

Tror min jobkonsulent på mig?

En kvalitativ undersøgelse af oplevelser og betydningstillægelse af
beskæftigelsesmedarbejders tro blandt ledige borgere i udsatte positioner



AALBORG UNIVERSITET

Speciale i Socialt Arbejde

Aalborg Universitet

Juni 2021

Laura Bundgaard Bay - 20190899

Sofie Kirkegaard Nielsen -20190914

Mathilde Thea Lund Schmidt - 20186473

Vejleder: Mikkel Bo Madsen - miboma@socsci.aau.dk

Antal anslag: 211245

Førord

Først og fremmest vil vi gerne takke vores samarbejdspartner Væksthusets Forskningscenter for at dele ud af viden, bibringe inspirerende ideer og generel opbakning til dette speciale. Derudover vil vi gerne rette en stor tak til vores vejleder Mikkel Bo Madsen for motiverende og konstruktiv vejledning gennem hele specialeskrivningsprocessen. Ikke mindst tak til Tanja Dall for værdifuld sparring og for at udfordre os til at anskue specialet med nye øjne.

Den største tak skal dog gå til de borgere, der har deltaget i denne undersøgelse og dermed ærligt delt deres oplevelser, perspektiver, erfaringer og fortællinger om deres liv med os. Vi er jer yderst taknemmelige, og anerkender, at det ikke er let at dele private og følsomme informationer med fremmede mennesker. Tusind tak for jeres tid, overskud og tiltro til os. Ligeledes vil vi gerne takke alle jer, der har hjulpet os i kontakt med borgerne, uden jer havde denne undersøgelse ikke kunne lykkes.

Sidst men ikke mindst vil vi gerne takke vores familier og venner for opbakning og støtte under udarbejdelsen af specialet.

God læselyst,

Mathilde Thea Lund Schmidt, Sofie Kirkegaard Nielsen og Laura Bundgaard Bay

Resumé

This thesis examines how unemployed citizens in vulnerable situations experience their social workers' belief in their abilities to move further towards employment. In addition to this the thesis examines which meaningful elements the citizens consider as valuable for the social workers' belief in them. The structures of the danish unemployment system will be analysed in relation to the impact on unemployed citizens' experiences of their social workers beliefs in them. Based on the results of these analyses, the thesis conclude with a discussion which includes a critical view on the possibilities for the social workers' beliefs in the unemployed citizens in vulnerable situations in the danish competitive state.

The study is designed by an exploratory and inductive approach and the empirical data of this thesis is collected throughout seven qualitative interviews with unemployed citizens in vulnerable social positions. The coding process and the analysis of the collected data are made with the qualitative software program for analysing, Nvivo, to help thematize and categorize the data. The analyses of the study will primarily use theoretical perspectives formulated by Albert Bandura, Søren Juul and Peter Høilund. Supplementary theorists will, however, be used throughout the thesis such as Margaretha Järvinen, Nanna Mik-Meyer, Lars Uggerhøj, Per Schultz Jørgensen, Ove Kaj Pedersen, Dorte Caswell and Flemming Larsen.

The results of this study show that unemployed citizens in vulnerable situations experience their social workers' beliefs in different ways. They experience the beliefs explicitly and implicitly through direct speech and actions but also through moods, energies and body language. The belief helps to improve the citizens self-efficacy and thereby empower the citizen to believe more in themselves. The study also shows that the social worker's understanding of the citizens' situations helps the citizens to believe. In relation to this, citizens find that honesty, citizen involvement and a holistic approach are important in understanding their situation. The study concludes that the relation to the social worker is significant for the belief, but also that friends and family's beliefs impact the unemployed citizens. Further the thesis shows that recognition and trust are meaningful for the citizens' own belief. Finally, we conclude that the citizens' experiences of the social workers' beliefs are limited by organizational preconditions set by the Danish unemployment system.

Indholdsfortegnelse

1. Problemfelt	5
1.1. Problemformulering	13
1.1.1. Forskningsspørgsmål	13
1.2. Afgrænsende begrebsafklaringer	14
1.2.1. Definition af “troen på”	14
1.2.2. Begrebsafklaring af “ borgere i socialt udsatte positioner”	14
1.2.3. Hvad dækker betegnelsen beskæftigelsesmedarbejder over?	15
2. Metodologisk tilgang	16
2.1. Videnskabsteoretiske overvejelser	16
2.2. Forskningsdesign og metodiske valg	17
2.2.1. Det kvalitative semistrukturerede interview	18
2.2.2. Udvælgelse af informanter	19
2.2.3. Pilotundersøgelse	21
2.2.4. Bearbejdning af empiri	22
2.2.5. Ethiske overvejelser	23
2.2.6. Metodiske begrænsninger	25
3. Specialets teoretiske ståsted	26
3.1. Albert Bandura: Self-efficacy	26
3.2. Peter Høilund og Søren Juul: Anerkendelse og dømmekraft	28
3.3. Begrundelse for valg af teori	29
3.4. Supplerende teoretikere	30
4. Analyse	31
4.1. Analysestrategi og læsevejledning	31
4.2. Analysedel 1: Borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro	33
4.2.1. Hvordan manifesterer troen sig for borgeren?	33
4.2.2. Troen på som forventninger	38
4.2.3. Borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens tro som betydningsfuld	46
4.2.4. Delkonklusion for første analysedel	48
4.3. Analysedel 2: Betydningsfulde forudsætninger	50
4.3.1. Forståelse for borgerens situation	50
4.3.2. Betydningen af beskæftigelsesmedarbejders, venners og families tro	57
4.3.3. Anerkendelse som betydningsfuld forudsætning for borgernes oplevelser af troen	59
4.3.4. Delkonklusion for anden analysedel	65
4.4. Analysedel 3: Det danske ledighedssystems betydning for trosarbejdet	66
4.4.1. Borgernes oplevelser af at være et nummer i rækken	66
4.4.2. Borgernes oplevelser af skift af beskæftigelsesmedarbejdere	70
4.4.3. Ledighedssystemets begrænsninger for beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde	73
4.4.4. Delkonklusion for tredje analysedel	77
5. Konklusion	79
6. Diskussion	81
7. Litteratur	85

1. Problemfelt

I de nordiske velfærdsstater er langvarig arbejdsløshed et socialt problem, der har modtaget en stigende opmærksomhed gennem de seneste årtier. Selvom forskning viser, at de nordiske velfærdsstater har adskillige generøse fordele, kan der kobles flere sociale risici til langvarig arbejdsløshed såsom fattigdom og social marginalisering (Danneris & Dall 2017:2). Dermed er ledighed et stort problem for det enkelte individ, men det er ligeledes et udbredt samfundsproblem, da uudnyttede ressourcer går tabt samtidig med, at der er store udgifter i forbindelse med at forsørge de ledige (Jacobsen & Kleif 2016:8).

På grund af den stigende opmærksomhed på konsekvenserne ved langvarig arbejdsløshed har beskæftigelsesindsatsen i Danmark været under varig offentlig bevågenhed og forandring i mange år. Der er indenfor en relativt kort periode sket et betydeligt skift i prioriteringer på beskæftigelsesområdet, herunder hvordan arbejdsløshed og arbejdsløshedsindsatsen skal forstås, italesættes og tilrettelægges (Caswell & Dall 2015:261). Dette skift fra en mere passiv til en aktiv arbejdsmarkedspolitik kan tydeliggøres gennem de mange reformbølger indenfor beskæftigelsesområdet. Med forskellige virkemidler har reform på reform forsøgt at vedtage og implementere lovgivning, der tilskynder at gøre den enkeltes vej fra ledig til beskæftiget så kort som muligt. Der er blandt andet tale om førtidspensions- og fleksjobreformen i 2013, kontanthjælpsreformen i 2014 samt beskæftigelsesreformen og sygedagpengereformen i 2015 (Danneris 2016:11). Men på trods af disse tiltag, reformer og forsøg på udvikling af de mest effektive indsatser, er der stadigvæk begrænset fremgang i forhold til at forbedre arbejdsmarkedsdeltagelsen for samfundets mest udsatte ledige borgere (Larsen et al. 2018:5). Vi vil i det følgende afsnit gøre nærmere rede for udviklingen af det beskæftigelsespolitiske felt i Danmark, og tydeliggøre hvad de forskellige tiltag har haft af betydning for ledige borgere med problemer udover ledighed.

De førnævnte reformbølger bygger på en grundlæggende antagelse om, at arbejdsløshedsproblematikken kan lokaliseres hos den enkelte borger, særligt grundet manglende motivation og incitament, hvorfor forskellige aktiverende indsatser skal regulere den enkelte borgers adfærd og dermed hjælpe dem til at komme hurtigere i job eller uddannelse (Rambøll 2017:5). For at få ledige – uanset specifik målgruppe – i beskæftigelse hurtigst muligt, går de politiske tendenser i retning af lavere ydelser, flere aktiverende indsatser, samt

øget brug af sanktioner og incitaments tankegang (Caswell & Dall 2015:261). Disse forandringer inden for ledighedsområdet sætter dog også begrænsninger for, hvorledes vi forstår og taler om arbejdsløsheden. Ledigheden fremstilles som et problem, der handler om manglende egenskaber og handlinger hos de ledige borgere, hvorfor fokus fjernes fra de strukturelle faktorer, der også kan have betydning for problematikken. Diskussionen omhandler i højere grad individets patologi frem for de ydre barrierer, der ligger uden for individets eget selv (Caswell & Dall 2015:270). Det er netop denne problematik som kritikere af nutidens moderne samfund tager op og omtaler som konsekvenserne af konkurrencestaten (Juul 2017:11). Her er den politiske forståelse medvirkende til at begrænse sagsarbejdet til at omhandle et problem hos individet selv frem for en samlet helhedsforståelse af arbejdsløshed som både et socialt og individuelt problem (Caswell & Dall 2015:271). Det er derfor vigtigt at tale om, hvor samfundet er på vej hen, og have in mente, at konkurrencestaten fortsat skal omfavne de svageste borgere. Med konkurrencestatens indtog stilles højere krav til borgernes samfundsdeltagelse. Endvidere stiller konkurrencestaten krav om evidens, New Public Management-strategier, og en generel stramning af rammerne i det sociale arbejde og beskæftigelsesindsatsen (Andersen 2014:106). Det kan derfor være relevant at stille spørgsmål om, hvad det er for et socialt arbejde, der er plads til, når beskæftigelsesindsatsen er præget af tanker og ideologier fra en neoliberal konkurrencestat.

