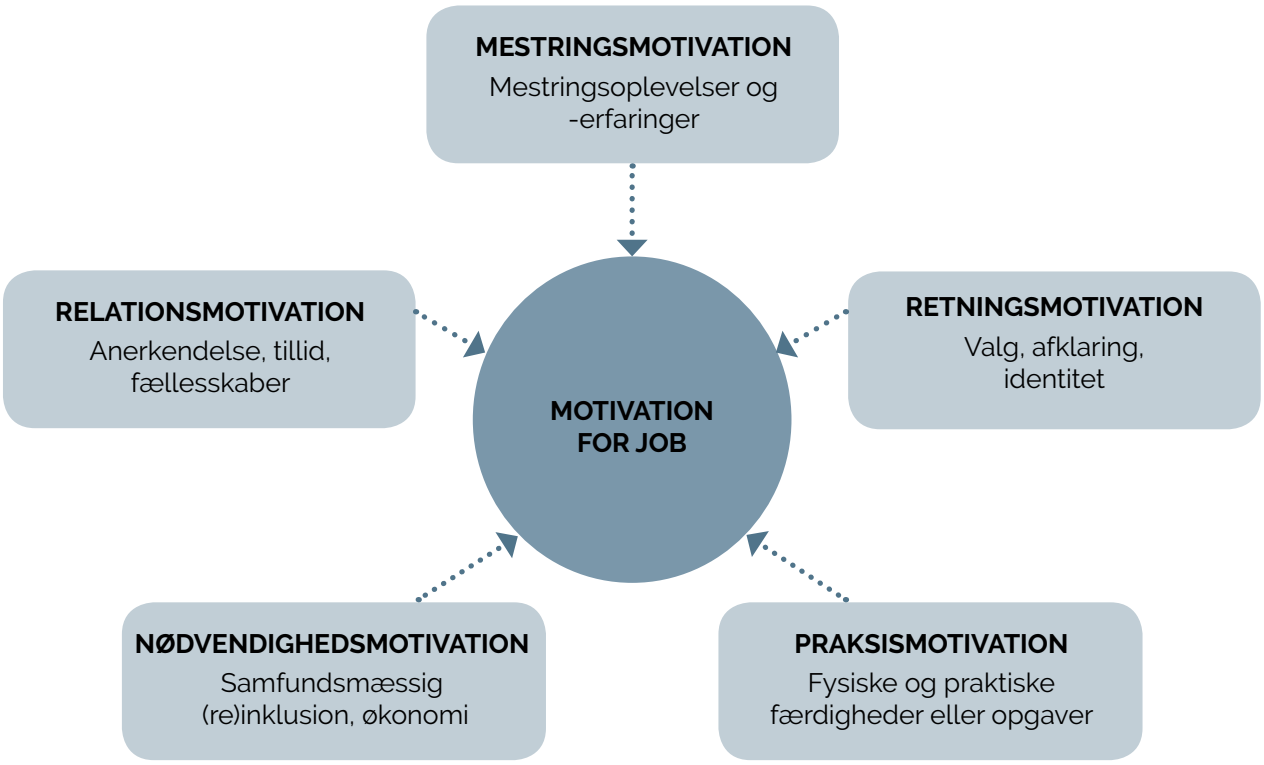
I dette kapitel præsenteres, hvad der driver borgernes motivation til at finde og fastholde job. Vi tager i denne sammenhæng udgangspunkt i begrebet 'motivationsorienteringer', som en forskergruppe fra Center for ungdomsforskning (CeFU) har udviklet (Pless et al., 2015). Motivation er - som indledningsvist beskrevet – blevet et centralt fokus i beskæftigelsesindsatsen, og flere af de seneste reformer bygger på den antagelse, at arbejdsløshedsproblemet i vid udstrækning skal lokaliseres hos den enkelte borger. Der skal derfor motivation, incitamenter og aktiverende indsatser til at få borgerne til at påtage sig et arbejde. Men motivation er alt for ofte blevet tænkt som en iboende ressource, som borgeren enten har eller ikke har. I dette kapitel vil vi vise, 1) at motivation kan ses som en handlekraft, som opstår relationelt i mødet med beskæftigelsesmedarbejder, netværk, virksomheder m.fl., og 2) at motivation kan antage en forskellig karakter (nødvendighed-, relations-, mestrings-, retnings- og praksismotivation), som alle kalder på forskellige handlinger fra beskæftigelsesmedarbejderne med henblik på at understøtte borgernes motivation og ansvar for deres eget liv.

5.1 HVORDAN KAN MOTIVATION FORSTÅS?

Motivation kan ses som noget, der kan øges eller formindskes i bestemte situationer og kontekster. Ud fra denne forståelse er motivation en relationel størrelse, der er foranderlig over tid. Borgernes motivation til at blive 'arbejdsmarkedsparate' og finde og fastholde job kan således ses som et samspil mellem borgerne selv, herunder deres forudsætninger, behov og kompetencer, og de sammenhænge de indgår i.

CeFU har udviklet en model til at forstå motivation, som har fem forskellige motivationsorienteringer (Görlich et al., 2016). Disse er med til at give et billede af, hvad der reelt er på spil i forhold til motivation. Modellen er udviklet i forhold til unge i uddannelsessystemet, men kan også med fordel anvendes i forhold til de udsatte borgere på kanten af arbejdsmarkedet. I det følgende gennemgås, hvordan de fem motivationsorienteringer kan anskues i relation til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Figur 8: Motivationsorienteringer



Kilde: Rambølls modifikation baseret på Görlich et al., 2016

- *Nødvendighedsmotivation* kan i denne sammenhæng dække over, at de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere kan motiveres af udsigten til at få job, dels fordi de oplever det som adgangsbilletten til at blive samfundsmæssigt (re)inkluderet, accepteret, bestemme selv og få en værdig fremtid. Dels kan de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere motiveres af udsigten til at få job (og dermed flere penge mellem hænderne), fordi de oplever deres økonomiske situation på kontanthjælp som presset og svær.

- *Relationsmotivation* dækker over, at relationer kan skabe motivation. De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere kan motiveres af udsigten til at få et arbejdsfællesskab og daglig kontakt til andre mennesker. Yderligere kan aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere motiveres af den individuelle en-til-en-kontakt med fx en beskæftigelsesmedarbejder, en støttekontaktperson eller en mentor.

- *Mestringsmotivation* kan i denne sammenhæng ses som, at oplevelsen af at kunne – eller ville kunne komme til at – mestre sociale, personlige, fysiske eller faglige kompetencer kan skabe motivation. Mange aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere bærer negative mestringserfaringer med sig. Stadig mere forskning peger dog på vigtigheden af borgerens egen tro på og forventning

om at kunne komme til at kunne mestre det, som borgeren oplever at have brug for at kunne. Borgere, der har en stærk forventning om, at de kan lære det, som de står over for, vil typisk være mere motiveret for at engagere sig og yde en indsats for at komme nærmere job, end borgere, der har ringe forventning om mestring.

- *Retningsmotivation* kan ses som, at de aktivitetsparate borgere kan finde en afklaring på, hvad de skal, og hvad der giver mening for dem i relation til, hvilke muligheder og ikke-muligheder, der tegner sig for dem. I denne sammenhæng kan valg og forestillinger om, hvilke mulighedshorisonter, der tegner sig være motiverende.

- *Praksismotivation* er tæt knyttet til både relations-, mestrings- og retningsmotivation og er en form for motivation, som er central for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der har haft svært ved at gennemføre uddannelse, og som traditionelt har dårlige erfaringer med boglige fag. Motivationen kan i denne sammenhæng bestå i at få mulighed for at afprøve konkrete fysiske eller praktiske færdigheder eller konkrete arbejdsopgaver og få mulighed for at arbejde med det lærte på varierende måder, herunder også at få 'hands on'. Det kan i denne sammenhæng være drivende for motivationen at have mestringserfaringer med de fysiske eller praktiske færdigheder, at blive oplært relationelt i den konkrete arbejdssammenhæng, fx af kollegaer, og at finde retning i arbejdslivet, som følge af at prøve forskellige arbejdsområder af (STAR, 2017b).

5.2 HVAD DRIVER BORGERNES MOTIVATION I FORHOLD TIL AT FINDE OG FASTHOLDE JOB?

Motivation kan ses i tæt sammenhæng med både de vendepunkter, der er at finde i borgerens ledighedsforløb (jf. kapitel 4), samt de idealtypiske borgeridentiteter, der kan identificeres i borgernes ledighedsforløb (jf. kapitel 3). På tidspunkterne for vendepunkterne er motivationen for forandring af borgernes livssituation typisk høj. Samtidig er motivationen typisk høj på de tidspunkter i ledighedsperioden, hvor der er progression i forløbet. Motivation kan dog antage vidt forskellige former, og inden for hver af de beskrevne motivationsorienteringer kan der opstå forskellige typer af demotivation. Det vil i denne sammenhæng sige, når noget stiller sig i vejen for, at denne motivationsorientering kan udfolde sig.

De ovenfor beskrevne motivationsorienteringer genfindes i denne analyses datamateriale. Det er afgørende, at beskæftigelsesmedarbejderne lytter til og er opmærksomme på, hvilke typer motivationsorientering der er på spil med henblik på at få borgeren til at tale om og argumentere yderligere for, hvad det netop er, de oplever som en drivkraft for en potentiel forandring af deres situation.

Inden for den evidensbaserede tilgang 'Den motiverende samtale' (Miller et al. 1983 i Rosdahl, 2013) er en væsentlig pointe, at borgere bliver motiveret til forandring ved at høre sig selv argumentere for forandring. Når relationen og tilliden mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder er etableret, og der er skabt fokus i den konkrete samtale og om borgerens situation, er det derfor vigtigt, at beskæftigelsesmedarbejderen er opmærksom på borgerens forandringsudsagn, dvs. alle de udsagn, som taler i retning af en forandring, og som kan ses som borgerens egne grunde og fordele ved en forandring. Populært kan man tale om, at man som beskæftigelsesmedarbejder med fordel kan rette 'projektøren' mod de af borgernes ytringer, der rummer motivation til forandring (Rosdahl, 2013).

Set i relation til de ovenfor præsenterede fem motivationsorienteringer bliver det særligt vigtigt, at en beskæftigelsesmedarbejder i tale eller handling aktivt lytter efter motivationsorienteringer hos en borger og styrer samtalerne i retning de forandringsudsagn, borgerne ytrer. Beskæftigelsesmedarbejderen kan således med fordel være nysgerrig i forhold til forandringsudsagnene med henblik på at få borgerne til selv at tale om og argumentere for forandringen.

I det følgende udfoldes, hvordan de forskellige motivationsorienteringer kommer til udtryk.

Nødvendighedsmotivation

En række af de interviewede borgere giver udtryk for, at de i ledighedsperioden bl.a. har været drevet af nødvendighedsmotivation.

I de første eksempler tilkendegiver borgerne, at de oplever, at de ved at få job oplever at blive samfundsmæssigt (re)inkluderet, hvilket har betydning for deres selvværd, selvtillid og identitet – både i forhold til nye mennesker og deres nære relationer. Henning giver eksempelvis udtryk for, at han, da han var på kontanthjælp, oplevede, at han ikke 'var en del af samfundet', og at han derved ikke havde noget interessant at bidrage med i samtaler - både i mødet med nye mennesker og på privatfronten.

> *"Det betyder rigtig meget [at have fået et job]. Jeg føler, at jeg er en del af samfundet igen. Når man møder nye mennesker – måske til en fest eller fødselsdag så spørger folk altid "hvad laver du?" Det, synes jeg, var lidt kedeligt […] Når vi mødes om aftenen og spiser aftensmad, så kan hun også spørge, hvordan min dag har været. Det kunne hun også før, men der var jo ikke noget at fortælle." (Henning, Buschauffør 1).*

Pernille tilkendegiver i denne sammenhæng, at et arbejde har stor betydning for selvtilliden og for ikke at føle sig som en 'belastning for samfundet'.

"Det giver jo lidt mere selvtillid [at få et job], altså det giver jo selvtilliden et boost. [...] Ja, det er også sjovere at sige, man har fast arbejde. Man er derude og sådan "hvad laver du?" og sådan, og "jeg er bare i praktik". Så føler man sig lidt sådan "nåå, du er bare sådan en, der nasser". (Pernille, Butiksmedhjælper).

Eksemplerne viser, at disse borgere ser det at have et arbejde som en nødvendighed i forhold til at føle sig som en del af samfundet. Det ligger i direkte forlængelse heraf, at borgerne ser et arbejde som et samfundsmæssigt 'påbud' for at kunne være en værdig og interessant samtalepartner. Der er således en stærk identitet forbundet med at få et arbejde, hvilket også uddybes i kapitel 7 om 'Betydningen af at være i job'.