En yderligere forandring på beskæftigelsesområdet er det stigende fokus på at få ledige borgere i udsatte positioner i beskæftigelse. De social- og beskæftigelsespolitiske indsatser overfor ledige borgere med problemer udover ledighed er stigende, også selvom målgruppen ikke tidligere blev betragtet som værende indenfor rækkevidde af arbejdsmarkedet (Rambøll 2017:5). Tidligere blev ledige borgere inddelt i såkaldte "matchgrupper", hvor de mest udsatte borgere blev set som ikke-arbejdsmarkedspare og dermed friholdt fra en aktiv beskæftigelsesrettet indsats. Nu benyttes betegnelsen "aktivitetsparate", hvor det forventes, at borgerne kan indgå i aktiviteter, der senere skal rettes mod beskæftigelse. Derfor er det ikke længere muligt at modtage ydelser uden krav om aktivitet, og der er sket en eliminering af mulighederne for at kategorisere visse borgere som passive (Rambøll 2017:6). Der er ikke kun et samfundsøkonomisk argument for, hvorfor disse borgere skal kategoriseres som aktivitetsparate. Der er ligeledes et personligt og psykologisk argument om, at det er godt for den enkelte borgers personlige udvikling, da arbejde bidrager til status, selvværd, identitet og sociale relationer (Rambøll 2017:6). I dag ligger samfundet således stigende vægt på

beskæftigelse som en kollektiv samfundsforpligtelse, og som en faktor for skabelsen af det individuelle selv (Juul 2016:612). Det er beskæftigelse og selvforsørgelse, der i dag ses som vejen ud af en marginaliseret position (Danneris 2016:11).

Ledige borgere med problemer udover ledighed

Der er bestemt ikke en entydig forståelse af, hvad det vil sige at være en borger i en udsat position, og det kan være svært at forklare, hvad en ”socialt udsat borger” dækker over. Det kan yderligere være svært at forklare, hvorfor social udsathed opstår, da der findes mange forskellige forklaringer herpå. Nogle forklaringer har fokus på individet, hvor mere fordømmende holdninger antager, at socialt udsathed skyldes personlige karakterbrister. Andre placerer skylden på samfundets strukturer, og anser udsatheden som et resultat af uretfærdige fordelinger og institutioner. Der er dog en generel tendens til at ”normale” mennesker distancerer sig fra den sociale udsathed og fra de socialt udsatte ved at definere dem som nogle, der afviger fra normalen (Brandt, Henriksen, Jensen & Rasmussen 2009:17).

I Danmark kan borgere komme i kontakt med systemet, når de er arbejdsløse, fysisk eller psykisk syge, når de har sociale problemer såsom misbrug, eller når de har begået kriminalitet. Borgerne kan have komplekse problemstillinger, og møder ofte et lige så komplekst velfærdssystem (Jørgensen & Benjaminsen 2018:3). Omkring syv procent af den danske befolkning viser tegn på udsathed i deres liv, og hovedparten af disse befinder sig ligeledes uden for arbejdsmarkedet (Jørgensen & Benjaminsen 2018:4). Det moderne arbejdsmarked kræver meget af den enkelte borger både i forhold til tid, arbejds mængde, engagement og sociale kompetencer, og det er karakteristisk for de sårbare mennesker, der befinder sig på kanten samfundet, at de har vanskeligheder ved at tilpasse sig i nutidens moderne og strømlinede samfund, og dets mange krav om funktionsduelighed og succes (Brandt et al. 2009:58)(Rådet for Socialt Udsatte u.å. ¶Uden for beskæftigelse). De tidligere omtalte politiske reformer, der bygger på en incitaments tankegang, rammer de socialt udsatte hårdt, da denne gruppe på grund af deres komplekse problemer ikke nødvendigvis kommer i arbejde af at blive trukket i sociale ydelser. Borgerne har ud over ledigheden komplekse problemstillinger, der betyder, at de ikke kan indgå på arbejdsmarkedet under normale omstændigheder. De ledige borgeres problemer udover ledighed kan resultere i, at borgerne har svært ved at efterleve jobcentrenes krav om aktivitet og fremmøde, og på denne måde risikere at blive økonomisk sanktioneret. Der er altså flere tegn på, at konkurrencestaten og det beskæftigelsespolitiske

fokus på nedsatte ydelser og økonomiske sanktioner ikke hjælper borgere i udsatte positioner i arbejde. Modsat mister de i stedet en indtægt, der er nødvendig for ikke at havne i økonomisk fattigdom eller yderligere marginalisering (Rådet for Socialt Udsatte u.å. ¶Uden for beskæftigelse).

Den ledige borgers møde med beskæftigelsesmedarbejderne

Grundet karakteren af langvarig ledighed som et socialt problem er det vigtigt at få mere viden om, hvad samfundet kan gøre som ekstra indsats for at hjælpe de langtidsledige i beskæftigelse. Dette er dog ikke helt ligetil, og beskæftigelsesfeltet er præget af konstante diskussioner om, hvordan man bedst og mest effektivt får de ledige borgere ind på arbejdsmarkedet. Det beskæftigelsespolitiske felt er nemlig yderst komplekst, og påvirkes af mange forskellige faktorer. Feltet og det sociale arbejde bliver både påvirket af de tidligere omtalte politiske og organisatoriske forhold, men ligeledes påvirkes feltet af det sociale arbejde, som de professionelle udfører på "gadeplan" også kaldet frontlinjearbejdet (Lipsky 1980). Beskæftigelsespolitikken oversættes og transformeres til konkret praksis af frontlinjearbejderne, hvilket også påvirker de borgere, som møder beskæftigelsesindsatserne. Det er derfor vigtigt at undersøge, hvad der sker i mødet mellem beskæftigelsesmedarbejdere og ledige borgere med problemer udover ledighed.

Det konkrete møde mellem beskæftigelsesmedarbejdere og borgere er et vigtigt omdrejningspunkt i det sociale arbejde, da det er i dette møde, at der opstår en særlig kompleksitet. Denne opstår, da socialarbejderne arbejder ud fra professionelle idealer, hvis mål bygger på ideer om, at en fleksibel og menneskelig behandling øger tilliden mellem borger og system (Uggerhøj 2003:83). Men på samme tid er socialarbejderne underlagt systemets bureaukratiske rammer herunder forskellig lovgivning og ressourcer, som sætter rammerne for, hvad der er muligt i mødet mellem borgeren og den professionelle. Der opstår altså en diskrepans mellem idealer og realiteter (Uggerhøj 2003:81). Dette er ligeledes blevet omtalt, som det krydspres socialarbejderen i frontlinjen kan opleve (Lipsky 1980:73). Krydspreset opstår blandt andet, når den professionelle både skal agere som borgerens advokat og talerør indenfor systemet samtidig med, at den professionelle skal agere som dommer og sanktionere borgerne på en måde, som det gældende system kræver (Lipsky 1980:74). Dette arbejde forudsætter også, at socialarbejderne råder over en høj grad af skønsmæssigt råderum og dømmekraft i frontlinjearbejdet (Juul 2010). Socialarbejderne prioriterer og træffer skøn, når

de forvalter lovgivning til borgerne i praksis gennem forskellige socialfaglige metoder. Det er i dette forhold og møde mellem borger og velfærdsinstitution, at der kan opstå institutionelle identiteter, der bevirker, at en person omdøbes til en "sag" (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10). Borgere kan blive "klientgjort", hvor de passiviseres, og bliver mere og mere afhængige af det sociale velfærdssystem. Klientgørelse kendetegner altså processen, hvor menneskelige problemer kan oversættes til et "systemsprog". Her bliver individets situation afklaret ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer. Borgere tilpasses kategorier, der stemmer overens med de foranstaltninger og handlingsmodeller, som velfærdsinstitutionerne råder over (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10). Der er således megen kompleksitet, problematik og dilemma i det sociale arbejde med ledige borgere. Herved er det vigtigt at både borgere og socialarbejdere er opmærksomme på, hvad der sker i mødet med hinanden. Her er det særligt vigtigt, at få borgernes perspektiv frem, da denne gruppes oplevelser og perspektiver sjældent udforskes. Meget forskning inden for beskæftigelsesfeltet er set fra samfundets perspektiv eller ud fra professionelles forståelser og oplevelser. Flere argumenterer dog for vigtigheden af at undersøge beskæftigelsesindsatsen fra et borgerperspektiv (Andersen 2014:105)(Danneris 2016:16). De ledige borgere er selve genstanden for det sociale arbejde, og der bør på denne baggrund udvikles tilgange, som tager størst muligt afsæt i borgernes perspektiver, så der arbejdes "ud fra" og ikke "rundt om" borgerne (Andersen 2014:105). Borgernes stemmer bidrager med særlig viden om, hvordan borgere modtager og opfatter indsatserne for ledige borgere, og derigennem er det muligt at sammenfatte om borgernes forventninger og forståelser stemmer overens med både jobcentrenes praksis i helhed, men også beskæftigelsesmedarbejdernes forventninger og forståelser.

Ud fra allerede eksisterende forskning er det blevet tydeligt at ledige borgere i københavnsområdet overvejende er tilfredse med deres beskæftigelsesindsats (Mehlsen & Mikkelsen 2021:5). I undersøgelsen giver borgerne udtryk for, at de har et ønske om at blive mødt åbent, uden fordomme og med interesse for dem og deres situation. Men målgruppen af ledige borgere i udsatte positioner angiver en lavere tilfredshed på to punkter. Det drejer sig om spørgsmål angående, hvordan de generelt føler sig behandlet i jobcentret, og om borgerne oplever at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår (Mehlsen & Mikkelsen 2021:5). Trods denne overordnede positive tilbagemelding om borgeroplevelserne er det bestemt ikke altid den holdning, der er eller har været fremtrædende. I sommeren 2017 demonstrerede frustrerede borgere foran Jobcenter København på Lærkevej,

blandt andet over kommunens fortolkning af loven, men ligeledes mod de beskæftigelsesmedarbejdere, der arbejdede på jobcenteret (Paulsen 2021:15). Borgerne oprettede en forening/ facebookgruppe med 20.000 medlemmer, der kalder sig selv for ”Jobcentrets Ofre – Pjalteproletariatets frontkæmpere” (Jobcentretsofre u.å.), men beskæftigelsesmedarbejderne svarede ligeledes tilbage med kronikken: ”Ingen kan hjælpe en udsat ledig til en bedre fremtid på 25 minutter” (Langhoff et al. 2017). På daværende tidspunkt havde beskæftigelsesmedarbejderne ansvar for mellem 180 og 220 borgere, hvilket blev stærkt kritiseret. I begyndelsen af 2018 startede et nyt forsøg, hvor sagstallet blev sænket til 50 borgere. Overordnet har dette haft positiv betydning for det faglige arbejde på jobcentret, og borgerne oplever et markant bedre samarbejde med beskæftigelsesmedarbejderne (Paulsen 2021:16). Men foreningen er stadig oprettet, og der er stadig mange debatter mellem medlemmerne (Facebook u.å.). Der eksisterer altså både positive og negative billeder af, hvordan borgerne oplever mødet med beskæftigelsessystemet samt medarbejderne. Som beskrevet mener flere, at der er behov for flere socialfaglige analyser, der tager afsæt i borgernes perspektiv og forståelse. Dette fordi det er en effektiv form for kvalitetsudvikling af det socialfaglige felt, som endvidere kan danne ramme for de undersøgelser og udredninger, der bør ligge bag det sociale arbejdes praksis (Andersen 2014:106). Formålet med dette speciale er netop at vende perspektivet mod borgeren, og undersøge borgernes oplevelser af mødet med beskæftigelsessystemet. I det følgende vil dette speciales nærmere fokus blive uddybet, og der introduceres til specialets hovedemne; nemlig ledige borgere i udsatte positioners oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger. Efterfølgende vil specialets forskningsdesign præsenteres.

Ledige borgeres oplevelser af tro og forventninger

Ud fra ovenstående har vi nu klarlagt, hvilke skift der er sket på beskæftigelsesområdet de seneste år, derudover hvad disse forandringer i beskæftigelsesindsatserne kan betyde for de ledige borgere i udsatte positioner. Ydermere har vi skitseret, hvilken målgruppe disse ledige borgere med problemer udover ledighed tilhører samt betydningen af mødet med beskæftigelsesmedarbejderen. I det følgende vil vi introducere til de psykologiske, teoretiske og videnskabelige perspektiver, der ligger bag undersøgelsens perspektiv på oplevelserne af tro og forventninger og dermed de perspektiver, som har dannet interesse og grundlag for fremkomsten af dette speciale.

Vi ved, at menneskers adfærd i høj grad bunder i de forventninger, normer og dermed uskrevne regler, som sociale relationer skaber og består af. Vi gør ofte, hvad der bliver forventet af os, og samtidig kan vi på baggrund af vores forventninger til andres adfærd ofte forudsige, hvordan andre mennesker vil agere (Juhl & Madsen 2011:129). Et menneskes forventning kan i sig selv være helt afgørende for et andet menneskes adfærd. Nogle teoretikere mener, at positive forventninger og tro på et andet menneskes kompetencer vil præge mennesket i en sådan grad, at personen vil præstere bedre. På samme måde vil negative forventninger medføre, at mennesket vil præstere dårligere (Juhl & Madsen 2011:129) (Bandura 2002:122). Denne teoretiske pointe er netop omdrejningspunktet for følgende speciale, som dermed tager afsæt i en grundlæggende antagelse om, at den professionelle beskæftigelsesmedarbejders forventninger til den ledige borger vil påvirke medarbejderens udsagn og handlinger. Dette vil derefter påvirke borgerens forventninger til sig selv, og muligvis borgerens udsagn og handlinger.

Denne teoretiske pointe om beskæftigelsesmedarbejderens påvirkning er ikke kun hentet fra psykologiske teoretikere (Rosenthal 1977) (Bandura 2002). Resultater fra Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP) anslår ligeledes, at en forklaringskraft i forhold til om ledige borgere i udsatte positioner lykkes med at komme i job eller uddannelse er beskæftigelsesmedarbejdernes tro på borgerne (Rosholm, Sørensen & Skipper 2017). Det overordnede formål med BIP var, at kvalificere effektmålingerne af beskæftigelsesindsatserne. På baggrund af tidligere forskning blev 11 indikatorer fremhævet, som betydningsfulde for ledige borgeres vej til beskæftigelse. Formålet med BIP var således at afprøve disse 11 indikatorers relevans i løbet af fire år. Informanterne bestod både af beskæftigelsesmedarbejdere og ledige borgere, som svarede på de samme 11 spørgsmål hver tredje måned, og derigennem kunne udviklingen henholdsvis progressionen, regressionen eller stilstanden, dokumenteres over tid (Danneris 2016:22). Resultaterne viste, at det særligt var beskæftigelsesmedarbejderens tro på borgeren, der havde en betydning for borgerens vej til beskæftigelse. Desværre viste resultater fra BIP-projektet ligeledes, at beskæftigelsesmedarbejderne generelt havde en lav tiltro til, at borgerne kommer i job eller uddannelse. Gennem projektføreløbet på 3½ år endte kun 10% af borgerne med at komme i beskæftigelse (Rosholm et al. 2017:8). Det er derfor ikke besynderligt, at det ikke altid er lige let for sagsbehandlere at tro på borgernes jobchancer. Ikke desto mindre har forskningen fornyet opmærksomheden på feltet, og dermed vakt interesse hos både praktikere, forskere og

politikere. Flere og flere beskæftigelsesmedarbejdere bliver nu instrueret i, at de skal tro mere på de ledige borgere (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering 2017:2-3), og vi ved, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger er noget, som løfter samarbejdet mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder. Men selvom der er meget fokus på fænomenet, og det er et "plus-ord", der ruller afsted i de danske beskæftigelsesindsatser, så er der alligevel tågedannelse omkring fænomenet: For hvad skal der til for, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro rent faktisk får en betydning for borgerne? Kan beskæftigelsesmedarbejderne blot sige til borgerne, at de tror på dem, selvom man som beskæftigelsesmedarbejder måske egentlig ikke oprigtigt tror på borgeren? Og kan man som beskæftigelsesmedarbejder - på baggrund af den generelle anbefaling om at troen virker - komme til at tro for meget på borgerne, og dermed komme til at presse borgere ud i indsatser, som de ikke kan holde til?

Der mangler altså nærmere viden om feltet i form af, hvad der påvirker beskæftigelsesmedarbejdernes tro på borgerne, og hvordan troen kan benyttes som faglighed i et samarbejde med borgerne på jobcentret. Det er derfor særlig vigtigt at undersøge, hvordan fænomenet og begrebet om "troen på borgeren" kommer til udtryk i praksis.

En eksplorativ undersøgelse af troen som fagligt begreb i beskæftigelsesindsatsen

Følgende speciale vil med afsæt i ovenstående undersøge, hvordan ledige borgere oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger til dem og deres forløb i jobcentret. Ligeledes vil vi undersøge nærmere, hvad borgerne selv italesætter som betydningsfuldt for beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde og troens indvirke. På denne måde fokuserer vi i denne undersøgelse på vigtigheden af et fokus på borgernes egne italesættelser, og vi vil således tage udgangspunkt i borgernes definitioner, oplevelser, muligheder og sandhedsforståelser. Med begrebet "trosarbejde" henviser vi til beskæftigelsesmedarbejdernes faglige arbejde med troen. Vi anser altså arbejdet med troen som et metodisk og fagligt værktøj som medarbejderne kan gøre brug af i daglig praksis, hvor der findes flere teknikker og forudsætninger, der kan optimere det faglige arbejde med denne.

Vi vil altså i foreliggende speciale forsøge at lette tågen omkring trosarbejdet, og derigennem give et indblik i de oplevelser, som borgerne i denne undersøgelse har af troen, og yderligere hvornår og hvordan troen har en betydning for borgerne. Dette vil blive foretaget på baggrund

af et samarbejde med Væksthusets Forskningscenter, der har hjulpet os med at etablere kontakt til specialets informanter.

På baggrund af syv kvalitative semistrukturerede interviews gransker specialet dybere ned i den mikrosociologiske dynamik, der optræder i mødet mellem borger og beskæftigelsesindsats. Vi har udarbejdet denne undersøgelse ud fra en induktiv og eksplorativ tilgang, hvor vi har forsøgt at fralægge os specifikke forudindtagede elementer og aspekter. På denne måde ønsker vi udelukkende at være nysgerrige på, hvad undersøgelsens borgere tilskriver som værdifuldt og meningsgivende for troen. På dette grundlag har det været nærliggende at blive inspireret af den fænomenologiske videnskabsteori, der netop undersøger menneskers erfaringsverden, og har et ideal om at gøre dette fordomsfrit. Analysen af empirien er ligeledes grebet eksplorativt an, hvor der først har været fokus på kreative og empirinære kodningsprocesser for derefter at undersøge, hvordan borgerens perspektiver skriver sig ind i relevant teori. På baggrund af resultaterne fra analysen vil specialet afslutningsvis udmønte sig i en diskussion, der sætter et kritisk blik på mulighederne for trosarbejdet i en konkurrencestat.

Dette forskningsdesign vil dermed have til formål at besvare følgende problemformulering og forskningsspørgsmål.

1.1. Problemformulering

Hvorvidt oplever ledige borgere i udsatte positioner beskæftigelsesmedarbejderes tro på, at de kan komme i job eller uddannelse, og hvilke forudsætninger italesætter borgerne, som værdifulde for at troen har en betydning for dem?

1.1.1. Forskningsspørgsmål

1. Hvorledes oplever borgerne beskæftigelsesmedarbejdernes tro på dem?
2. Hvilke relationelle forudsætninger italesættes af borgerne som vigtige for at troen har en betydning for deres forløb?
3. Hvilken betydning har det danske ledighedssystem for borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens trosarbejde?

1.2. Afgrænsende begrebsafklaringer

Følgende afsnit vil klargøre vores brug af forskellige begreber, som vi benytter i det følgende speciale samt præsentere, hvilke afgrænsninger som vi drager i denne undersøgelse.

1.2.1. Definition af “troen på”

Gennem vores samarbejde med Væksthusets Forskningscenter og gennem empiriindsamlingen til denne undersøgelse er vi blevet opmærksomme på, at “troen på” kan vække forskellige forståelser, og dermed kan tolkningen af begrebet medbringe forvirring. Derfor vil en definition af “troen” blive adresseret indledningsvist, da dette fænomen er det bærende element for undersøgelsen. Det er dog ikke entydigt at definere “troen på”, da begrebet indeholder flere betydninger, men vi har valgt at afgrænse fænomenet med udgangspunkt i den danske ordbogs forklaringer.