I de nedenstående eksempler giver borgerne udtryk for, at de har været drevet af udsigten til at få job (og dermed flere penge mellem hænderne), fordi de oplever deres økonomiske situation på kontanthjælp som presset og svær. Lise tilkendegiver eksempelvis, at det foruden at få anerkendelse for det arbejde, hun udfører, er centralt for hende at tjene sine egne penge.

"Til sidst havde jeg det sådan, at da blev jeg faktisk ret træt af ikke at blive anerkendt og få et ordentligt job og tjene mine egne penge. Hvor jeg selv, altså nu er jeg på kontanthjælp, og jeg kommer sgu alligevel aldrig i job hos jer [via jobcenteret], så nu må jeg gøre noget selv." (Lise, Pædagogisk assistent).

Også Pernille tilkendegiver eksempelvis, at det har stor betydning for hende at få en ordentlig løn med henblik på at have flere penge at leve for.

"Der var nok nogen gange, hvor jeg tænkte: "Er det her bare praktik og praktik og praktik, kommer jeg aldrig tilbage på arbejdsmarkedet? Får jeg aldrig en ordentlig løn eller hvad? Skal jeg bare leve af det her? Men det kom jeg så heldigvis." (Pernille, Butiksmedhjælper).

Samlet set peger det på, at det for en række af borgerne er en væsentlig drivkraft for at få job at komme til at føle sig anerkendt og som en værdig del af samfundet (igen) og ikke mindst at få en bedre økonomisk situation. Det er det, der i denne sammenhæng kan betegnes som nødvendighedsmotivation. Det vil i den forbindelse være afgørende, at beskæftigelsesmedarbejderen er opmærksom på denne type af motivation og spørger nysgerrigt og anerkendende ind til den nødvendighed for forandring, borgerne giver udtryk for med henblik på at frembringe flere forandringsudsagn. Samtidig er det i en situation, hvor borgerne undervejs i ledighedsforløbet er demotiverede som følge af, at de ikke oplever sig

'samfundsmæssigt anerkendt', vigtigt, at beskæftigelsesmedarbejderen har fokus på, hvordan borgerens selvværd og selvtillid kan styrkes.

Samtidig kan der i borgernes fortællinger spores to veje inden for nødvendigheds-motivationen. Én vej, som handler om at bryde fri af 'systemet' og selv at bane vejen for job, da 'systemet' ikke opleves som at føre til job – men tværtimod som en hindring for job. Og én vej som handler om at blive ved med at tro på 'systemet', opfylde alle 'systemets' ønsker og krav og bevare håbet om, at det vil føre til job. I nedenstående eksempel tilkendegiver Peter, at han oplevede, at 'systemet' ikke bidrog til, at han fandt et passende job, at det var hans egen stædighed, der i sidste ende fik ham i job. Peter tog således et fuldtidsjob for at bryde fri af 'systemet' på trods af sygdom og nedsat arbejdsevne.

> *"Det er min egen stædighed [der er årsag til, at jeg ikke er på kontanthjælp længere]. Det er et spørgsmål om, at til sidst sagde jeg, jeg synes ikke, det er i orden, at jeg skal arbejde gratis. For jeg spurgte nemlig, om der ikke var nogen revalideringsydelse eller noget, men jeg kunne ikke mere, jeg kunne ikke få noget som helst. Men så synes jeg ikke, at det var i orden, at jeg skulle arbejde 37 timer gratis, når jeg fra revalideringen ved, at jeg ikke engang kan arbejde 9 timer om ugen. Så skal jeg stille mig til rådighed 37 timer gratis for at tilfredsstille jer. Så tog jeg stilling og sagde, at så må jeg klare mig selv. Så må vi bare vente på, at jeg kommer galt afsted, og så må vi tage den derfra. Så sagde de, jamen det er jo heller ikke meningen. Men så sagde jeg, at så ved jeg heller ikke rigtig, hvad meningen den er. Så kan jeg ikke rigtig se nogen mening med det, for jeg kan ikke få at vide, hvad det er, I skal belyse, og jeg kan ikke få at vide, hvad det er, I mangler. Jeg kan kun få at vide, at nu skal jeg starte forfra på endnu et projekt, og det har jeg ikke lyst til." (Peter, Vagt).*

I andre af borgernes fortællinger tilkendegives, at selv om jobcenterets tilbud om praktikker kan virke håbløse og udsigtsløse, kan man få noget ud af dem, og samtidig er det vigtigt at udvise gå-på-mod og tro på, at man kan overbevise arbejdsgiveren om sit værd i forhold til det konkrete arbejde. Motivationen for at undgå sanktioner i kontanthjælpen og få flere penge mellem hænderne ved at få job, hænger således også sammen med at leve op til ydre pligtbetonede krav fra 'systemet'. Eksempelvis tilkendegiver Pernille, at hun ser det som afgørende at stå op om morgenen og passe sine ting, og så tror hun på, at der nok er nogen, der i sidste ende skal se og anerkende det.

> *"Selvfølgelig, at man står op om morgenen og passer sine ting. Også selvom det er praktik, og man tænker: "Det bliver aldrig til noget, det virker bare håbløst". Hvis man så passer det, og de kan se, man kan passe*

et arbejde, og ikke holder pause hvert 5. minut, så tror jeg nok, det går." (Pernille, Butiksmedhjælper).

Nødvendighedsmotivationen fylder således i høj grad som en motivation for at opnå samfundsmæssig inklusion og accept, men nødvendighedsmotivationen er også udtryk for et ønske om at forbedre sin økonomiske situation. I denne sammenhæng er nødvendighedsmotivationen også i høj grad bundet op på muligheden for at komme væk fra noget ('systemet'), frem for at skulle i gang med noget (jobbet) (Görlich et al., 2016).

Relationsmotivation

Relationer – eller udsigten til at indgå i relationer – kan skabe motivation. Denne type motivation kommer dels til udtryk som behovet for et arbejdsfællesskab og nogen at være sammen med. Dels kommer det til udtryk som behovet for en-til-en-kontakten med en beskæftigelsesmedarbejder, en støttekontaktperson, en mentor mv.

Megen forskning har belyst, at tillidsfulde relationer er en afgørende forudsætning i den type af professionelle samtaler, der har til formål at hjælpe borgerne til at skabe en eller flere forandringer i deres liv. En tillidsfuld relation til fx en beskæftigelsesmedarbejder bidrager til, at borgeren føler sig anerkendt, og kan derved skabe motivation hos vedkommende for at deltage i samtaler eller aktiviteter. Samtidig kan udsigten til fx et arbejdsfællesskab også skabe motivation for nogle borgere (Görlich et al., 2016).

At etablere en anerkendende og tillidsfuld relation kræver, at beskæftigelsesmedarbejderen møder borgeren der, hvor denne er, arbejder inddragende og tilpasser indsatsen til borgerens behov (Rosdahl, 2013). At beskæftigelsesmedarbejderen lytter og tager udgangspunkt i borgernes ønsker og behov er således en afgørende forudsætning for at skabe en tillidsfuld relation. Ved ytringer, der peger i retning af relationsmotivation, er det derfor vigtigt som beskæftigelsesmedarbejder at spørge nysgerrigt ind til borgerens ønsker til relationer og arbejdsfællesskab med henblik på at få borgeren til at frembringe flere forandringsudsagn herom. Dette med henblik på at styrke borgerens egen argumentation for forandring. Yderligere er det afgørende at have fokus på at lytte og forstå borgernes ønsker og behov med henblik på at sikre en tillidsfuld relation, herunder i samtaler med beskæftigelsesmedarbejder, via mentor og/eller i konkrete tilbud.

Relationsmotivation ses bl.a. ved, når borgerne lægger vægt på betydningen af et socialt arbejdsfællesskab. Lise giver i denne sammenhæng udtryk for, at hun er motiveret af udsigten til at have daglige sociale relationer.

"Det er nok bare sådan, jeg er som menneske. Jeg kan ikke sidde og glo ud af vinduet hver dag og have ondt af mig selv, jeg er nødt til at gøre noget, og jeg er et socialt menneske." (Lise, Pædagogisk assistent).

Anne lægger vægt på, at hun efter mange omvæltninger og sygdom søgte tilbage til gamle kollegaer, som hun var glad for.

"Jamen det var, at jeg var glad for stedet, og jeg havde nogle rigtig gode kollegaer. Og så var der så også kommet en ny chef derude, som jeg også kendte fra dengang, jeg startede." (Anne, Buschauffør 1).

Relationsmotivation ses også ved den tillidsfulde en-til-en-relation med fx en jobkonsulent, sagsbehandler eller mentor, der lytter og tager udgangspunkt i borgerens behov, jf. også afsnittet i kapitel 4 om 'Den lyttende og handlende beskæftigelsesmedarbejder'. Lise beskriver den tillidsfulde relation ved, at hun oplevede, at jobkonsulenten lyttede, og at hun fik medbestemmelse.

"Jamen det der fungerede godt, det var, at de lyttede til en. Og jeg synes, de lyttede til en, når man sagde, prøv at hør her, hvad har du tænkt dig, hvorfor skal jeg hen i en dagsinstitution og bage boller til en flok unger hver dag, når jeg ikke kan arbejde i køkkenet, fordi de har ikke en køkkenstilling, de har ikke ressourcerne, så derfor bruger de mig, så de har en til at vaske op, rydde af bordet og bage 325 boller, fordi at institutionen ikke har råd til at oprette en stilling, der bliver ikke en stilling til mig. Det har du sgu ret i, vi finder et andet sted, sagde han. Han var god. Og så kunne han også godt sige, hvad skal vi nu finde på, har du nogen gode ideer?" (Lise, Pædagogisk assistent).

Samtidig er der tegn på, at manglen på tillidsfulde relationer i jobcenteret har sammenhæng med modstand fra borgerne, jf. også afsnittet om modstandsidentitet i kapitel 3. Eksempelvis tilkendegiver Mohammed, at han blev træt af mange jobkonsulentskift og gentagne praktikker, hvor der ikke var udsigt til job.

"Ja, man bliver jo træt af at skulle fortælle om sig selv 1000 gange. Man har det jo i forvejen skidt med, at man ikke har et job og alle de ting. Og alligevel skal man gentage sig selv. Det skulle bare stå derinde: "Han vil have det og det job", og så skal de bare finde ud af, hvor de vil sende mig hen. Der er nemmere for mig på den måde. Det er som om, at de bare vil have tiden til at gå. De bør bare læse, hvad jeg vil og tilbyde mig en praktikplads – og så videre. Man gider jo ikke at sidde og gentage sig selv. Man føler sig som en idiot. [...] Og man ved, at man skal være der [i praktik] i tre måneder. Og man kan ikke gå før, for så bliver man trukket i kontanthjælp.

[...] Og du kan ikke bare gå, for hvordan skal du overleve i to måneder uden kontanthjælp? Derfor melder man sig syg, for så får man det samme." (Mohammed, Stilladsarbejder).

Relationsmotivation kan således spille en central rolle som drivkraft for den enkelte borger på vej mod job som arbejdsfællesskab eller som en en-til-en-relation, og det er afgørende, at beskæftigelsesmedarbejderen har blik herfor. Som de øvrige motivationsorienteringer kan motivationen også formindskes, såfremt der ikke opleves at være en god og tillidsfuld relation. Den anerkendende og tillidsfulde relation mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger er samtidig et nødvendigt fundament i forhold til at kunne skabe fokus, fremdrift og arbejde med at få borgeren til at frembringe forandringsudsagn.

Mestringsmotivation

En borgers forventning om at kunne mestre noget kan øges eller formindskes alt efter, hvilke situationer og kontekster borgeren indgår i, og hvilke erfaringer borgeren bærer med sig. Jo mere man tror på, at man kan mestre noget nyt, jo større er chancerne for, at det rent faktisk lykkes. Hvis en borger har gode erfaringer med mestring af kompetencer eller kvalifikationer, vil borgeren typisk også være mere motiveret til at yde en ekstra indsats for at udvikle sig. Modsat kan borgere, der har dårlige erfaringer med mestring være mindre tilbøjelige til at forsøge at udvikle sig (Pless et al., 2015). Erfaringen med mestring af en kvalifikation eller kompetence kan således være drivende for motivationen til at udvikle sig i retning af arbejdsmarkedet. Hvis en borger fremkommer med udsagn, der kan tolkes i retning af mestringsmotivation, vil det derfor være vigtigt for beskæftigelsesmedarbejderen at holde fokus på og spørge nysgerrigt ind til de positive mestringserfaringer med henblik på at få borgerne til at frembringe flere forandringsudsagn.