Når fænomenet ”tro” anvendes i specialet, er der ikke tale om tro som en religiøs overbevisning eller en overbevisning om et overnaturligt fænomens eksistens. Vores forståelse af “troen” dækker derimod over den professionelles tillid til borgerens evner. Der er dermed tale om troen som en personlig overbevisning samt en positiv forventning om, at borgerens forløb mod uddannelse eller beskæftigelse lykkedes (Den Danske ordbog u.å. ¶Tro).

Derudover tager vi blandt andet analytisk afsæt i Albert Banduras teoretiske pointer om, hvad tro og forventninger kan have af betydning for borgeren. Disse teoretiske pointer vil blive præsenteret nærmere i afsnit 3.1.

1.2.2. Begrebsafklaring af “borgere i socialt udsatte positioner”

Dette speciale undersøger, hvordan ledige borgere i socialt udsatte positioner oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro på dem. Følgende afsnit vil præsentere, hvordan vi i specialet definerer denne målgruppe. Der tages særligt afsæt i Rådet For Socialt Udsatte, som definerer de socialt udsatte som:

“(…) Personer, der i deres dagligdag mødes af særlige udfordringer, som gør, at den måde, deres liv må leves på, falder udenfor den dominerende samfundsmæssige forståelse af, hvad et godt liv er. På grund af personlige, strukturelle og sociale udfordringer presses de ud i samfundets periferi og risikerer stigmatisering, kategorisering, diskrimination og eksklusion” (Den sociale Retshjælp 2015:4).

Definitionen dækker over en bred gruppe, hvilket understreger, at socialt udsatte ikke er en ensartet og homogen gruppe af mennesker. Nogle er ensomme, nogle er langtidssygemeldte, nogle er psykisk sårbare, nogle er hjemløse og andre er både psykisk sårbare, har et misbrug og er hjemløse (Brandt et al. 2009:34). Informanterne i dette speciale vil altså være personer, der har en eller flere komplekse problemstillinger i deres liv, som har betydning for deres væren i samfundet, og som ligeledes har betydning for deres forløb på et jobcenter.

Når følgende speciale omtaler informanterne heraf 'borgerne' er der tale om ledige borgere i udsatte positioner ud fra ovenstående forståelse. Vi har været bevidste om, hvordan vi omtaler målgruppen, da vi ved, at sproglig omtale kan være medvirkende til stigmatisering og marginalisering. Derfor har vi valgt bevidst at benytte betegnelserne: Borgere i socialt udsatte positioner eller borgere med problemer udover ledighed frem for socialt udsatte borgere, da vi anser personerne som i en udsat position, og dermed er der fokus på, hvordan mennesker befinder sig i udsatte situationer, og ikke er udsatte i sig selv.

1.2.3. Hvad dækker betegnelsen beskæftigelsesmedarbejder over?

De danske jobcentre har ikke en samlet betegnelse for den konsulent, der behandler de lediges sager. Disse kaldes henholdsvis; sagsbehandlere, jobkonsulenter, jobrådgivere og lignende. Som udgangspunkt ønskede vi at anvende de "professionelle" som en samlet betegnelse for medarbejderne på jobcentret, men efter nærmere overvejelse opstod der tvivl om, hvorvidt det ville bidrage til en skævvridning i forhold til, hvilke associationer dette ord giver anledning til: Eksempelvis hvis medarbejderne er professionelle, er borgerne så amatørerne? Dette speciale forsøger netop at give borgerne en værdifuld stemme, hvorfor vi endeligt valgte at benytte en pragmatisk tilgang, og dermed anvender vi betegnelsen "beskæftigelsesmedarbejdere" om de ansatte på jobcentret, der behandler ledige borgeres sager. Valget om at benytte en samlet betegnelse for medarbejderne er foretaget på baggrund af empiriindsamlingen, da det blev klart, at de mange titler er misvisende og skaber forvirring hos borgerne (afsnit 2.2.3).

2. Metodologisk tilgang

Nedenstående afsnit vil klargøre de metodiske valg, der er foretaget i forbindelse med udarbejdelsen af dette speciale. Formålet med denne undersøgelse er at give et indblik i borgernes oplevelser af troen, og herunder hvad de tilskriver som betydningsfulde forudsætninger for troens udfoldelse. Følgende afsnit vil introducere til specialets videnskabsteoretiske ståsted, specialets forskningsdesign samt brug af det kvalitative semistrukturerede interview. Dernæst vil afsnittet kort skitsere specialets informanter, pilotundersøgelse og en beskrivelse af, hvordan vi har bearbejdet og kodet vores indsamlet datamateriale. Afslutningsvis præsenteres undersøgelsens etiske overvejelser og begrænsninger.

2.1. Videnskabsteoretiske overvejelser

Som det tidligere er beskrevet, tager denne undersøgelse afsæt i en eksplorativ og induktiv tilgang, hvor vi først og fremmest vil lade empirien stå frem, og derefter inddrage teoretiske aspekter som kan hjælpe os til en bedre forståelse af, hvad informanterne beskriver. Vi har derfor ikke valgt at bekende os fuldt ud til en bestemt videnskabsteoretisk retning, men i stedet ladet os inspirere af den fænomenologiske videnskabsteori, som fokuserer på at undersøge fænomener som de umiddelbart opfattes af sociale aktører (Hutchinson & Oltedal 2006:94).

Denne inspiration har haft betydning for specialets valg og fremgangsmåder, hvor vi særligt har ladet os inspirere af idealet om at studere borgernes oplevelsesverden og livsverden åbent ved at forsøge at sætte vores egne fordomme i parentes. Derefter har vi på baggrund af disse "rene" beskrivelser haft et ønske om at identificere mønstre og almene begreber, som borgerne ikke selv har kunne generere. Selvom vi har haft et ønske om at sætte vores fordomme og forforståelser til side, kan det være svært at renskrive alle fordomme, derfor forsøger vi blot at dyrke denne idealtipe, selvom vi er bevidste om, at vi ikke fuldt ud kan agere upåvirket i forskningen.

Centralt for fænomenologien er, at mening skabes socialt og relationelt, og netop derfor stemmer denne vidensform godt overens med vores metodiske afsæt i form af kvalitative interviews med ledige borgere, da det i denne konstellation ifølge fænomenologien er muligt

at få en forståelse for borgernes betydningstillæggelser af allerede opnåede fænomener og erkendelsen af disse. Vi ønsker at undersøge fænomenet ”troen på”, og det kan ud fra et fænomenologisk standpunkt ikke studeres som en ting eller sociale fakta, det kræver derimod indsigt i menneskers erfaringsverden. Først derefter kan vi analysere og fortolke hverdagskundskaben. Fænomenologien studerer livsverdenen, og det er ”de rene fænomener” som kommer til udtryk gennem erfaringen. Det er altså, hvordan subjekter oplever, forstår og handler i forhold til eksempelvis deres beskæftigelsesmedarbejders tro på dem (Juul & Pedersen 2012:403).

Der kan argumenteres for, at undersøgelsen ligeledes bærer præg af interaktionistiske perspektiver, da vi undersøger forudsætninger i det relationelle forhold mellem borgeren og beskæftigelsesmedarbejderen, samt at troen ligeledes er et fænomen, der udfolder sig interaktionelt mellem to parter. Vi har dog valgt at fokusere på den fænomenologiske vidensform, fordi vi udelukkende undersøger borgerens perspektiv og oplevelser af dette relationelle forhold og fænomen. Vi benytter dermed ikke metodiske redskaber såsom observationer eller interviews med beskæftigelsesmedarbejdere, som kunne give os mere konkret og saglig viden om den fælles interaktion mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger.

2.2. Forskningsdesign og metodiske valg

Følgende afsnit vil præsentere dette speciales forskningsdesign samt klarlægge, hvilke metodiske overvejelser og valg vi har foretaget i forbindelse med udarbejdelsen af dette speciale. Nærmere beskrevet vil nedenstående introducere til brugen af den kvalitative metode, herunder det semistrukturerede interview. I tråd med dette vil kapitlet efterfølgende introducere til udvælgelsen af informanter, specialets pilotundersøgelse, bearbejdningen af empiri, samt redegøre for, hvilke etiske overvejelser og begrænsninger dette speciale gør sig.

Valg af specialets metodiske design er taget med udgangspunkt i, hvorledes problemformuleringen bedst muligt besvares, hvilken type af viden vi ønsker at generere, samt på hvilken måde dette er muligt (Monrad & Olesen 2018:387). Specialet ønsker at belyse, hvorledes borgere i socialt udsatte positioner oplever og har mening om deres beskæftigelsesmedarbejders tro, samt hvordan dette påvirker deres forløb i jobcenteret. På dette

grundlag er specialet udarbejdet ud fra den kvalitative forskningsmetode, da vi gennem dette får besvarelser vedrørende spørgsmål om borgernes oplevelser og forståelser. Dette valg er foretaget, da vi ønsker, at netop de temaer og emner, der træder frem i de semistrukturerede interviews skal danne de analytiske rammer og give os en forståelse, der dermed besvarer undersøgelsens problemformulering.

2.2.1. Det kvalitative semistrukturerede interview

Den kvalitative metode giver os mulighed for at få en særlig og specifik forståelse af borgernes verdensopfattelser, livsverden, handlingsbegrundelser samt den mening og betydning, som borgerne tillægger sociale forhold (Hansen, Andersen & Hansen 2020:181). Heraf ønsker vi særligt at få viden om, hvilken betydning borgerne tillægger beskæftigelsesmedarbejderens tro på dem.