Det er dog kendetegnende i mange af borgernes fortællinger, at de bærer negative mestringserfaringer med sig. Samtidig rummer datamaterialet mange eksempler på, at borgerne under deres ledighedsforløb også har fået nye positive mestringserfaringer. Eksempelvis siger Ditte om sine erfaringer med opstarten i en virksomhed:

"Jeg har jo lært noget om mig selv personligt. At jeg godt kan. At jeg ikke har noget at være nervøs for. [...]" (Ditte, Hjemmehjælper).

Ole tilkendegiver, at han først i praktikken og senere via jobbet har fået en positiv erfaring med at mestre indlæring og stavning:

"[J]eg var ærlig fra starten og sagde, at jeg er ordblind. Jeg kan ikke bare sætte mig ned og skrive. Men det er der heller ikke ret meget af. Så de gav mig en pakkeseddel for at se, om jeg kan læse det. Og det var der ikke

noget problem i. Jeg kunne ikke lige genkende alle grøntsagsarterne først. Jeg lærer det meget langsomt, fordi jeg har indlæringsvanskeligheder. […] Før kunne jeg fx ikke stave til "gulerødder". Men det kan jeg nu. Jeg har jo indlæringsvanskeligheder, men pludselig så kommer det." (Ole, Grøntpakker).

Det afgørende for beskæftigelsesmedarbejderne i denne sammenhæng er således dels at være opmærksom på, hvordan borgerne beskriver deres erfaringer med at mestre udvikling, herunder om borgerne kobler mestringsoplevelser til egen indsats og strategi frem for fx undervisere, held, særlige omstændigheder eller lign. Hvis mestringsoplevelserne kobles til egen indsats og strategi kan borgeren dermed opnå oplevelsen af selv at kunne gøre noget/andet i en lignende kontekst eller situation (Görlich et al. 2016). Idet motivation kan ses som noget, der øges eller formindskes relationelt, handler det således for beskæftigelsesmedarbejderne om, hvordan man kan understøtte og medskabe borgernes narrativer om, hvad der har ført til en given mestringsoplevelse og samtidig via kurser, praktikker, opgaver, delmål mv. sikre borgerne nogle succesfulde oplevelser, der styrker deres oplevelse af at mestre nye færdigheder eller opgaver.

Retningsmotivation

Mange af borgerne har befundet sig i en livskrise på grund af sygdom eller økonomiske forhold, og en stor del af dem har behov for at finde retning i deres arbejdsliv. Nogle har behov for afklaring af helbred, omskoling eller opkvalificering, og andre skal ud og afprøve nye jobfunktioner eller brancher. Retningsmotivationen kan opstå som følge af, at borgerne står i et arbejdsmæssigt identitetsvakuum, og de skal træffe nogle afgørende valg. Der er med andre ord nogle livsvalg og perspektiver, som kan medvirke til at skabe motivation (Görlich et al., 2016).

En vigtig opgave for beskæftigelsesmedarbejderne i denne sammenhæng bliver derfor at understøtte borgerne i at træffe de vigtige beslutninger i deres liv. Empowerment-tankegangen og borgerinddragelsen har (igen) inden for de seneste år fået stort fokus på beskæftigelsesområdet. Empowerment-tankegangen handler grundlæggende om at tænke borgerkontakt på en måde, hvor den enkelte borgers udfordringer, muligheder og behov ses og anerkendes, og der ydes hjælp til, at borgeren selv træffer de afgørende beslutninger i sit liv (DS, 2013). Den enkelte borger skal således have en aktiv rolle og ansvar for eget forløb. Det handler også både om at afgive magt og tage magt. Beskæftigelsesmedarbejderne skal inden for denne tankegang tillade, at de bliver udfordret, og borgerne skal udvikle deres egen magt eller måske snarere handlekompetence til at tage vare på eget liv. At understøtte borgernes retningsmotivation handler derfor også om at understrege borgerens autonomi og råderum i forhold til selv at træffe beslutninger om retning i sit liv.

At beskæftigelsesmedarbejderen skal afgive magt betyder ikke, at han/hun skal fralægge sig sit ansvar eller lade være med at klargøre rammer og regler for at modtage kontanthjælp, men derimod at der skal ske en øget bevidstgørelse af, hvordan og hvornår retten (magten) til at tale *til* en borger fra en *myndighedsposition* er gavnlig, og hvornår det fungerer bedre at tale *med* borgeren fra en *bemyndigende position*. Rambølls 'dobbeltrollemodel' fra 2014 sætter fokus på, at en beskæftigelsesmedarbejder skal kunne befinde sig i hver position med lige stor autoritet og kompetence. Hvor man fra den ene position (myndighedspositionen) taler som ekspert, som den der repræsenterer lov, myndighed og magt, repræsenterer man i den anden position (bemyndigelsespositionen) det nysgerrige, undersøgende, faciliterende og anerkendende. Begge positioner har til formål at skabe empowerment og kan dermed understøtte borgernes retningsmotivation. Men det sker på forskellige præmisser, med forskellige metoder og værktøjer og ud fra forskellige forståelser af, hvad der motiverer og skaber ændringer hos borgeren.

Lise fortæller eksempelvis om, hvor motiveret hun blev på et kursusforløb, hvor hun mødte nogle undervisere, der var anerkendende og støttende i forhold til, at hun selv skulle tage styring i eget liv på trods af smerter:

> *"Og så samtidig med, så kørte der nogle forløb, hvor ens tankegang omkring det hele, man var inde omkring nogle socialrådgivere, der holdt nogle kurser i, hvor svært det egentlig var at tage styring i sådan en situation. Og hvis du selv tager styring i den her situation og får dig selv hjulpet bedst videre. Vi vil meget gerne hjælpe, men vi kan jo ikke styre dit liv for dig, du er nødt til at give os nogle ting at arbejde med. Det var hele tiden på den gode og den positive måde, og der var hele tiden plads til, at man kunne sige, i dag magter jeg ikke en skid, andet end at sidde herover i et hjørne og glo ud i luften. Og jo mere den blev sluppet, og der var plads til det, jo mere kunne man faktisk overskue og magte. […] Det var den tilgang, de havde derude ja, vi er nødt til, at du tager styring på det her selv, og så vil vi mega gerne hjælpe dig. […] Ved du hvad, det virkede motiverende på os alle sammen derude, fordi der var også den der med, at det er okay at spørge om hjælp." (Lise, Aktivitetsmedarbejder).*

Der er desværre også mange eksempler i datamaterialet på, at retningsmotivationen formindskes, når der mangler afklaring af helbredsmæssig eller administrativ karakter. Niels fortæller om, hvordan han gerne ville videre og skabe retning i sit liv, men var frustreret over den lange tid, der gik, før sagen blev forberedt til og forelagt rehabiliteringsteamet:

"Ja, for hun sagde til mig, vi skal helt sikkert nok finde ud af, hvordan dit fremtidige arbejdsliv kommer til at se ud, det skal vi sagtens finde ud af. For du har jo fået lavet en masse journaler, lægeerklæringer, og du har været i forskellige arbejdsprøvninger, du har jo fået lavet det, der skal til for at lave den udredning, som der egentlig skal til, så der er jo ingen grund til, at vi bliver ved med at vente. Udredningen er jo egentlig lavet, den skal jo bare afsluttes. Jamen så synes jeg da godt nok, at vi skal tage at få den afsluttet. Og det gjorde vi så også. Det gik så relativt hurtigt. Jeg fik tilkendt det lige i starten af december forrige år, jeg tror det var 14. december 2015, da fik jeg tilkendt fleksjob. Ud fra de undersøgelser og ting og sager jeg havde været igennem, da vurderede de, at det ville være urealistisk, at jeg kom tilbage på arbejdsmarkedet på ordinære vilkår, det kunne simpelthen ikke lade sig gøre. Det var simpelthen så dejligt at få at vide, for da havde jeg tumlet med dem i så lang tid for at komme videre. For jeg ville jo gerne selv videre, det er jo også skide irriterende at stå i et system, hvor der ikke sker en skid." (Niels, Føtexmedarbejder).

Retningsmotivation handler således i høj grad om, at borgeren bliver bevidst om og får afklaret øget jobmuligheder og -perspektiver. At borgeren opnår eget afklaring af, hvilke forventninger vedkommende kan have til sit fremtidige arbejdsliv, og hvilke jobmål der er realistiske, kan samtidig bidrage til den enkeltes opfattelse af mening med aktiviteterne under ledighedsforløbet. Dog kan mangel på retning og mål også tilsvarende bidrage til oplevelsen af meningsløshed og fremme demotivationen hos borgeren (Görlich et al., 2016).

Erik giver eksempelvis udtryk for, at han blev demotiveret som følge af, at han ikke forstod meningen med og retningen i forhold til en ny praktik, idet han ikke vurderede, at den var relevant for ham.

"[...] Og så skulle jeg starte det hele om. Hvor jeg så skulle gå tilbage og starte med 37 timer om ugen, hvor jeg eksempelvis skulle lave kaffe oppe på Børn og Unge på kommunen. Det syntes de, var et bedre job [end en tidligere praktik]. Så mistede jeg tålmodigheden lidt og sagde, at det, synes jeg ikke, er i orden [...], jeg synes det er meningsløst at gå fra et rigtigt job [en tidligere praktik] til at lave kaffe, og så kalder de det ene et dårligt job, og det andet for et bedre valg. Det synes jeg ikke rigtig gav nogen mening." (Peter, Vagt).

Således kan retningsmotivationen, og forudsætningerne for at aktivere den, også kobles til de muligheder, borgerne oplever at have og til det at kunne bruge fx kurser eller praktikker i et job efterfølgende (Görlich et al., 2016). Beskæftigelsesmedarbejdernes arbejde med at fremme borgernes retningsmotivation handler

således også om være opmærksom på de mulighedshorisonter borgerne har og at understøtte forløbet, så aktiviteter og processer opleves som meningsfulde for den enkelte og rettet mod borgerens jobmål.

Praksismotivation

Mange af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har ikke en boglig uddannelse, en del er ufaglærte, og flere bærer rundt på negative mestringserfaringer i skolesammenhæng. Udsigten til at de kan få et job, hvor de kan lære, det de skal, i praksis af kollegaer eller arbejdsgiver, kan således være motiverende for nogle. Det handler meget om at få afprøvet eller mestre konkrete fysiske eller praktiske færdigheder eller konkrete arbejdsopgaver.

Praksismotivation kan være tæt knyttet til flere af de øvrige motivationsorienteringer, herunder mestrings-, relations- og retningsmotivation. Fx kan det spille ind på praksismotivationen, hvorvidt man tidligere har haft succes med at mestre de relevante fysiske eller praktiske færdigheder eller opgaver, om tidligere kollegaer eller arbejdsgivere mv. har været villige til at lære fra sig på en hensigtsmæssig måde, og om man er afklaret med, i hvilken retning ens arbejdsliv skal fortsætte. Eksempelvis fortæller Mathias, at han har tidligere gode mestringserfaringer med praktiske opgaver, og at det kan ses som værende drivende for hans motivation til at få job inden for et praktisk felt:

> *"[D]et er fordi, at jeg er en ufattelig praktisk fætter. Jeg har mine hænder skruet rigtig, rigtig godt på. Som regel, hvis jeg bliver vist noget, så kan jeg udføre det med det samme. Så derfor tænkte jeg, at service – vicevært, lidt kørsel og rigtig mange blandede ting – det kunne være lige noget for mig. Og det er det så i den grad også." (Mathias, Servicetekniker).*

Mohammed tilkendegiver, at der har været motivation for ham til at få netop dette job, at oplæringen skete på selve arbejdspladsen (og via kurser), idet han har tidligere negative mestringserfaringer i skolesammenhæng. Der var dermed ikke krav til, hvad han forinden skulle kunne. Yderligere peger Mohammed på, at relationen til kollegaerne i forbindelse med oplæring i det praktiske er afgørende for, at hans motivation fastholdes, også efter praktikken:

> *"Man skal ikke kunne noget… kan du møde til tiden, og har du ikke for meget fravær, så kan du lære det. Alt det med arbejdet, det lærer man efterhånden. For du står ikke alene med det. Du står sammen med tre andre kollegaer hver dag, og de har måske 10-20 års erfaring. Det er dem, der lærer dig op. […] Så de spørger, om jeg vil lære noget nyt. Og det vil jeg gerne, for der er ikke nogen, der skal være bedre end mig, tænker jeg. Og så lærer man det hurtigt, og man får også de der kurser. […] Og nu har jeg*

sagt "ja" til alt det, de [virksomheden] har foreslået – også skolen, selv om jeg ikke er så god til den del. Men jeg tænkte, at det er noget, som jeg kan lide, så jeg skal nok komme igennem det." (Mohammed, Stilladsarbejder).

Erik peger på, at han via praktik har fundet ud af, at hans motivation og drive arbejdsmæssigt ligger inden for det praktiske felt. Erik havde en ide om, at han skulle omskoles til noget mere administrativt arbejde på grund af rygproblemer, men fandt via de forskellige praktikker en anden retning i sit arbejdsliv.

"[...] Når man har prøvet så mange forskellige ting, som jeg har, så finder man ud af, hvad man er god til og ikke god til. Og der er det gået op for mig, at jeg er nok bedre til praktisk arbejde end som administrator. Så derfor er jeg gået all in på det her. [...] Ja, det er jo et stort skånehensyn. Gitte [arbejdsgiveren] og jeg fandt jo ud af, at jeg havde behov for den frihed. Så jeg kan selv bestemme, hvornår jeg vil gøre de fleste opgaver." (Erik, Gårdmand)

Mange af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har som tidligere nævnt haft – og mange har fortsat – fysiske, psykiske eller sociale udfordringer. Som Eriks eksempel ovenfor viser, er det derfor også nødvendigt som beskæftigelsesmedarbejder at have blik for de skånehensyn, der er nødvendige for, at praksismotivationen kan udfolde sig, jf. også afsnittet om 'det rette match' i kapitlet om 'Vendepunkter og veje til job'.

Praksismotivation er altså tæt knyttet til øvrige motivationsorienteringer og kan udfoldes ved, at borgere med dårlige erfaringer i forhold til boglig uddannelse kan få mulighed for at afprøve sig selv i forhold til konkrete fysiske eller praktiske færdigheder eller opgaver. Ved den konkrete afprøvning kan skabes oplevelse af mestring, tillidsfulde relationer i forhold til den oplærende part samt en retning på et kommende arbejdsliv.

På baggrund af ovenstående analyse af motivationsorienteringer i borgernes narrativer kan der udledes en række handlingsanvisninger til beskæftigelsesmedarbejdere, jf. boks 1.

Boks 1: Handlingsanvisninger vedrørende motivationsorienteringer

I det følgende sættes fokus på, hvad beskæftigelsesmedarbejdere med fordel kan arbejde med, når de bliver opmærksomme på borgernes ytringer om en konkret motivationsorientering.

Når borgeren fremkommer med ytringer, som indikerer ***nødvendighedsmotivation***, er det afgørende, at beskæftigelsesmedarbejderen har fokus på at:

- Spørge nysgerrigt ind til den nødvendighed for forandring, borgeren giver udtryk for, med henblik på at frembringe flere forandringsudsagn
- Handle hurtigt og sikre praktikker med jobudsigt
- Arbejde med at styrke borgerens selvværd og selvtillid.

Ved forandringsudsagn, der indikerer ***relationsmotivation***, kan beskæftigelsesmedarbejderen med fordel have fokus på at:

- Spørge nysgerrigt ind til borgerens ønsker til relationer og arbejdsfællesskab med henblik på at frembringe flere forandringsudsagn
- Have fokus på at lytte og forstå borgerens ønsker og behov med henblik på at sikre en tillidsfuld relation til jobcenteret, herunder beskæftigelsesmedarbejderen, mentoren og/eller kontaktpersonen i konkrete aktivitetstilbud.

Ytringer om ***mestringsmotivation*** kan fordre, at beskæftigelsesmedarbejderen har fokus på at:

- Spørge nysgerrigt ind til positive mestringserfaringer med henblik på at få borgeren til at frembringe flere forandringsudsagn
- Undersøge, om borgeren kobler mestringsoplevelser til egen indsats frem for held, særlige omstændigheder, relationer eller lignende. Mestringsoplevelser koblet til egen indsats kan give borgeren oplevelsen af selv at kunne gøre noget (andet) i en lignende kontekst eller situation
- Bidrage til, at borgeren får succesfulde mestringserfaringer, der styrker oplevelsen af at mestre nye færdigheder eller opgaver.

Når borgeren fremkommer med ytringer om ***retningsmotivation***, kan beskæftigelsesmedarbejderen med fordel have fokus på at:

- Spørge nysgerrigt ind til og medvirke til afklaring af mulighedshorisonter
- Bidrage til, at borgeren kan se meningen med og retningen i de indsatser, der igangsættes
- Understrege borgerens autonomi og råderum i forhold til at træffe beslutninger om retning i sit liv.

Ved ytringer om ***praksismotivation*** kan beskæftigelsesmedarbejderen med fordel fokusere på at:

- Spørge nysgerrigt ind til positive mestringserfaringer/-forventninger til praktiske og fysiske færdigheder med henblik på at få borgeren til at frembringe flere forandringsudsagn
- Spørge nysgerrigt ind til betydningen af oplæringen på arbejdspladsen og kollegaernes opbakning samt bidrage til afklaring af beskæftigelsesmål og retning i arbejdslivet
- Bidrage til at sikre de skånehensyn, der er nødvendige for, at praksismotivationen kan udfoldes.

6. Relationen til virksomheden

Mødet med virksomhederne er et springende punkt i borgernes fortællinger om deres vej til job, hvad enten vejen dertil er gået igennem jobcenteret eller via borgernes eget netværk af familie, venner eller tidligere kolleger. De seneste fem år har der været et øget beskæftigelsespolitisk fokus på at få såvel jobparate som aktivitetsparate i virksomhedsrettede indsatser. Det øgede fokus afspejler sig også i implementeringen af beskæftigelsesindsatsen, hvor der i løbet af de seneste år er sket en forøgelse i brugen af særligt virksomhedspraktikker i forsøget på at bringe aktivitetsparate i job[3]. Effektlitteraturen har understøttet denne udvikling, idet den viser, at de virksomhedsrettede indsatser (særligt løntilskud og virksomhedspraktikker) er de mest effektive redskaber til at bringe ledige tilbage på arbejdsmarkedet – herunder også aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (fx Ekspertgruppen, 2015). Vi ved dog endnu ikke så meget om, *hvorfor* og *under hvilke omstændigheder* de virksomhedsrettede indsatser virker (se dog Bredgaard et al., 2011; Madsen et al., 2016). De aktivitetsparates fortællinger i denne undersøgelse giver os vigtige indsigter i, hvad der får virksomhedsrettede indsatser til at virke for denne målgruppe.

Et centralt fund i borgernes fortællinger er, at virksomhedspraktikker, der medieres af jobcenteret, ofte er lange serier af på-hinanden-følgende virksomhedsforløb, som borgerne ikke oplever, bringer dem nærmere arbejdsmarkedet. Denne type virksomhedsforløb opleves langt hen ad vejen som en urimelig langstrakt og afventende 'se-an fase', hvor virksomhederne gentagne gange blot ønsker at forlænge forløbet. Reaktioner blandt borgerne er her, at de mister motivationen og troen på egne jobmuligheder ved at deltage i virksomhedsforløb, som i praksis ikke opleves at lede nærmere arbejdsmarkedet. I lighed med virksomhedsundersøgelsen fra Væksthusets Forskningscenter (Madsen et al. 2016) er dette fund interessant i lyset af diskussionerne af, om det er muligt for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere at opbygge en *generaliseret* 'arbejdsmarkedsparathed', der afspejler denne målgruppes afstand og nærhed til arbejdsmarkedet uafhængigt af de arbejdspladsspecifikke kontekster, borgerne har indgået i eller kommer til at indgå i.

Vores interviewmateriale peger på, at det afgørende ikke i sig selv er, *hvilken* indsats der modtages, men særligt *hvordan* den modtages og *under hvilke specifikke forhold*. På trods af, at borgernes fortællinger om deres forløb er unikke, så er

3 I perioden 2007-2016 er antallet af aktiveringsforløb med virksomhedspraktikker til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere mere end fordoblet. I samme periode er antallet af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (fuldtidspersoner) kun steget med tre pct. Hvor virksomhedspraktikkerne i 2007 udgjorde 14 pct. af de samlede aktiveringsforløb, udgør virksomhedspraktikkerne i 2016 nu 29 pct. af samtlige aktiveringsforløb i hele landet (Jobindsats. Søgning d. 28.06.2017).

det muligt at pege på specifikke forhold ved den måde, hvorpå de har deltaget i virksomhedsforløb, som er afgørende for, om de i praksis bringes nærmere arbejdsmarkedet eller ej. Det betyder, at vi her ikke kan tale om en styrkelse af en *generel* 'arbejdsmarkedsparathed', men omvendt kan pege på det generelle i de omstændigheder og forhold, som har gjort det muligt at opbygge en *specifik* 'arbejdsmarkedsparathed', som knytter sig til de konkrete virksomheder, borgerne har været i forbindelse med i deres forløb. I lighed med Bredgaard et al. (2011) har vi i det nedenstående betegnet disse afgørende forhold som 'det rette match'.

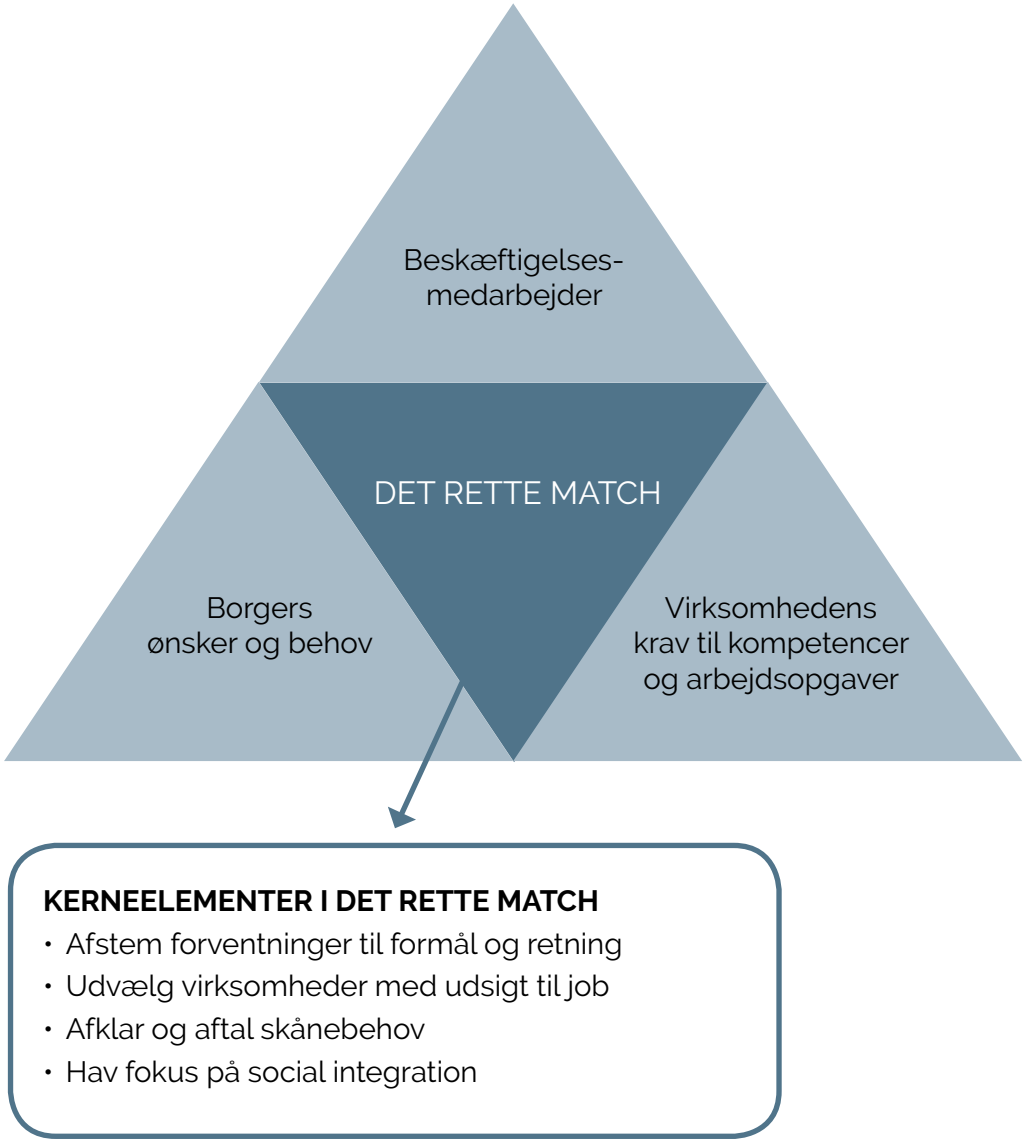
6.1 HVORDAN ETABLERES 'DET RETTE MATCH'?