Den kvalitative dataindsamlingsmetode er ikke af fast design, og vi har derfor haft mulighed for at ændre retning undervejs og derigennem forfølge nye spændende retninger (Hansen, Andersen & Hansen 2020:181). De kvalitative semistrukturerede interviews er blevet foretaget på baggrund af vores grundigt udarbejdede interviewguide, der indeholder forberedte temaer og forskningsspørgsmål, og som så alligevel skaber en vis fast struktur. Dette er gjort for at sikre, at interviewet får belyst de nødvendige emner, omhandlende troen, og således hjælpe os med at besvare vores problemformulering. På trods af at vi har valgt at udføre interviewet semistruktureret er der rig mulighed for at forfølge uforudsete temaer, og dermed fravige fra strukturen. Dette ved enten at besvare eventuelle spørgsmål fra informanten eller stille opfølgende og uddybende spørgsmål til informanten, for at sikre en fælles og valid forståelse af informanternes svar (Hansen, Andersen & Hansen 2020:187). Interviewguiden (Bilag 8) består både af interviewspørgsmål, som stilles direkte til informanten, og forskningsspørgsmål, som beskriver, hvad vi ønsker at forstå i forhold til teoretisk kontekst. Disse to typer af spørgsmål vil derfor virke forskellige, da de er udformet efter kontekst og modtager, som er henholdsvis informanten og os som forskere. Særligt interviewspørgsmålene vil udformes med afsæt i almindelige termer og formuleringer som er meningsfulde og forståelige for borgerne. Hvert interview er udført med en indledende introduktion, briefing, hvor der fortælles om interviewets formål, og en definition af troen vil blive præsenteret for borgeren, så interviewet foretages på et så fælles forståelsesgrundlag som muligt. Derudover italesætter vi, at borgeren gerne må snakke om henholdsvis sagsbehandler, mentor, eller andre kontakter de har i

jobcenteret, så længe de sætter titel på pågældende person, der tales om. Ydermere indsamler briefingen en accept af optagelse af interviewet, samt information om anonymitet. Hvert interview afrundes med afsluttende kommentarer, debriefing, hvor interviewpersonen spørger efter yderligere tilføjelser eller andre kommentarer, som der ikke er blevet berørt under interviewet, og som informanten finder relevant (Hansen, Andersen & Hansen 2020:207).

Alle interviewene er efterfølgende blevet transskriberet, og dermed er de sproglige udsagn omformet til skriftlige udsagn. Det er her vigtigt at understrege, at vores transskribering ikke er en fuldkommen ens oversættelse, og det kan derfor ikke garanteres, at alle betydningsnuancer i interviewet kan rummes i den skrevne tekst (Hansen, Andersen & Hansen 2020:210). For at udarbejde den bedst mulige transskribering - og dermed sikre validiteten af empirien - har vi på forhånd valgt at opstille forskellige retningslinjer for denne. Da nærværende analyse ikke bærer præg af at være en tæt diskursiv analyse, er en fuldt ud ordret udskrift ikke påkrævet, og vi har derfor valgt at omforme det mundtlige interview til en mere formel skriftsprogstil. Her har vi valgt ikke at markere ikke-verbale udtryk eller angivelser af udråbsord såsom 'øh' og 'åh'. Vi har valgt at medtage større tænkepauser, hvilke markeres i en hæfteklamme [tænkepause] og relevante følelsesmæssige udtryk markeres ligeledes i en hæfteklamme: [alle griner]. Interviewpersonerne er markeret med I1 og I2, og I3, og informanterne er blevet anonymiseret, hvorfor de kaldes B1, B2, B3 osv. efter rækkefølgen af interviewene.

2.2.2. Udvalgelse af informanter

Dataindsamlingen for dette speciale er blevet udført i starten af år 2021 under Covid-19 nedlukningen af det danske samfund, og derfor er dataindsamlingsmetoderne tilrettelagt ud fra en pragmatisk tilgang, hvor disse passer bedst muligt til situationen og målgruppen. Vi har ikke haft bestemte præferencer angående hverken køn, alder eller bopæl. Derudover har vi heller ikke haft foretaget udvælgelsen af informanter på baggrund af, hvilken type af forløb de deltager i på jobcenteret, eller hvor længe de har været i dette forløb. Det primære kriterie for udvælgelsen af informanterne har været, at alle borgere skulle være ledige, og dermed deltage i et forløb på et jobcenter, samt have supplerende udfordringer udover ledighed.

Vi har på trods af den pragmatiske tilgang og forholdsvis brede målgruppe mødt flere udfordringer undervejs. Det kan være vanskeligt at indsamle data hos netop denne gruppe, da

det kan være vanskeligt at få kontakt til borgere i udsatte positioner, fordi risikoen for at henvendelser ikke besvares eller informanterne ikke ønsker at deltage er høj. Samtidigt kan overskuddet til at deltage i et interview være varierende alt efter, hvordan borgerne har det, og hvordan deres livssituation udspiller sig. Endvidere er det en nødvendighed, at borgerne har elektronisk udstyr til rådighed, da dataindsamlingen er foregået elektronisk gennem telefoninterview. Dette er en af grundene til, at vi har etableret et samarbejde med Væksthusets Forskningscenter, hvor vi derigennem har fået kontakt til flere jobcentre, som har udvalgt borgere, der deltager i et jobcenterforløb, og derefter faciliteret kontakten til os. Vi har løbende reflekteret over, hvordan vi kunne komme i kontakt med borgerne på den bedste måde, således at borgeren ikke har følt sig presset til deltagelse. Vi har derfor været opmærksomme på, hvilket signal og betydning det kan have for borgeren, at det er en myndighedsperson, der spørger dem om, hvorvidt de ønsker at deltage i et interview. Dette med henblik på, at det kan være vanskeligt for borgeren at afslå deltagelse, hvis det er en myndighedsperson, der spørger dem, da det er disse personer, der har en autoritet og magtrolle i og med, at de kan sanktionere borgeren. Vi har derfor italesat denne problematik overfor beskæftigelsesmedarbejderne og tydeliggjort overfor dem, at det var nødvendigt, at borgerne oplevede deltagelsen i interviewet som frivillig.

En yderligere udfordring i forbindelse med udvælgelsen af informanter var, at to kommunale jobcentre afslog det mulige samarbejde på grund af manglende ressourcer, derfor valgte vi at supplere med eget netværk til at få etableret kontakt til flere informanter. Herigennem fik vi kontakt til en mentor, som satte os i forbindelse med borgere fra flere forskellige kommuner og undersøgelsens endelige empiri består derfor af syv borgere fra fem forskellige kommuner, som er forholdsvis tilfældigt udvalgt. Det kan dog påpeges, at beskæftigelsesmedarbejderne formentlig har udvalgt de borgere, som de har vurderet som værende bedst fungerende til at kunne deltage i en interviewsituation, og derfor kan udvælgelsen af informanter ikke anses som fuldstændig tilfældig.

Informanterne i denne undersøgelse rangerer i alderen 25-48 år, og har varierende baggrunde, hvad angår køn, familieforhold, bopæl, uddannelse, ledighedshistorik og ligeledes i forhold til, hvilket omfang de har dårligt helbred og/eller andre sociale problemer. Informanterne i denne undersøgelse består ikke udelukkende af individer, der har oplevet traumatiske hændelser i barndommen, der er ligeledes tale om mennesker, der senere i deres liv har mødt psykiske

udfordringer, fysiske udfordringer og meget mere. Fælles for dem alle er dog ustabil deltagelse på arbejdsmarkedet med hensyn til besættelse af kortsigtede, ufaglærte job, frafald af uddannelse, længere perioder med velfærdsydelser, samt lever de alle med andre problematikker udover ledighed.

2.2.3. Pilotundersøgelse

Som tidligere nævnt har dette speciale et tæt samarbejde med Væksthuset og det dertilhørende forskningscenter. Dette har givet os muligheden for at udføre pilottest af vores kvalitative interviewguide inden opstart af den egentlige empiriindsamling. Væksthusets borgergruppe er ligesom specialets målgruppe, også ledige borgere med andre problematikker ud over ledighed, som gennem deres jobcenter er i et forløb hos Væksthuset.

Vi har udført tre pilotinterviews, som har hjulpet os til en forståelse af, hvad der rører sig hos respondenterne og dermed også, hvad der rør sig hos den målgruppe, vi ønsker at undersøge. De tre pilotinterviews gav os blandt andet en pejling om, hvorvidt og hvordan interviewguidens spørgsmål og emner var forståelige og relevante for borgerne, samt i hvor bredt omfang informanternes svar var fyldestgørende i forhold til at kunne besvare vores problemformulering (Hansen, Andersen & Hansen 2020:346). Efter hvert enkelt pilotinterview vurderede vi, hvad vi fik ud af interviewet, samt hvad der fungerede godt, og ligeledes hvad der ikke fungerede så godt ved interviewguiden. Vi rettede herefter interviewguiden til med henblik på at opnå bedre, mere præcise og uddybende svar fra informanterne. Et eksempel på dette er, at vi allerede efter første interview blev opmærksomme på, at borgerne ikke altid er præcist klar over, hvem deres sagsbehandler er. Fra det første interview til det næste interview ændrede vi derfor betegnelsen fra sagsbehandler til beskæftigelsesmedarbejder og forklarede informanterne, hvem vi hentydede til, når vi benyttede betegnelsen beskæftigelsesmedarbejder. Vi bad dem ligeledes fortælle mere overordnet om forløbet på jobcentret og de personer, de er i kontakt med. Det viste sig dog stadig at være vanskeligt for informanterne at finde rundt i, hvem der var hvem i jobcenteret, da de var tilknyttet flere forskellige personer i deres ledighedsforløb. Vi valgte derfor endnu engang at ændre i interviewguiden således, at vi inden interviewet forklarede informanterne, at de måtte henvise til alle de personer, de er tilknyttet i jobcenteret. Dette med forbehold for, at de forinden henviser til, hvem de taler om. Det viste sig at være lettere for informanterne og vi bibeholdt således dette i den endelige empiriindsamling. Vi har dog i baghovedet, at der i den endelige empiri til dels stadig kan fremtræde forvirring om, hvem

informanten refererer til, samt hvilke personer der indgår i deres beskæftigelsesforløb, og at dette kan have betydning for den forståelse, vi kommer frem til i specialet. Alle medarbejderne er således blevet samlet under en fælles betegnelse, og dette kan skabe udfordringer i forbindelse med, at de alle har forskellige arbejdsfunktioner og dermed også forskellige handlemuligheder i deres arbejde, hvilket kan skabe et skævt billede af beskæftigelsesmedarbejderens tro. Med pilotinterviewene blev vi derudover opmærksomme på, hvilken type af empiri vores interviewguide genererede. Vi ændrede således interviewguiden fra mere lukkede til mere åbne spørgsmål, der lagde op til mere fortællende svar hos informanterne. Ligeledes kunne vi allerede i pilotinterviewene se antydningen af forskellige temaer. Vi valgte derfor at inddrage flere spørgsmål angående forventninger og tillid i den endelige interviewguide, og dermed undersøge disse temaer nærmere. Dette er også i tråd med den eksplorative tilgang, som specialet er bygget op omkring. Derudover opdelte vi interviewguiden i to afsnit og gjorde informanten opmærksom på, at de første spørgsmål var en række indledende baggrundsspørgsmål og det næste afsnit omhandlede en række spørgsmål om deres relation til medarbejderne, tilknytning til jobcenteret, samt spørgsmål om forventninger, tillid og tro. Struktureringen og inddelingen af interviewguiden var en måde at tage informanten "i hånden" og således lede informanten let igennem interviewet, og på den måde skabe et overblik og fælles forståelsesramme hos både interviewer og informant. Efter udførelsen af pilotinterviewene spurgte vi informanterne, hvorledes de oplevede forsøgsdesignet, heraf særligt rækkefølgen af spørgsmål, længden af interviewet, hvorvidt der manglede noget eller emner vi manglede at komme omkring (Kvale & Brinkmann 2015:171), og ud fra disse relevante pointer rettede vi igen interviewguiden til. Sidst men ikke mindst, er alle spørgsmålene blevet præsenteret og diskuteret med vejleder, samarbejdskontakter fra Væksthusets Forskningscenter og andre medstuderende inden det blevet benyttet i den endelige dataindsamling.

2.2.4. Bearbejdning af empiri

Kodning er en proces, hvor nøgleord og temaer kobles til empirien således, at dataene kondenseres. Flere passager identificeres og knyttes til et navn for denne ide, hvilket vil sige en kode (Gibbs 2007:38). Til at kode datamaterialet fra vores kvalitative semistrukturerede interviews har vi valgt at anvende kodningsværktøjet Nvivo. Dette benyttes som hjælp til at organisere datamaterialet, og giver os således et bedre overblik over den indsamlede empiri med henblik på at kunne analysere denne. Koderne fik tilknyttet kommentarer med

refleksioner, således at det blev begrundet, hvad der lå til grund for kodningen. Vi fandt i alt 19 hovedkoder og 14 underkoder.

Efter at vi i fællesskab havde kodet alt vores datamateriale i Nvivo, gennemgik vi dette i fællesskab for at sikre enighed og dermed styrke reliabiliteten. For at finde de koder som bedst mulig kunne besvare vores problemformulering, og herunder selekttere hvilke koder som kunne sammenfattes, valgte vi at gennemgå alle koder i plenum og derefter foretage flere kreative tavleprocesser for at anskueliggøre og visualisere en sammenhæng mellem de repræsentative koder, og på denne måde sammenfatte og opdele koderne efter relevans (Gibbs 2007:38). Ud fra opdelingen af koderne fandt vi tre temaer, som vi udvalgte til at udgøre analysens tre dele; Det første tema omhandler borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger. Det andet tema handler om de relationelle forudsætninger, som borgerne italesætter som betydningsfulde for beskæftigelsesmedarbejderens trossarbejde. Det tredje tema omhandler borgernes italesættes af det danske ledighedssystems begrænsninger for troen.

2.2.5. Ethiske overvejelser

Dette afsnit vil præsentere de etiske overvejelser, som vi har foretaget os i udarbejdelsen af dette speciale, hvor det har været vigtigt for os at sikre, at undersøgelsen lever op til god videnskabelig standard samt tager særligt hensyn til de personer, der bliver berørt af forskningen. Forskningsetik er en betegnelse for de grundlæggende etiske retningslinjer, der kan anvendes som en hjælp til, hvad der betegnes som en god videnskabelig praksis. Nedenstående afsnit vil med udgangspunkt i forskningsetikken gøre rede for, hvilke etiske overvejelser vi har gjort os i forbindelse med udarbejdelsen af dette speciale (Kvale & Brinkmann 2009:79-98)

Den kvalitative forskningsmetode anvender rettighedsetik og omsorgsetik. Rettighedsetikken lægger vægt på individets rettigheder, krav og autonomi gennem formelle regler og retningslinjer. Omsorgsetikken fokuserer på individet som relationelt søgende væsen i sin stræben efter omsorg (Brinkmann & Tanggaard 2015:463). Vi har gennem den kvalitative dataindsamling været opmærksomme på begge etiske forskningsmetoder, da vi både har haft fokus på informanternes rettigheder og autonomi, men også lagt vægt på, at interviewet er foretaget med en empati og omsorg. Vi har derfor forsøgt at skabe et trygt rum med tanke om, at dette kunne føre til åbenhed hos informanterne. Dette er især vigtigt med vores målgruppe,

da de befinder sig i prekære og sårbare livssituationer, og kan have udfordringer på forskellige niveauer. Da feltet vi undersøger, kan være sårbart for informanterne at tale om, har vi været særligt opmærksomme på at træde varsomt og lade dem vælge, hvor meget de ønsker at dele. Eksempelvis er der nogle af borgerne, som ikke har haft behov for at uddybe, hvordan deres udfordringer påvirker deres dagligdag, hvor andre informanter har delt følsomme oplysninger om deres tidligere livserfaringer og givne livssituation. Det er også vigtigt at påpege, at specialets informanter muligvis ikke repræsenterer de allermest udsatte i den gældende målgruppe, og det kan derfor antages, at specialets informanter er borgere med ressourcer og overskud nok til at deltage i et interview. Derudover har det også været vigtigt for os at passe godt på informanternes fortrolige og følsomme oplysninger. Det er derfor vores ansvar som forskere at varetage de oplysninger, der indsamles sikkert, samt at hindre identifikation af informanter. Vi har valgt at indhente informeret samtykke direkte i forbindelse med interviewet, da undersøgelsens målgruppen er vanskelig at få fat i, og det derfor ansås som muligt at informanterne ville falde fra, hvis de allerede forinden interviewet skulle udfylde en samtykkeerklæring. Samtykket forklares forud for interviewet, herunder at informant vil forblive anonym i specialet, og derfor har vi efter påbegyndelse af optagelsen fået informanterne til at gentage, at de samtykker således, at vi har dette optaget som dokumentation for samtykke (Bengtsson & Mølholt 2020).

Som tidligere nævnt er informanterne blevet interviewet over telefon, og vi har i den anledning gjort os overvejelser om det etiske aspekt omkring dette. Som udgangspunkt har vi haft en fornemmelse af, at informanterne har turde åbne mere op gennem de telefoniske interviews. Dette kan have noget at gøre med, at informanterne befinder sig hjemme i trygge rammer, uden at vi kan se hinanden, hvilket skaber en distance som kan medvirke til, at de tør tale mere åbent om sårbare emner. Efter udførelsen af empiriindsamlingen har vi overvejet hvorvidt, informanternes svar var blevet yderligere udfoldet, hvis interviewene var udført ansigt til ansigt, da også kropssprog og øjenkontakt kan have betydning i interviewsituationen (Elmholt 2006:70). Omvendt oplevede vi som interviewere, at det var lettere blot at fokusere på samtalen og holde den røde tråd over telefonen, da vi ikke skulle forholde os til omgivelserne, informantens signaler og fysiske tilstedeværelse.

2.2.6 Metodiske begrænsninger

Afslutningsvis vil vi kort gøre rede for de kritiske refleksioner, vi har gjort os under udarbejdningen af dette speciale. Dermed vil vi redegøre for, hvilke begrænsninger der kan være gældende i forbindelse med, hvorledes vi har udført vores undersøgelse, og herunder refleksioner over betydningen af de til- og fravalg, vi har gjort os undervejs i processen.

Eftersom formålet med denne undersøgelse er at give en indsigt i borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens tro på, at de kan komme tættere mod beskæftigelse, har det været oplagt at benytte den kvalitative forskningsmetode. Dette valg er foretaget, da denne metode netop kan indfange viden om, hvordan vi mennesker forstår og oplever verdenen. Ved udelukkende at vælge den kvalitative forskningsmetode, vil det dog ikke være muligt for os at sige noget om, hvor udbredt informanternes forståelser og holdninger er. Vi kunne som et supplement have benyttet den kvantitative forskningsmetode og gennem en supplerende spørgeskemaundersøgelse have fået viden om, hvorvidt informanternes oplevelser er udtryk for en generel forståelse og holdning hos ledige borgere i socialt udsatte positioner. Vi kunne altså ved hjælp af en mixed methods-tilgang få besvaret flere forskellige former for spørgsmål på flere forskellige måder, end den enkeltstående metode vil kunne (Monrad & Olesen 2018:387).

Som beskrevet har det været yderst vigtigt for os at undersøge specialets genstandsfelt på en eksplorativ måde, der samtidig søger efter at leve op til god videnskabelig standard gennem fænomenologiske principper og idealer. På trods af vores bestræbelser efter at møde fænomenet som det umiddelbart fremtræder, kan det være svært fuldkommen at tilsidesætte vores normative forståelser for det indsamlede datamateriale. Vi har derfor løbende været bevidste om, at vi trods vores fænomenologiske idealer kan have forudindtaget holdninger og viden, der kan have påvirket undersøgelsen af fænomenet. Her er der tale om viden og erfaringer, vi har fået gennem uddannelse, arbejde og andre livskontekster, som kan have påvirket undersøgelsen af fænomenet. Denne forudindtagede viden kan derfor muligvis have haft betydning for vores fortolkning af de empiriske fund, og med fænomenologiske briller kan dette have stået i vejen for, at vi kan nå ind til fænomenet sande essens.

3. Specialets teoretiske ståsted

Som tidligere nævnt er specialet udformet med en eksplorativ tilgang, og derfor understøtter følgende teorier de empiriske fund vi har gjort os. Teorierne inddrages som belæg for at tydeliggøre de fremanalyserede pointer i analysen. Inden dette vil vi i nedenstående afsnit introducere til de to teoretiske perspektiver, som vi primært benytter i analysen, og efterfølgende vil valget af disse to teorier begrundes. Der er her tale om Albert Banduras teori om menneskets selvkompetence samt Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse i det sociale arbejde. Derudover vil vi kort introducere til supplerende teoretikere, hvis pointer ligeledes benyttes i analysen og diskussionen.