Kort skitseret så viser borgernes fortællinger, at deres virksomhedsrettede indsatser virker, når 'det rette match' bliver skabt mellem dem og den pågældende virksomhed, hvor der på den ene side er overensstemmelse mellem borgernes behov og ønsker, og på den anden side virksomhedens forventninger til borgerens kompetencer og krav til, at borgeren kan håndtere virksomhedens arbejdsopgaver, eller på sigt vil kunne komme til det. Dette fund er i overensstemmelse med lignende fund i førnævnte virksomhedsundersøgelse (Madsen et al., 2016).

Samtidig er det centralt at fremhæve, at 'det rette match' og relationen mellem borger og virksomhed i høj grad medieres igennem virksomhedspraktikker etableret i samarbejdet med borgerens jobkonsulent. Som vi uddyber nedenfor, så viser borgernes fortællinger om deres virksomhedsforløb, at 'det rette match' ofte kræver et samspil mellem flere kerneelementer i relationen mellem borger, jobkonsulent og virksomhed. 'Det rette match' etableres derfor i denne sammenhæng sjældent som en nu-og-her-begivenhed, der indtræffer i selve mødet, men er snarere resultatet af en proces, hvor borgeren ofte prøver sig selv af, og hvor virksomheden vurderer, om borgeren både 'passer til' og 'passer ind' i virksomheden (Madsen et al., 2016).

Figuren nedenfor illustrerer samspillet mellem de tre aktører og de kerneelementer, som kan udledes af borgernes fortællinger om deres vej til beskæftigelse. De fire kerneelementer 'Forventningsafstemning af formål og retning', 'Udvælg virksomheder med udsigt til job', 'Afklar og aftal skånebehov' samt 'Fokus på social integration' gennemgås nærmere i det nedenstående.

Figur 9: 'Det rette match' mellem borger og virksomhed



Forventningsafstemning om formål og retning

En af de afgørende forudsætninger for etableringen af 'det rette match' mellem borger og virksomhed er, at der sker en klar forventningsafstemning mellem beskæftigelsesmedarbejderen, borgeren og virksomhed om, hvad formålet med virksomhedsforløbet er, og hvordan det enten kan styrke borgerens 'arbejdsmarkedsparathed' eller åbne muligheder for beskæftigelse. Pernille nedenfor har været i adskillige praktikker i forskellige supermarkeder, men hun forklarer, at hun har været i tvivl om formålet med praktikkerne, og hvordan de kunne bringe hende nærmere en kontorstilling:

> *"Ja altså, jeg synes jo stadig, det skulle være noget med at afklare, om jeg kunne klare en kontorstilling, men det synes jeg absolut ikke, det [praktik-*

ken] havde noget som helst med at gøre. Så havde jeg en butiksstilling, og der havde jeg måske lidt mere med det at gøre, men alligevel så synes jeg ikke, at det er sådan.. Og der fik jeg prøvet flere ting af. Og der fik jeg også prøvet lidt kontor og sådan." (Pernille, Butiksmedhjælper).

Virksomhedspraktikken kommer til at fremstå retningsløs og afkoblet fra borgerens egne jobønsker og behov. Risikoen herved er, at man som beskæftigelsesmedarbejder uhensigtsmæssigt kan bringe borgeren i en rolle som klient, der ikke selv har ejerskab over sin egen indsats og vej mod job.

Camilla er et andet eksempel, der viser, hvor central forventningsafstemning af formålet med praktikforløbene med såvel borger og virksomhed er for at skabe en fælles retning for virksomhedsforløbet. Camilla har været skeptisk over for at komme i praktik og oplevede ikke, at det hjalp hende videre mod job:

"*Jeg fik også en erhvervspraktik, hvor de lagde ud med at sige "vi mangler ikke nogen". Så skulle man jo have sagt fra det offentliges side, at her skal vi ikke have en borger ud. Men man kan jo på den anden side godt sige, at man gerne vil prøve en borger af. Så skal man bare være åben omkring det. Så det er både godt og skidt, men de [virksomheden] skjuler sig bag, at de gerne vil hjælpe." (Camilla, Serviceassistent).*

Mange af borgerne i undersøgelsen beskriver deres virksomhedsforløb – særligt deres praktikforløb – i kritiske og negative vendinger. Det vidner om, at virksomhedspraktikker ikke er et one-size-fits-all redskab, der på mekanisk vis bringer borgere i beskæftigelse. Datamaterialet viser, at formålet med virksomhedspraktikken skal afstemmes på tværs af såvel beskæftigelsesmedarbejder, borger og virksomhed, og at praktikken skal planlægges og tilpasses til den specifikke borger. Bredgaard et al. (2011) skelner i denne sammenhæng mellem tre former for virksomhedspraktikker, der er gode tankeredskaber til at forstå og vise, hvilke forskellige former for virksomhedspraktikker som forventningsafstemningen mellem borger, virksomhed og beskæftigelsesmedarbejder kan tage afsæt i:

- *Afklaringspraktikkens* formål er at give borgeren mulighed for at afklare sine beskæftigelsesmål. For aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere handler dette ikke alene om at opnå afklaring omkring, hvilke typer job, der ønskes, men ofte om at få en skånsom mulighed for at afprøve sig selv på en arbejdsplads i kølvandet på enten fysisk eller psykisk sygdom.

- *Træningspraktikken* retter sig særligt mod aktivitetsparate, der i et jobperspektiv har mangelfulde faglige, sproglige eller sociale kompetencer. Målet med træningspraktikken er derfor ikke i første omgang at få borgeren i job, men at

bringe borgeren i position til et job ved at træne de manglende kompetencer og opnå arbejdserfaring på en rigtig arbejdsplads.

- *Rekrutteringspraktikken* anvendes til at etablere kontakt mellem borgeren og virksomheden og derved åbne muligheden for, at de to parter kan 'se hinanden an' før en eventuel stilling i løntilskud eller en fastansættelse. Rekrutteringspraktikken har dermed et mere direkte jobsigte for borgeren og kan være afgørende særligt for borgere, der mangler jobrelevante netværk (Bredgaard et al., 2011).

I borgernes fortællinger er det særligt beskrivelser af virksomhedspraktikken som et afklarings- eller rekrutteringsredskab, der går igen, mens træningspraktikken nedtones som praktikker, der højest var med til at holde dem 'i gang' med noget.

Marias fortælling nedenfor er et illustrativt eksempel på, hvordan 'afklaringspraktikken' fik betydning for hendes tro på, at hun kunne komme i job igen efter et langt sygdomsforløb:

> *"Det bekræftede mig jo i, at jeg godt kunne igen efter sygdomsperioden, at jeg godt kunne magte og håndtere en fast stilling. [...] Så det synes jeg er dejligt, at det bekræftede mig i. Efter at have været et par år uden for arbejdsmarkedet grundet sygdom, så er man sådan lidt puha og hvor meget og hvordan, så kan det godt være lidt angstprovokerende at skulle i gang [...] Jeg vidste faktisk ikke, om jeg kunne det der med mennesker længere. Jeg har været sygdomsramt med stress og depression, og jeg vidste faktisk ikke, om jeg havde noget at give andre mennesker, altså om jeg kunne tage noget fra andre, hvis man kan sige det på den måde. Jeg fik tilbudt en stilling som sælger med noget af det, som jeg også har kørt med som selvstændig og noget. Og det kunne jeg ikke. Det var den første praktik jeg var ude i, og det kunne jeg ikke. Det kunne jeg simpelthen mærke. Der var jeg vel ikke engang en måned." (Maria, Aktivitetsmedhjælper).*

Flere af borgerne beskriver, at det vigtige ved 'afklaringspraktikken' er, at de langsomt og uden pres fra beskæftigelsesmedarbejderen kan prøve sig selv af i praktikforløbet. På denne måde har afklaringspraktikken være et virkningsfuldt redskab i forhold til at bringe dem ud af faser i deres ledighedsforløb, hvor de har oplevet at være afsporet fra arbejdsmarkedet og ind i faser med progression og større handlekraft.

Udsigt til ansættelse – forventninger til rekrutteringspraktikken

Karakteristisk for mange af borgernes fortællinger om deres praktikforløb er skuffelsen og modløsheden forbundet med at komme ud i gentagne praktikker uden udsigt til job. Borgerne har i deres beskrivelser en klar forventning om, at formålet med deres praktikforløb er at give dem adgang til et job, men de oplever blot at være gratis arbejdskraft for virksomhederne.

> *"Jeg har været på flere virksomheder, hvor man har snakket i kaffepausen, og så kunne jeg høre på deres samtaler, at de for nogle år siden var flere ansatte. Så nu har de travlt, og derfor var det godt at få nogen ind gratis. Der vidste man godt, at man aldrig ville kunne komme ind. Det kunne man lynhurtigt høre. Og så tænker man: "Hvad fanden laver jeg så her?" (Henning, Buschauffør 2).*

Det er et gennemgående narrativ i interviewmaterialet, at borgerne ofte føler sig klar til at varetage et job, men ikke får chancen, selvom de viser, at de kan håndtere arbejdsopgaverne på virksomhederne. Nogle borgere beskriver, at de bliver modløse af at blive afvist, mens andre ønsker, som hhv. Sandra og Camilla nedenfor, at beskæftigelsesmedarbejderne stiller større krav til virksomhederne:

> *"Jeg har sagt til dem, at jeg har været igennem alt det her. Så jeg har sagt, at jeg vil have virksomheden til at melde ud, hvis de ikke vil have mig. De skal ikke bare forlænge og forlænge." (Sandra, Lagermedarbejder).*

> *"[H]vis jeg havde fået at vide, at der er et job til dig, hvis du kan klare de tre måneder i erhvervspraktik – at så tager de dig. Og ikke det der med "måske – nu skal du bare være her i aktivering eller jobprøvning". Jeg synes, at det er at lave fis med folk. Man ved ikke, om man er købt eller solgt. Men hvis man møder til tiden og passer sit arbejde, så burde de være tvunget til at tage en." (Camilla, Serviceassistent).*

Borgernes fortællinger viser, at 'det rette match' ofte kræver, at beskæftigelsesmedarbejderen allerede i tilrettelæggelsen af rekrutteringspraktikken samarbejder med virksomheder, hvor der er reelle udsigter til job (Bredgaard et al., 2011). Det betyder også, at beskæftigelsesmedarbejderne skal have opmærksomhed på, at virksomhederne ikke benytter praktikforløb og løntilskud som erstatning for ordinær arbejdskraft.

Afklaring af skånebehov er vigtigt i et fastholdelsesperspektiv

Som tidligere nævnt er det centralt for dannelsen af 'det rette match', at virksomheden giver plads til og anerkender borgerens behov for skånehensyn på

arbejdspladsen. Niels er fleksjobber og beskriver her, hvordan virksomheden blev 'det rette match', fordi de ville tage hensyn til hans fysisk nedsatte arbejdsevne:

> *"... jeg [fik] faktisk tilbudt, om jeg ville blive dernede [i butikken], og det ville jeg så godt, for de er vildt gode til at tage hensyn til de behov, jeg har. Og når man har fået en arbejdsskade, som jeg har, hvor kroppen ikke kan, hvad man selv vil, da er det vigtigt, at arbejdsgiverne sørger for at være fleksible over for de folk. For jeg kan en masse ting, der er bare nogle ting, som jeg ikke kan. Men så er der nogle andre områder, hvor de kan suge af mine kompetencer. Det gør de jo så også glædeligt, for jeg kan køre truck. Og jeg er faktisk den eneste dernede, der kan køre en palleløfter." (Niels, Føtexmedarbejder).*

Thomas har efter ansættelse stadig psykiske udfordringer efter at have været syg med stress og depression. Han beskriver nedenfor, hvordan han derfor er afhængig af at kunne tage fri, hvis han bliver syg:

> *"Jeg har stadig nogen gange ikke lyst til at gå på arbejde og komme ud. Men jeg er blevet god til at kontrollere det og skubbe mig selv til at komme i gang igen. Og så skal min arbejdsgiver have stor tak for, at han er, som han er. Der er ingen sure miner over, at man ikke kan komme på arbejde. Der er ikke nogen, der er uundværlige på byggepladsen. Så sender man bare en SMS, og så tager han over." (Thomas, Byggeleder).*

Borgernes fortællinger vidner om, at afklaring og aftaler angående borgernes behov for skånehensyn ikke blot spiller en rolle for etableringen af 'det rette match', men også er vigtigt for borgerne i et fastholdelsesperspektiv. For en del af de interviewedes vedkommende ville deres fysiske og psykiske udfordringer blive for store til, at de ville kunne fastholde deres arbejde, hvis ikke arbejdspladsen var fleksible omkring skånehensyn for dem.