3.1. Albert Bandura: Self-efficacy

I dette speciale ønsker vi at forstå, hvordan informanterne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. For at belyse dette vil vi blandt andet benytte os af Albert Banduras teori om menneskets selvkompetence. Vi vil benytte denne da menneskers forventninger til og tro på deres kompetence, ifølge Bandura vil afgøre, hvor mange anstrengelser mennesket vil bruge på at overvinde deres problemer og yderligere, hvor lang tid de vil bruge på det (Kähler 2012:9). Troen på den personlige kompetence kan altså defineres som troen på egne evner til at mestre omverdenens krav, og samtidig nå de mål som vi sætter os. Menneskets bestræbelser for dette vil ifølge Bandura konstant møde modstand i de sociale forhold, som vi er en del af, hvorfor mennesket hele tiden tvinges til at udvikle og forbedre egne kompetencer (Bandura 2002:39). Teorien vil således benyttes til at undersøge borgernes forventninger og tro på deres evner til at komme tættere mod arbejdsmarkedet, og yderligere hvordan beskæftigelsesmedarbejderne kan styrke eller svække denne tro på evner. Ligeledes anvendes teorien til at undersøge, hvilken betydning beskæftigelsesmedarbejdernes påvirkning kan have for borgerens oplevelse af troen.

Albert Bandura anses i dag for at være en af hovedkræfterne bag 1960ernes udvikling af den kognitive revolution indenfor psykologien. Denne retning adskiller sig fra foregående retninger ved ikke blot at forstå mennesket som et produkt af arv og miljø, men også at benytte en forståelse af, at mennesket har en iboende skabende vilje. Med denne iboende og skabende vilje mener Bandura, at mennesket i forskellig udstrækning kan få kendskab til indre personlige kompetencer, og at mennesket ligeledes kan kontrollere og anvende disse personlige

kompetencer konstruktivt i udformningen af eget liv. Både selverkendelsen og den sociale indlæring er således betingelser for menneskets muligheder for mestring af de udfordringer, som de står overfor i livet (Kähler 2012:8). Det er ligeledes ud fra dette synspunkt, at vi anser borgerne med deres egen iboende og skabende vilje til at få kendskab til egne kompetencer.

Begrebet "self-efficacy" står som et helt centralt begreb i Banduras teori, som gennem specialet refereres til med begrebet "selvkompetence". I teorien om selvkompetencen er udgangspunktet, at mange mennesker oplever en frygt, som forhindrer dem i at gøre det som de vil, hvilket kan medføre et ønske om at kunne overvinde denne frygt. Bandura arbejder ud fra en hypotese om, at det er menneskets egne forventninger til egne kompetencer, som er afgørende for, om de vil forsøge at overvinde deres frygt og problemer, samt hvor mange anstrengelser og tid de vil bruge på dette. Dette betyder, at jo større tro på selvkompetencen desto flere kræfter vil mennesket bruge på at bekæmpe de udfordringer de møder og vice versa (Kähler 2012:9). Menneskets tro på deres personlige kompetence er altså ifølge Bandura en stor del af dets selverkendelse, og kilderne til erkendelsen af den personlige kompetence kan inddeles i fire grupper; erfaringerne af at kunne mestre, vikarierende erfaringer, verbal overtalelse og fysiske og affektive tilstande. Bandura plæderer for, at det ikke er kilderne i sig selv, der er sigende, men derimod tolkningen af disse. Det er vigtigt, at skelne mellem den viden, som vi generelt har fået gennem erfaringer, samt den særlige viden vi selv har udvalgt, vurderet og integreret i vores personlige kompetencer (Kähler 2012:48).

Ved hjælp af Banduras begrebsapparat vil vi dermed fokusere på, hvordan borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro, og hvordan dette kan påvirke borgernes tro på egen selvkompetence. Dette speciales informanter er underlagt omverdenens krav om beskæftigelse, hvilket sættes i relation til det mål som borgerne og beskæftigelsesmedarbejderne arbejder hen imod, og som vi analyserer betydningen af. Med Banduras ord analyserer vi, hvordan borgerne gennem deres forløb på jobcentret forsøger at overvinde den frygt, som forhindrer dem i at komme tættere mod beskæftigelse. Vi ser ligeledes på, hvordan borgerne oplever, at beskæftigelsesmedarbejderne hjælper dem med at overvinde deres frygt gennem kilderne til erkendelsen af den personlige kompetence. Her er der særligt tale om betydningen af verbal overtalelse og succesoplevelser. Det er altså borgernes bestræbelser om at leve op til samfundets forventninger om at komme tættere på beskæftigelse, der er med til, at borgerne hele tiden forsøger at udvikle og forbedre deres kompetencer gennem deres forløb på

jobcentret. Netop dette vil blive fremlagt gennem analysen, og dermed vil vi i høj grad have fokus på borgerens selvkompetence og egen mestringsforståelse i relation til deres forløb på jobcentret.

I analysen vil vi benytte os af Banduras eget hovedværk: "Self-efficacy: The Exercise of Control" fra 2002. Derudover benytter vi to supplerende værker, nemlig "Det kompetente selv" af Carl F. Kähler fra 2012 og "Motivasjon og Mestring" af Bjørn Wormnes og Terje Manger fra 2005, som begge omhandler Banduras teori om selvkompetence.

3.2. Peter Høilund og Søren Juul: Anerkendelse og dømmekraft

Med afsæt i vores empiri blev det os tydeligt, at informanterne italesatte forudsætninger for betydningen af beskæftigelsesmedarbejderens tro, som kan sættes i relation til begrebet anerkendelse. Derfor har vi valgt at lave en teoretisk tematisering med udgangspunkt i pointer fra Peter Høilund og Søren Juuls bog "Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde" (Høilund & Juul 2015). Dette for at kunne fremanalysere, hvilken rolle anerkendelse spiller i forhold til borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro.

Høilund og Juul anser anerkendelsesbegrebet som yderst betydningsfuldt for det sociale arbejde, og antager gennem dette begreb, at menneskets identitet først bliver virkelig gennem anerkendelsen (Høilund & Juul 2015:24). Anerkendelsesteorien kan anvendes til at fortælle os om det, vi skal være opmærksomme på i vores omgang med andre mennesker og i vores bestræbelser for at skabe et godt og retfærdigt samfund. Anerkendelsesteorien er dog kompleks, og kan dermed ikke gøres objektiv, eller give konkrete anvisninger til bestemte løsninger i situationer. Teorien er således en formel og etisk funderet teori om de grundlæggende betingelser for menneskets selvrealisering og det gode liv (Høilund & Juul 2015:16). Derfor har vi ikke til hensigt at benytte teorien til at udtale os generelt, men udelukkende i relation til, hvad vores informanter beskriver.

Anerkendelse er at se og lytte til borgeren som et individ med en unik personlig, og dermed er anerkendelse mere end blot at se borgeren rent fysisk. Hvis ikke dette bliver en realitet, og hvis ikke borgeren føler sig set og lyttet til, kan borgerne føle sig usynlige og ikke eksisterende i en social betydning. Manglen på anerkendelse kan have alvorlige psykiske og sociale konsekvenser for individet, og Høilund og Juul forklarer, hvordan at manglende anerkendelse

og social disrespekt kan betegnes som det psykiske modstykke til fysisk sygdom, og symptomer som følelser af mindreværd, skam og vrede som følger heraf (Høilund & Juul 2005:29). Ifølge Juul er konkurrencestaten en diametral modsætning til anerkendelsesbegrebet, da anerkendelsen fordrer, at vi begrænser os i forhold til den anden og på denne måde udviser solidaritet (Juul 2017:70). Juul advokerer altså for, at det er samfundet, der kan sætte begrænsninger for udfoldelsen af anerkendelsen og dermed også samfundet, der er med til at gøre borger syge, da de oplever meningsløshed, tomhedsfølelse, udbrændthed og stress, hvilket er en generelt tendens i det danske samfund (Juul 2017:100).

Ved brug af ovenstående begrebsapparat om anerkendelse, kan vi nærmere undersøge betydningen af, hvordan borgerne oplever at blive anerkendt eller ikke anerkendt af beskæftigelsesmedarbejderne i deres forløb på jobcentret.

3.3. Begrundelse for valg af teori

I dette afsnit vil vi nærmere begrunde vores valg af teoretiske perspektiver og dermed skitsere, hvordan de to forskellige teorivalg både komplementerer hinanden, men også hvordan teorierne adskiller sig fra hinanden.

Det er vigtigt at understrege, at vi i dette speciale vil benytte os af teorierne hver for sig, til at belyse forskellige aspekter af hvordan troen opleves, og får betydning for borgerne. Banduras begrebsunivers om menneskets selvkompetence kan hjælpe os i forbindelse med at udfolde borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger ud fra et psykologisk perspektiv. Høilund og Juuls anerkendelsesteori benyttes derimod til at tematisere, hvordan anerkendelsesbegrebet spiller en rolle i beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde. Høilund og Juuls anerkendelsesteori tager udgangspunkt i det sociale arbejde i Danmark, hvor de undersøger mødet mellem borger og socialarbejder i de sociale institutioner. Derfor er deres teoretiske pointer særligt frugtbare for os at benytte, da deres undersøgelsesdesign har flere ligheder med vores. Derudover argumenterer de for, at udviklingen af samfundet og ikke mindst af konkurrencestaten i den grad forværrer mange borgeres betingelser for anerkendelse. Hvilket netop er et forhold, vi undersøger gennem vores tredje analysedel samt i vores diskussion.

På denne måde fokuserer de to teorier på forskellige fænomener i analysen. Bandura benyttes i høj grad til at beskrive, hvordan borgerne oplever troen, hvorimod Høilund og Juul benyttes

til både at teoretisere oplevelserne i en anerkendelsesteoretisk kontekst, men også til at give os viden om, hvilken rolle samfundets rammer har for trosarbejdet.

Med Banduras teori vil vi således undersøge og analysere den menneskelige interaktion, og hvilken betydning denne kan have for oplevelsen af troen. Høilund og Juuls anerkendelsesteori er mere etisk funderet, og dermed ønsker vi at anvende dette perspektiv til at undersøge, hvordan det sociale arbejde bør se ud i praksis. Den normative anerkendelsesteori kan altså fortælle os om, hvordan vi etisk bør handle ud fra teoretiske idealer om det gode liv, hvorimod Banduras teori om selvkompentence fortæller os, hvilken betydning vores handlinger kan få i interaktionen med det andet menneske. Dermed er anerkendelsesteorien ikke lige så handlingsorienteret som Banduras teori, da vi ikke får nogle henvisninger til, hvad vi konkret kan gøre. Modsat Banduras teori der netop fortæller os om, hvad vi skal gøre for, at borgerne kan få en oplevelse af øget mestring.