Den sociale integration i arbejdsfællesskabet

Borgernes fortællinger viser også, at den sociale og faglige integration på arbejdspladsen er afgørende for, om borgerne oplever at have fundet 'det rette match'. I flere af borgernes fortællinger er den sociale integration tæt knyttet til oplevelsen af, at kollegerne tager hensyn i det daglige arbejde. Mathias – der gradvist har arbejdet sig op på fuld tid som servicetekniker på et plejehjem efter at have været uden for arbejdsmarkedet i flere år på grund af stress og angst – beskriver nedenfor, hvordan kollegernes tålmodige accept af hans skånebehov og deres kontakt til chefen blev afgørende for hans egen mulighed for at 'passe til' og 'passe ind' på arbejdspladsen:

"Man bliver altid båret et lille stykke, hvis man har det svært en dag. Vi skal nok nå det hele alligevel, men så går de andre bare fem skridt hurtigere, hvis man har en dårlig dag. Og det, synes jeg, har været helt vildt [...]. De andre sagde, at de ville beholde mig. Hele det team, som jeg går under, de tog et møde med centerchefen og sagde, at "du er for åndsvag, hvis du lader ham der gå". Det var sådan, at jeg fik jobbet." (Mathias, Servicetekniker).

Karens fortælling nedenfor viser, hvordan kollegernes faglige anerkendelse havde betydning for hendes oplevelse af at passe ind og bidrage med ny værdi til arbejdspladsen:

> *"Jamen altså, det var en sejr at træde ind i min branche igen, og så forhåbentlig at få det til at blive til det, det så er blevet til. Mine kollegaer var meget åbne og synes, det var interessant, at det var mig, der kom ind i billedet, fordi ham jeg overtog fra var blevet pensioneret. Fordi jeg jo netop kom med nogle andre ting, end det han havde stået for. Så rent jobmæssigt var det rart for mig, at komme i gang med det – og ikke som pædagog, men som projektassistent. Det var givende for mig i forhold til at blive bekræftet i, at jeg godt kunne bruges til noget, selvom jeg ikke kan give mig hundrede procent [...]. Også at blive bekræftet den anden vej, at de også er glade for at have mig." (Karen, Projektassistent).*

Det at blive integreret og accepteret i virksomhedens arbejdsfællesskab er ikke alene afgørende for, at der etableres et match mellem borger og virksomhed, men spiller samtidig en rolle i forhold til at opnå faglig anerkendelse, der kan give borgerne selvværdet og -tilliden til, at de kan 'bide sig fast' i jobbet og bidrage med værdi til samfundet mere generelt og til virksomheden specifikt.

7. Betydningen af at være i job

I dette kapitel beskrives borgernes fortællinger om, hvilken betydning det har haft for dem at komme i job. Vi kan identificere følgende forhold, der indfanger, hvilken betydning det har at komme i job (igen) efter en længerevarende periode uden job:

- At få en job-identitet (igen)
- At få nye økonomiske muligheder
- At blive fri for stigmatisering fra omgivelserne

Jobbet som vigtigt for selvværd, selvtillid, identitet og samfundsmæssig integration

Det mest gennemgående fund er, at borgerne med deres job har fået identiteten tilbage som 'én, der er i arbejde'. Det fremgår, at arbejdets identitetsskabende karakter er blevet tydelig for borgerne i perioden, hvor de var ledige, og derfor tillægger de det status i sig selv at være i arbejde. Derimod fylder eksempelvis jobtitlen eller lønnen ikke meget i fortællingerne – det handler ikke om at realisere sig selv, men om at have et job at stå op til og 'være noget' i kraft af sig selv eller for andre.

Mathias fremhæver eksempelvis, hvor vigtigt og meningsfuldt det er at have et job – uanset løn og andre mulige indtægtskilder.

> *"Jeg får nu halvdelen af den løn, jeg fik før i tiden. Så det har bestemt ikke noget med økonomi at gøre for mig. Jeg er faktisk gået helt over i den anden grøft [...]. Jeg snakkede med en af mine kollegaer om, at hvis jeg nu vandt 30 mio. i Lotto, ville jeg så stoppe med at arbejde. Og det sagde jeg "nej" til. Det er meget vigtigt for mig at have et job." (Mathias, Servicetekniker).*

Ditte, som er tilbage i et ordinært arbejde efter syv år på kontanthjælp, fremhæver betydningen af at have et arbejde på to områder: *For det første* i forholdet til sit barn, idet hun bliver en god rollemodel, der står op og går på arbejde:

> *"Det betyder alt. Bare det at mine børn ved, at jeg har et arbejde. Jeg har en datter på 15. Men da hun var yngre, der sagde hun: "Mor, skal du ikke snart have et arbejde?". Så det betyder alt." (Ditte, Hjemmehjælper).*

For det andet i forhold til at føle sig som en del af samfundet. Hun bruger et meget konkret billede på tilhørsforholdet til samfundet ved at fremhæve, at hun nu er en del af morgentrafikken:

> *"Og hvis der er noget, der er godt for et menneske, så er det i den grad at være på arbejdsmarkedet. […] Men man føler sig ikke som en del af samfundet, vel? Bare det at være ude i morgentrafikken og høre, hvad andre laver. Standardspørgsmålet her i Danmark er jo – når man møder folk, som man ikke har set længe: "Hvad laver du?". Jeg hadede bare det spørgsmål. Man føler sig talt ned til. Så jeg har klart fået det bedre af at komme tilbage på arbejde." (Ditte, Hjemmehjælper).*

Frida, der i sin ledighedsperiode har haft svært ved at affinde sig med identiteten som arbejdsløs, forklarer, at hun betragter en tilværelse med et arbejdsliv som 'det normale' – modsat en tilværelse som arbejdsløs, hvor man aldrig kan holde fri med god samvittighed, fordi man altid bør sætte sig ned og søge et arbejde:

> *"[Med et arbejde] så fungerer man mere normalt. Det er jo ikke normalt at gå derhjemme og kigge på fire vægge. Så har man jo et arbejdsliv og så et fritidsliv bagefter. Det havde jeg jo ikke før i tiden, der var man jo på mærkerne hele tiden, da kiggede og søgte jeg hele tiden. Her kan man slappe lidt mere af. For man ved, du har arbejde der, du skal gøre sådan og sådan. Det er der den der dejlige opdeling med, at man er på arbejde 37 timer om ugen, og så har man fri, når man har fri, det er jo skønt. Og får en god fornuftig løn, så der er ikke noget at klage over." (Frida, Overassistent).*

Andre borgere tillægger det betydning at komme træt hjem fra arbejde, føle at man har udrettet noget og at holde weekend med god samvittighed ligesom alle andre.

> *"Nu er man stolt af at komme hjem ved fyraften og mødes med vennerne en gang om ugen. Dengang var der ikke så meget hygge. Man snakker meget mere om sit arbejde, end man gjorde før. […] Så har man noget at stå op til. […] Og man er træt, når man kommer hjem, for man har været ude på en rigtig arbejdsplads. Man får sådan en stille og rolig hverdag, og man stresser ikke over, hvad man nu bliver sendt ud til." (Mohammed, Stilladsarbejder).*

For flere af de interviewede er det rart at have overskud til at være noget for sin kæreste eller ægtefælle og på den måde give noget tilbage for den del af ledighedsperioden, hvor de ikke var i stand til så meget på grund af sygdom,

personlige kriser osv. For andre gælder det direkte om at kunne give noget tilbage til samfundet ved, at man via sit job gør noget godt for andre. Det gælder bl.a. for Lise, som arbejder som pædagogisk assistent på et bosted for autister. Hun ser i dag meget mere positivt på den type af job, end hun tidligere har gjort og på sine egne muligheder for at gøre en forskel i stillingen:

> *"Det betyder, at jeg er glad, det betyder, at jeg føler mig værdsat, det betyder jeg lige pludselig kan se, at jeg også kan noget andet.[...] Det er meget givende, du gør en forskel. Det ville også betyde, at hvis jeg mistede det her job, så ville jeg gå ind på et plejehjem og sige: "Jeg kan det og det, kan I bruge mig"? Eller sige til kommunen: "Fint så send mig ud, hvad med social- og sundhedsassistent"? Og det ville jeg aldrig have gjort for to år siden. Før i tiden da betragtede jeg det lidt som en lorteuddannelse, fordi jeg synes, det var et lortejob, og de cykler rundt, og de gør alverdens ting. Men man kan selv gøre en forskel." (Lise, Pædagogisk assistent).*

På den vis tilkendegiver nogle af borgerne, at de – som en slags bytteforhold – betaler tilbage for den periode, hvor det var dem, der havde brug for samfundets hjælp og støtte.

Nye økonomiske muligheder

I flere af borgernes fortællinger fremhæves, at det har stor betydning for borgerne, at de ved at komme i job har fået en bedre økonomi. Signe fremhæver eksempelvis:

> *"Det har betydet så meget for mig. Jamen, det har været guld, også fordi jeg kun har levet på bistandshjælp. Jeg havde udgifter for 7-8.000 kr., og jeg havde en indtægt på 10.000 kr., og jeg har været vant til, da jeg levede med min mand, at vi manglede bare ingenting, fordi min mand han tjente så godt. Og da min datter så fyldte 18, da mistede jeg jo så også børnepengene. Men efter jeg har fået mit job, da har jeg fået 4-5.000 kr. mere udbetalt. Så jeg har råd til at forkæle mig selv." (Signe, Madmor).*

Den forbedrede økonomiske situation giver borgerne ro og tryghed i hverdagen. Udover den økonomiske tryghed bidrager jobbet og lønnen i sig selv også til, at borgerne får flere udfoldelsesmuligheder og kan foretage sig eller købe nogle af de ting, som de ønsker sig.

Fri for stigmatisering fra omgivelserne – og jobcenteret

Endelig tilkendegives i flere af borgernes fortællinger, at det har stor betydning for borgene at blive fri for en samfundsmæssig stigmatisering, hvilket for borgerne

opleves som både stressende og deprimerende. Yderligere peges på, at også det, at blive fri fra jobcenterets krav om samtaler og aktivering opleves befriende.

Erik beskriver på samme måde, at noget af det bedste ved at komme i arbejde har været at få fred fra jobcenteret.

> *"Det eneste, det har betydet, det er, at jeg har fået fred fra jobcenteret og den følelse af, at man gør noget forkert. Man bliver stigmatiseret. Der sker noget med en – udefra eller fra en selv – at man tænker, at det ikke er i orden. Og det har jeg haft de sidste 10 år. Så det er det vigtigste – man slipper for den nagende fornemmelse af, at man ikke er god nok [...] jeg ved jo ikke, hvad de tænker. Men holdningen har ændret sig. Det er blevet sværere at være arbejdsløs. Der er også kommet alle de her historier med Dovne Robert osv. Jeg ved ikke, om det er rigtigt, men sådan er det inde i mit hoved. Så før i tiden, der havde jeg det bedre med det. Men der havde jeg også troen på, at jeg ville finde et job snart. Men jo længere tid, der går, så bliver det en del af ens personlighed. Og det er ikke så rart. Så det betyder rigtig meget, at man er ude i job." (Erik, Gårdmand).*

I flere af borgernes fortællinger tilkendegives således, at 'samfundets' syn på kontanthjælpsmodtagere har ændret sig i løbet af de senere år – og at dette også i nogle tilfælde kommer til udtryk i relation til de beskæftigelsesmedarbejdere, borgerne er i kontakt med.

Dette kan kobles til borgernes oplevelser om, hvorvidt beskæftigelsesmedarbejderen tror på borgernes ressourcer samt på deres lyst til og muligheder for at komme ud på arbejdsmarkedet. Adspurgt om, hvad jobcenteret kunne have gjort anderledes, tilkendegiver Camilla eksempelvis:

> *"[T]anken om, at folk ikke vil arbejde, den er noget rod. Jeg tror, at de fleste faktisk går rundt og har lyst til at finde en plads på arbejdsmarkedet og tjene deres egne penge og betale deres egne regninger. Man skal tro på det bedste i folk." (Camilla, Serviceassistent).*

Det er – som tidligere nævnt – forskningsmæssigt belyst, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro på borgerne har afgørende betydning for, at borgerne opnår job (Rosholm et al., 2017a). I borgernes fortællinger om, hvad der har betydning i relation til at få job, lægges desuden vægt på, at beskæftigelsesmedarbejdernes (og omgivelsernes) tro på, at det kan lykkes den enkelte borger at opnå job, har afgørende betydning for ikke at opleve en stigmatisering og en heraf følgende manglende tro på eget værd, der potentielt kan medvirke til stagnation, tilbagegang eller afsporing i ledighedsforløbene.

8. Cases

I det følgende præsenteres fem idealtypiske cases, som vi har vurderet, kan være særligt interessante for beskæftigelsesmedarbejdere og andre at drøfte og lære af. De udvalgte cases, jf. metodeafsnittet i kapitel 1, repræsenterer en spredning i udfordringer, motivationsorienteringer, indsatser og netværk samt samarbejde med jobcenteret.

CASE: Henning tager selv initiativ og finder sit drømmejob

Stikord: Mand i slut 40'erne, uddannet kok, rygproblemer førte til langtidsledighed. Målrettet genoptræning, tro på egne evner og bevilliget erhvervskørekort blev vendepunkter på vejen til job.

Noget af det sværeste ved at være uden job var ved sociale sammenkomster, når folk spurgte Henning, hvad han lavede. Han var kun i slutningen af 40'erne, så der var lang tid til pensionsalderen. Han havde overvejet en førtidspension, men havde det dårligt med det. Han havde jo arbejdet, siden han gik ud af skolen og synes, at arbejde er noget, man har. Herudover mente Henning også, at han havde masser af arbejdserfaring at bringe i spil fra jobs som bl.a. kok, matros, livredder og lastbilchauffør.

Henning er oprindeligt uddannet kok, men svære rygproblemer sendte ham ud i langtidsledighed. I perioden som ledig fik Henning bugt med rygsmerterne med hjælp fra fysioterapeuter og intensiv genoptræning. Han blev herefter sendt ud i en række virksomhedspraktikker i køkkener, men han følte hverken, at han kunne holde til det, eller at det var den rigtige vej at gå for ham. Henning var frustreret over, at der på jobcenteret ikke blev lyttet til, at han gerne ville skifte branche. Han følte, at han blev sendt ud i udsigtsløse praktikker på arbejdspladser, hvor han blot var billig arbejdskraft, der blev hyret ind i travle perioder. Hennings drøm var i mange år at blive buschauffør. Jobcenteret var imidlertid tøvende med at bevillige ham et erhvervskørekort.

"Inden jeg fik genoptræning, gik det bare ned ad bakke."

Vendepunktet for Henning blev, da han sad på en café en lørdag og så bybusserne køre forbi. Han holdt øje med de andre chauffører og tænkte, at hvis de kunne, så kunne han også. Mandag morgen mødte han op hos Arriva og spurgte, om de havde brug for ham. Det var heldigt for Henning, at Arriva netop på dette tidspunkt kunne se, at de kom til at mangle buschauffører de kommende måneder. Med denne information og et stykke papir på, at Arriva ville tage ham ind, mødte Henning op på jobcenteret og kunne nu helt konkret præsentere sin plan om at blive buschauffør. Selvom man på

jobcenteret var i gang med at få Henning indstillet til et fleksjob, indvilligede hans jobkonsulent i at bevillige ham et erhvervskørekort. Tre måneder efter startede han som buschauffør, først 30 timer om ugen – men efter et halvt år på fuld tid.

Timingen var perfekt. Arriva havde behov for nye chauffører, og jobcenteret var villig til at betale for erhvervskørekortet. Efter godt ti års arbejdsløshed præget af perioder, hvor han var tæt på at give op, lykkedes det Henning at finde sit drømmejob. Han er glad for stillingen, som kræver, at man både er serviceminded og kan håndtere de stressede situationer, der opstår, når man skal overholde sin køreplan i en trafikeret by. Henning fremhæver også, at det er dejligt igen at have noget at fortælle om sin dag, når han spiser aftensmad med familien.

"Selvfølgelig hjælper det, hvis man selv gør noget, men man skal også være heldig."

Henning sendte aldrig en ansøgning, men opsøgte selv sin nye arbejdsplads uden hjælp fra jobcenter eller eget netværk. Han fandt motivation til at finde et arbejde ved at se en retning og perspektiv i sit arbejdsliv, og samtidig havde han en beskæftigelsesmedarbejder, der – til sidst – støttede op om brancheskiftet. Henning efterlyser, at jobcenteret tidligere havde lyttet til ham og reageret på hans ønsker om at skifte branche og bevillige det erhvervskørekort, som dette skift krævede.

Refleksionsspørgsmål til beskæftigelsesmedarbejderen:

- Hvilke potentialer og risici er der ved at finansiere et AMU-kursusforløb?
- Hvordan kan man bedst understøtte Hennings motivation for at finde job?
- Hvad kan du tage med fra casen angående opkvalificering med henblik på en konkret stilling?

CASE: Pernilles beskæftigelsesmedarbejder sætter skub i sagen og formidler fleksjob i supermarkedet

Stikord: Kvinde, slut 30'erne, ansat i fleksjob på 25 timer i supermarked, har lidt af depression og har haft en psykose. At Pernille havde den samme beskæftigelsesmedarbejder i et stort stykke af forløbet skabte kontinuitet, tillid og sagsindsigt. Beskæftigelsesmedarbejderen formidlede kontakt til arbejdsgiver og skubbede på for fleksjob og skånehensyn.

Pernille har både en studentereksamen og en HGS (et 10-ugers forløb for studenter, der gerne vil have en elevplads inden for kontor, handel eller butik). Hun havde håbet på, at hun kunne få en kontorstilling, men det lykkedes ikke Pernille at få en elevplads et af de mange steder, hun søgte. Nederlagene på uddannelsesfronten var med til, at Pernille fik en depression og på et tidspunkt også en psykose.

Pernille var på kontanthjælp i seks år. I denne periode var hun i en række afklarende praktikforløb. Hun fortæller, at hun i alt har været i fire praktikker i butikker, heriblandt et forløb på halvandet år i et supermarked, der ikke kom et job ud af. Pernille oplevede ikke, at der var et klart formål med praktikforløbene, da de ikke orienterede sig mod kontorarbejde, som hun gerne ville. De mange uforløste praktikforløb var frustrerende, fordi hun ikke oplevede, at hun fik nye kompetencer, og hun følte sig udnyttet som billig arbejdskraft. Ved 'bare at være i praktik' syntes hun samtidig, at omgivelserne betragtede hende som en, der 'nassede på samfundet'.

*"Der var nogen gange, hvor jeg tænkte: *Er det her bare praktik, praktik, praktik, kommer jeg aldrig tilbage på arbejdsmarkedet? Får jeg aldrig en ordentlig løn eller hvad?*."*

Selvom det har været svært at holde motivationen oppe, fremhæver Pernille vigtigheden af, at hun selv har været vedholdende og er mødt op i sine virksomhedspraktikker på trods af, at hun var træt af, at de ikke førte til et fast job. Hun tillægger det betydning, at hun aldrig gav op trods nederlagene undervejs, selvom drømmene om en erhvervsuddannelse og en kontorstilling brast. Til sidst ønskede Pernille blot at finde et job.

Vendepunktet for Pernille blev, da hendes beskæftigelsesmedarbejder formidlede en ny praktikstilling i endnu et supermarked til hende. Denne stilling førte til det fleksjob, hun har i dag. Hendes beskæftigelsesmedarbejder var på mange måder afgørende for Pernille. Hun havde fulgt Pernilles sag igennem længere tid og forstod derfor Pernilles situation. For Pernille har det betydet, at hun fik stor tillid til beskæftigelsesmedarbejderen, og hun gav Pernille et klart indtryk af, at hendes sag var højt prioriteret. Pernille fortæller om sig selv, at hun er meget indadvendt. Derfor var det godt at få en jobkonsulent, som kunne skubbe på for, at hun både blev godkendt til fleksjob og fik job i supermarkedet, efter at chefen havde set Pernille an.

"Jeg synes jo stadig, det skulle være noget med at afklare, om jeg kunne klare en kontorstilling, men det synes jeg absolut ikke, det havde noget som helst med at gøre."

Med fastansættelsen har Pernille fået mere selvtillid, og ikke mindst er hendes økonomi blevet bedre. Hun fremhæver, at hun er i en stabil periode, men at hun stadig kan have psykiske udfordringer. Det har derfor også været vigtigt for Pernille, at hendes beskæftigelsesmedarbejder har aftalt skånehensyn med supermarkedet i forhold til at undgå stress og deadlines i arbejdet.

Refleksionsspørgsmål til beskæftigelsesmedarbejderen:

- Hvordan kan man støtte og holde gejsten oppe hos en person som Pernille?
- Hvordan kan praktikker forventningsafstemmes med Pernille og virksomhederne?
- Er der relevante uddannelsestilbud til Pernille, som kan styrke hendes personlige og faglige kompetencer?

CASE: Erik slap for jobcenteret, da han mødte en arbejdsgiver, der var villig til at tilpasse arbejdstid og -opgaver

Stikord: Mand, start 60'erne, ufaglært, slidgigt i ryggen, ledig on/off i 15 år. Ønske om at blive fri af systemet og mødet med en fleksibel arbejdsgiver blev vendepunktet på vejen til job.

Hvis man spørger Erik om hans holdning til sit job som gårdmand om fredagen, så er han på vej ud, men spørger man ham igen om mandagen, er motivationen tilbage. Arbejdet som gårdmand er til tider mere fysisk krævende, end han kan holde til, men det sociale sammenhold på arbejdspladsen og muligheden for at slippe for aktivering, beskæftigelsesmedarbejdere og jobcenteret motiverer ham.

Efter han droppede ud af arkitektstudiet på grund af rygproblemer, har Erik i lange perioder kun haft svag kontakt med arbejdsmarkedet. Han har i de sidste 30 år været på arbejdsmarkedet i ca. 15 år – mest i småjobs og kortere ansættelser. Erik har tidligere søgt førtidspension, men reglerne er nu strammet så meget, at han ikke tror, det er muligt. Han synes, at der i de seneste år er sket en øget stigmatisering af arbejdsløse, hvilket har motiveret ham til at komme i arbejde. Efter de mange år på kontanthjælp har Erik været i kontakt med mange beskæftigelsesmedarbejdere. Fordi Erik ikke har nogen uddannelse, fik han ofte tilbud om jobs i rengørings- og servicebranchen, men han mente ikke selv, at han kunne varetage denne type arbejde på grund af sine rygproblemer.

"Jeg er blevet vant til min situation derude og vil ikke tilbage til jobcentret med kontanthjælp og hede det cirkus. Det er sjovt at gå på arbejde, og der er nogle søde børn. Så vil man gerne presse sig selv lidt mere."

Vendepunktet for Erik kom i forlængelse af et kursus- og praktikforløb i jobcenteret, hvorigennem Erik fik kontakt til sit nuværende job. Det var Eriks opfattelse, at man ikke slap ud af kurset, før man kom i praktik eller job. Efter et par måneder på kurset endte Erik ved et tilfælde i praktik i en daginstitution. Som følge af sine rygproblemer mente Erik, at kontorarbejde ville passe bedst til ham, og han startede op med simpelt kontorarbejde. Langsomt begyndte han dog også at påtage sig opgaver af mere praktisk karakter, fordi han mærkede,

at hans kompetencer og interesser i højere grad lå inden for dette område.

I daginstitutionen opstod der god kemi mellem Erik og hans nye arbejdsgiver. De er jævnaldrende og har begge været en del af det københavnske musikermiljø. Praktikken førte til et løntilskudsjob, og på et tidspunkt åbnede der sig en mulighed for Erik, som han greb. I dag er han fastansat i en deltidsstilling. Selvom arbejdsgiveren til tider presser Erik til mere, end han synes, han kan klare, så har hun også udvist forståelse og velvillighed i forhold til at imødekomme hans behov, fx ved at give ham stor fleksibilitet og alsidighed i opgaverne samt indvilliget i at give ham en assistent til de mere fysisk krævende opgaver. På denne måde har der været en gensidig tilpasning af Eriks skånebehov og arbejdstid på den ene side og arbejdsgiverens behov for at få løst en række opgaver på arbejdspladsen.

"Jeg kan få så ondt, at jeg ingenting kan. Og det skal der være plads til. Det er først nu, at jeg har fået så meget frihed, at jeg kan tilrettelægge mine opgaver sådan, at jeg kan blive hjemme, hvis jeg har ondt. Det har været vigtigt!"

Erik mener, at beskæftigelsesmedarbejderens kontakt til virksomheden har haft en vis betydning for, at han har job i dag. Dog mener han, at held og personlig kemi mellem ham og arbejdsgiveren var det udslagsgivende for, at han blev fastansat.

Refleksionsspørgsmål til beskæftigelsesmedarbejderen:

- Hvordan opstår Eriks motivation for at få og fastholde job, og hvordan kan den bedst understøttes?
- Hvilke tilbud har jobcentret til en borger som Erik?
- Hvordan kunne man arbejde med at aktivere Eriks netværk i hans forløb?

CASE: Da Maria fik styr på sin økonomi og boligsituation, var hun klar til at søge et job igen

Stikord: Kvinde, start 40'erne, ansat i barselsvikariat i dagtilbud for voksne udviklingshæmmede. Uddannet social- og sundhedshjælper og har været selvstændig med egen butik. Skilmisse og dårlig økonomi første til stress og depression. Tilbage i job efter kombination af psykologhjælp, økonomisk rådgivning og coaching.

Finanskrisen ramte Maria hårdt. Hun måtte lukke sin virksomhed og en samtidig skilsmisse og presset økonomi betød, at hun gik ned med stress og efterfølgende blev ramt af en depression. Hun stod med et hus, der var umuligt at sælge, og så længe hun havde dette hus, kunne hun ikke få kontanthjælp. Huset røg til sidst på tvangsauktion.

Vendepunktet for Maria blev tilbuddet om et skræddersyet forløb i kommunen på et center, hvor der bl.a. både var ansat en psykolog, en økonomisk rådgiver og en bevægelsesterapeut. Med denne rådgining blev Maria i stand til at håndtere sin situation skridt for skridt.

Maria er typen, der har svært ved at sige nej. Hun har været dybt involveret i sine børns skole- og fritidsliv. Hun har taget ekstravagter i sit virke som social- og sundhedshjælper, og så har hun samtidig fungeret som selvstændig med egen virksomhed. I lange perioder tog hun vikarvagter ved siden af jobbet som selvstændig for at få det hele til at løbe rundt. I dag er Maria bedre til at sige nej, men skal stadig arbejde med ikke at få lagt for mange aftaler ind i sin kalender.

"Min økonomi, min bolig og mit fundament var kuldsejlet, og det blev svært for mig at koncentrere mig om, hvad jeg skulle med arbejdet."

På baggrund af sin brede berøringsflade har Maria et stort netværk, som det var nærliggende for hende at bringe i spil, da hun var klar til at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Via sit netværk fandt Maria først en virksomhedspraktik som sælger, men fandt ud af, at dette ikke var det rette. Herefter fandt hun en virksomhedspraktik i plejesektoren, som for hende var det rette sted.

I dag er Maria ansat i et barselsvikariat i et dagtilbud for udviklingshæmmede voksne på 30 timer om ugen. Det er hendes eget valg, at hun har en 30-timers stilling, da det gør det muligt for hende samtidig at arbejde i en pop-up butik, som hun driver sammen med en veninde et par dage om ugen. Maria er glad for stillingen i dagtilbuddet. Det faste, lave timetal giver hende en økonomisk rolig og stabil situation, men også en god fleksibilitet. Hertil kommer en forstående leder, som hun føler passer godt på hende.

"Det gav mig ro, at de sagde: Ingen stress - vi kan forlænge det, hvis det er."

Givet at Maria har svært ved at skære ned og sige fra, har det været centralt for hende, at jobcenteret og rådgivningscenteret gav hende god tid til at afprøve nogle forskellige jobmuligheder og til at mærke efter, hvad der var rigtigt for hende – én ting ad gangen. Hun roser den tværfaglige og kompetente støtte fra rådgivningscenteret, hvor hun følte sig i trygge hænder. For Maria var det altafgørende, at hendes private udfordringer – de forhold, hun lå søvnløs over – blev løst, inden hun blev sendt ud i den første virksomhedspraktik.

Maria fremhæver også, at støtten fra venner og familie var uvurderlig i perioden som ledig. De var gode til at besøge hende, lytte til hendes historie og fortælle hende, at hun ikke var en fiasko.

Refleksionsspørgsmål til beskæftigelsesmedarbejderen:

- Hvilke muligheder har du for at tilbyde Maria en tværfaglig rådgivning?
- Hvad kan du tage med dig fra Marias erfaringer med at bringe sit netværk i spil?
- Hvordan kan du støtte op om, at Maria ikke kaster sig over flere projekter ad gangen, end hun på sigt kan håndtere?

CASE: Mathias arbejder sig op igen efter stress og 3½ år ude af arbejdsmarkedet

Stikord: Mand, slut 30'erne, fastansat på plejehjem som servicetekniker. Uddannet kok med 20 års erfaring, sygemeldt med stress og angst. Tilbage i job med støtte fra mentor og tålmodig chef.

Efter 20 års arbejde som tjener og kok og arbejdsuger på op mod 100 timer gik Mathias ned med stress og fik i forlængelse heraf angst og social fobi. For Mathias fyldte arbejdet det meste af hans liv, men til sidst sagde kroppen fra efter år med for lidt søvn og for meget fest – signaler, som han havde forsøgt at ignorere. Der fulgte en vanskelig periode for Mathias. På den ene side var det svært for ham at være derhjemme, når han var vant til at arbejde så meget. Omvendt turde han ikke gå uden for en dør, og han husker ikke så meget fra de første to år, hvor han var på medicin og sov meget.

Vendepunktet for Mathias blev, at han fik en mentor igennem den angstklinik, hvor han kom i en lang periode. Mentoren begyndte at komme om morgenen og gik ture med ham i byen.

"Man skal se at komme ud ad døren. Næsten lige meget hvad det er."

Via jobcenteret og med hjælp fra mentoren kom han sidenhen i virksomhedspraktik som servicetekniker, først på et plejehjem, hvor de dog ikke manglede nogen, og efterfølgende på det plejehjem, hvor han i dag er fastansat. Praktik blev til en løntilskudsstilling i et halvt år, og det førte til sidst til en fastansættelse. Jobbet som servicetekniker viste sig at være det helt rigtige for Mathias. Han blev efter eget udsagn mødt af en tålmodig chef og gode kolleger, og han oplevede hen ad vejen, at han kunne bruge sin erfaring fra servicebranchen i stillingen. Dels evnen til at holde mange bolde i luften på en gang, dels sit udprægede servicegen og sin perfektionisme. Mathias' ærlighed om sin angst har hjulpet ham med at blive accepteret det nye sted og få en stille og rolig start i det nye job.

For tre år siden kunne Mathias ikke gå uden for døren alene. I dag arbejder han på ordinære vilkår i en fuldtidsstilling. Han har sågar overskud til at udvikle nye systemer og arbejdsgange i sin opgaveløsning og er også begyndt at tage ekstra vagter i

weekenderne, fordi han synes, det er sjovt, og han er klar til at udfordre sig selv.

Som angstpatient var det vigtigt for Mathias at have kontinuitet i alt, hvad han lavede. Derfor var det heller ikke godt for ham, at han under sin ledighedsperiode skiftede beskæftigelsesmedarbejder tre gange. Han følte, at skiftene satte ham tilbage i sygdomsforløbet. Heldigvis havde han samme mentor igennem hele forløbet, som skabte den fornødne stabilitet i hans liv. Samtidig var alle tre beskæftigelsesmedarbejdere gode til at lytte til hans behov og arbejdede tæt sammen med mentoren.

"Man er jo herre over sit eget liv. Og det er kun dig, der kan ændre det."

Mathias har i sit sygdomsforløb haft stor støtte, både moralsk og økonomisk, fra sin familie og sine venner. Herudover har jobcenteret og mentorens hjælp været afgørende for, at Mathias i dag er i job. Det har også betydning, at arbejdspladsen, hvor han er ansat i dag, er vant til at tage imod og inkludere nye ansatte, der afprøves i forskellige virksomhedspraktikker. Endelig tilskriver Mathias sit eget gåpåmod og vilje til at ændre sin situation som afgørende for, at han i dag er ude af ledighed.

Refleksionsspørgsmål til beskæftigelsesmedarbejderen:

- Hvilke muligheder har du for at inddrage mentorer?
- Hvordan kan du støtte op om, at Mathias fastholder sit job og ikke kommer tilbage i ledighed, fordi han igen påtager sig for meget arbejde?
- Hvad kan du tage med fra casen angående praktik som vejen til fastansættelse?

Litteraturliste

Arendt et al. (2017): "Måling af aktivitetsparate lediges vej mod beskæftigelse", BeskæftigelsesIndikatorProjektet, Kora: København

Ballisager (2016): "Rekrutteringsanalysen", Konsulenthuset Ballisager: Aabyhøj

Bredgaard, Thomas & Dahl M, Hansen C (2011): "Håndbog i virkningsevaluering - inden for beskæftigelsesområdet". Hvad virker i Aktiveringsindsatsen?, New Insight: København

Caswell, Dorte & Eskelinen Leena, Olesen Søren Peter (2011) "Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy" Qualitative Social Work 12 (1): 8-23

Charmaz, Kathy (2006); "Constructing Grounded Theory: A practical Guide through Qualitative Analysis", SAGE publications: London

Danneris et al. (2017): "Spot på samtalen", Væksthusets Forskningscenter: København

Danneris, Sophie (2016): "Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedsparatheden blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet", Phd-afhandling, Aalborg University Denmark

DS - Dansk Socialrådgiverforening (2013): "Empowerment i beskæftigelsesindsatsen", Notat 3. maj 2013

Eskelinen, Leena & Olesen, Søren Peter (2011): Short narratives as a qualitative approach to effects of social work interventions, Nordic Social Work Research, Vol. 1, No. 1, June 2011, 61-77

Eskelinen, Leena & Olesen, Søren Peter (2010): "Beskæftigelsesindsatsen og dens virkninger set fra kontanthjælpsmodtagernes perspektiv". Anvendt Kommunal Forskning: København

Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats (2015); " Nye veje mod job – for borgere i udkanten af arbejdsmarkedet", Beskæftigelsesministeriet.

Görlich et al.(2016): "Evaluering af brobygning til uddannelse". Center for ungdomsforskning

Andersen, Jørgen Goul (2013); "Krisens navn – Bekæmper regeringen den forkerte økonomiske krise?". Frydenlund: København

Goffman, Erving (1961): "Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates". Doubleday Anchor: New York

Hansen, Hans & Schultz-Nielsen M (2015): "Kontanthjælpen gennem 25 år – Modtagere, regler, incitamenter og levevilkår fra 1987 til 2012", Rockwool Fondens Forskningsenhed og Gyldendal

Henriksen, Annemette Coop (2010): "Veje til beskæftigelse – en kvalitativ undersøgelse af indsatser over for ikke-arbejdsmarkedsparate kontanthjælpsmodtagere", SFI – Det nationale forskningscenter for velfærd, 10:04

Holstein J & Gubrium J (1994) "Grounding the postmodern self". The Sociological Quarterly 35 (4): 685-703

Jenkins, R (2000) "Categorization: Identity, social process and epistemology", Current Sociology 48 (3): 7-25

Järvinen, Margaretha (2003) "At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde", Hans Reitzels forlag: København

Järvinen, Margaretha & Mortensen N (2002) "Det magtfulde møde mellem system og klient", Aarhus universitetsforlag: Århus

Madsen et al. (2016): "Fra udsat til ansat – set fra et arbejdsgiverperspektiv", Metropol, Væksthusets Forskningscenter: København

Nielsen, Mathias Herup (2015): "Det aktive menneskes triumf? – en analyse af de omfattende forandringer af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtageren, Tidsskrift for arbejdsliv, 17. årg., nr. 1.

Pawson, Ray & Tilley, Nick (2007): Realistic Evaluation, Sage Publications, London

Pless et al. (2015): "Unges motivation i udskolingen", Center for ungdomsforskning, Aalborg Universitetsforlag, Aalborg

Rosdahl, Gregers (2013): "Den motiverende samtale i teori og praksis", Munksgaard: København

Rosholm et al., (2017a): "Sagsbehandlernes betydning for udsatte borgeres jobchancer", Beskæftigelses Indikator Projektet, Væksthusets Forskningscenter: København

Rosholm et al. (2017b): "Indikatorer og jobsandsynlighed", Beskæftigelses Indikator Projektet, Væksthusets Forskningscenter, København

Skipper, Lars (2010): "Analyse af den aktive beskæftigelsesindsats", Arbejdsmarkedsstyrelsen: København

Tonboe, Jens (2004): "I dit ansigts sved… - Danmark som arbejdssamfund", i Jacobsen, Michael Hviid & Tonboe, Jens, red.: "Arbejdssamfundet", Hans Reitzels Forlag, København

STAR – Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (2017a): Grupper af langvarige kontanthjælpsmodtagere, klyngeanalyse

STAR - Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (2017b):"Ungeguiden - Den gode ungeindsats i jobcentrene"

Weibel, Kristina & Madsen, Mikkel Bo (2012): "Delt viden – Aktiveringsindsatsen for ikke-arbejdsmarkedsparate kontanthjælpsmodtagere", SFI – Det nationale forskningscenter for velfærd, 12:23