Vi får altså ved brugen af disse to teorier mulighed for at undersøge informanternes oplevelse af tro og forventninger ud fra et psykologisk perspektiv. Men også ud fra normativt synspunkt, som ikke blot beskriver, hvad der sker, men også peger på kritisable forhold som står i vejen for anerkendelse. Teoriernes supplement til hinanden vil således hjælpe os med at udfolde specialets empiri i en bredere forstand.

3.4. Supplerende teoretikere

Ud over ovenstående teoretikere anvender specialet også løbende perspektiver fra Robert Rosenthal, Væksthusets forskningscenter, Sophie Danneris og Tanja Dall, Lars Uggerhøj, Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer, Per Schultz Jørgensen, Michael Lipsky samt Dorte Caswell og Flemming Larsen.

Disse benyttes til at udfolde vores empiriske fund gennem analytiske og videnskabelige belæg på baggrund af inddragelse af ovenstående holdninger og perspektiver.

4. Analyse

Nærværende afsnit vil først introducere specialets analysestrategi, og gennemgå analysens forudgående valg og elementer. Derefter vil selve analysen udfoldes. Analysen er opdelt i tre analysedele, som hver har til formål at besvare dertilhørende forskningsspørgsmål og afslutningsvis vil alle analysedelene besvare specialets overordnede problemformulering, som lyder: Hvorvidt oplever ledige borgere i en udsat position beskæftigelsesmedarbejderes tro på, at de kan komme i job eller uddannelse, og hvilke forudsætninger italesætter borgerne, som værdifulde for at troen har en betydning for dem?

4.1. Analysestrategi og læsevejledning

I forbindelse med dette speciales analysestrategi har vi især ladet os inspirere af den fænomenologiske vidensindsamling, og vi har således været særligt bevidste om at udarbejde en dybdegående analyse ved at bevæge os ud fra informanternes livserfaringer, oplevelser og holdninger. Vi har med dette standpunkt efterfølgende forsøgt at udfolde borgernes udsagn med teoretiske pointer for at understøtte og nuancere udsagnene. På baggrund af specialets videnskabsteoretiske ståsted vil alle analyserne gennemgående benytte relativt fyldige citater for at styrke udfoldelsen af informanternes perspektiver og livsverdenserfaringer, og på denne måde give borgeren en stemme. Dermed vil vi beskrive borgernes erfarede oplevelser af troen i det konkrete møde med beskæftigelsesmedarbejderen. Vi forsøger at lade troen træde frem som den opleves af borgerne gennem deres erfaring og bevidsthed.

Vi har valgt at udforme specialets analysestrategi ud fra en pragmatisk tilgang, hvor vi først og fremmest har fokuseret på brugen af en induktiv og eksplorativ tilgang, for derefter at understøtte de empiriske udsagn med teoretiske belæg. De analytiske valg er dermed foretaget på baggrund af vores kodningsarbejde, som blev præsenteret i afsnit 2.2.4., samt i relation til specialets problemformulering. Efter kodningsprocessen i Nvivo udvalgte vi de citater, der beskrev og forklarede fænomenerne på bedst mulig vis. Vi inddelte dernæst citaterne og temaerne i tre analysedele, hvorefter vi så på de enkelte citater indenfor hvert analyseafsnit og beskrev, analyserede og meningsfortolkede empirien. Først derefter undersøgte vi, hvilke teoretiske pointer, der kunne hjælpe os med at belyse vores fund, og inddrog disse senere i analyseprocessen. Dette med henblik på at forblive så tro mod empirien og informanternes udsagn som muligt.

Som beskrevet vil følgende analyse være inddelt i tre forskellige dele, der har til formål at besvare hver deres forskningsspørgsmål, og som tilsammen vil kunne besvare hele problemformuleringen.

Første analysedel vil besvare første del af problemformuleringen samt første forskningsspørgsmål. Denne analyse centrerer sig om borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro. Her vil vi skitsere, hvilke forudsætninger borgerne italesætter som værende væsentlige for, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro vil synliggøres. Denne analysedel vil hjælpe os med at skitsere, hvordan troen træder frem som fænomen og dermed gøre os klogere på, hvordan troen udspiller sig i praksis gennem borgernes oplevelser. Første analyse vil udmønte sig i en introduktion til anden analyse.

Anden analysedel søger at besvare anden del af problemformuleringen og dermed også andet forskningsspørgsmål. Nærmere beskrevet vil analysen omhandle de relationelle forudsætninger, som borgerne oplever som betydningsfulde i forbindelse med beskæftigelsesmedarbejderne trosarbejde. Her vil vi mere dybdegående analysere, hvad der er væsentligt for, hvordan troen kan udfolde sig hos borgerne. Således undersøges hvad borgerne tilkendegiver som vigtige relationelle forudsætninger for troen.

Afslutningsvis vil den tredje analysedel ligesom anden analysedel besvare anden del af problemformuleringen. Derudover vil den tredje analysedel besvare specialets tredje forskningsspørgsmål omhandlende betydningen af det danske ledighedssystems organisatoriske rammer. I denne analyse undersøges således, hvordan organisatoriske forudsætninger har betydning for beskæftigelsesmedarbejderens handlemuligheder i relation til, hvordan borgeren modtager, opfatter og forstår troen. På denne måde adskiller den tredje analysedel sig fra den anden analysedel, da anden analysedel omhandler de relationelle forudsætninger i mødet med beskæftigelsesmedarbejderen, og tredje analysedel handler om de organisatoriske forudsætninger, der kan være en begrænsning i forbindelse med beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde.

Samlet kan de tre analysedele dermed bidrage til at besvare specialets problemformulering, og dermed får vi både svar på, hvordan borgerne oplever troen, hvad de italesætter som betydningsfuldt for at troen kan udfoldes, og ligeledes hvad de anser for at være en begrænsning for troen.

4.2. Analysedel 1: Borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro

Følgende første analysedel vil skitsere, hvordan troen som fænomen træder frem for og opleves af borgerne i mødet med beskæftigelsesmedarbejderne. Dette går i spænd med specialets videnskabsteoretiske ståsted, da vi vil forsøge at indfange troens forskellige fremtrædelsesformer gennem den måde beskæftigelsesmedarbejdernes tro erfares og italesættes af borgerne i empirien. Analysen vil først kortlægge, hvordan borgerne oplever troen gennem bestemte formuleringer, stemninger, kropssprog og handlinger. Dette vil hjælpe os til en forståelse af, hvorledes borgerne oplever at troen manifesteres af medarbejderne. Dernæst analyseres det, hvordan tro kan forstås som forventninger, og i hvilket omfang beskæftigelsesmedarbejders og borgers forventninger stemmer overens. Afslutningsvis introduceres til borgernes oplevelser af betydningen af beskæftigelsesmedarbejderens tro. Her analyseres det, hvordan borgerne oplever, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro kan medvirke til at forstærke borgernes egne kompetencer og tro på dem selv. Dette afsluttende afsnit vil fungere som en glidende overgang til analysens anden del, der omhandler, hvilke forudsætninger borgerne italesætter som betydningsfulde for troens indvirke. Dermed vil denne analysedel besvare første halvdel af specialets problemformulering, samt første forskningsspørgsmål angående, hvorledes ledige borgere i en udsat position oplever beskæftigelsesmedarbejderens tro på, at de kan komme i job eller uddannelse.

4.2.1. Hvordan manifesterer troen sig for borgeren?

Der er en generel enighed hos borgerne i vores undersøgelse om, at de allesammen oplever eller har oplevet at føle sig troet på af beskæftigelsesmedarbejderne på jobcentrene. Præcis hvordan de oplever eller har oplevet at føle sig troet på, og hvor ofte de oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro er dog varierende, og følgende analyse vil dykke dybere ned i, hvilke oplevelser borgerne sætter i relation til beskæftigelsesmedarbejdernes tro. En borger beskriver, hvordan han oplever og mærker beskæftigelsesmedarbejderens tro på ham i følgende citat:

“Ja altså jeg synes altid, at hun har en god og optimistisk energi, og er sådan spændt på mine vegne. Man kan mærke, at hun sådan oprigtigt er glad på mine vegne, når der sker noget, og når ting går godt og så videre. Ja eller bare sådan en følelse af, at man bliver heppet lidt på” (Bilag 1 s. 9 l. 276-278).

Ovenstående citat viser, at borgeren oplever beskæftigelsesmedarbejderens tro på ham som en god og optimistisk energi og ligeledes, at beskæftigelsesmedarbejderen er glad på hans vegne, når det går godt. Når beskæftigelsesmedarbejderen tror på borgeren i forløbet, føler borgeren medhold, for eksempel når han oplever at blive heppet på. Andre borgere beretter ligeledes om deres oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro. Følgende nedenstående citater beskriver, hvorledes to borgere oplever, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro på dem kan manifestere sig i en samtale. I beskrivelserne kan troen på både komme til udtryk som en direkte italesættes af troen med ordene: "Jeg tror på dig", men en anden borger beskriver også, hvordan troen kan komme til udtryk gennem en bestemt optimistisk tone uden at ordene: "Jeg tror på dig" direkte benyttes og italesættes:

"Jeg kan godt mærke det i tonen, når jeg snakker med min sagsbehandler, men det ikke noget der bliver italesat på den måde (...). De sidste par samtaler, jeg har haft med min sagsbehandler, så har det været mere tonen i, hvordan samtalerne forløber i forhold til, hvad der bliver sagt. Det der bliver sagt, lyder mere optimistisk, end det der blev sagt i starten. (...) Det er ikke vigtigt for mig, at det bliver italesat. Det hjælper for mig, at tonen bliver positiv. Så det ikke nødvendigt, at det bliver italesat på den måde, men bare at det bliver anerkendt" (Bilag 3 s. 10 l. 288-313).

Modsætningsvis beskriver den anden borger beskæftigelsesmedarbejdernes direkte italesættelse af troen:

"Jeg har faktisk prøvet, at de sagde sådan direkte: Jeg tror på dig. Jeg tror på, at du kan gøre det. Jeg tror, at du kan komme til at komme hen et sted, hvor det er anderledes (...) selv når jeg har været helt fucked up, eller hvad man skal sige i situationer, hvor det har været sagt, så har jeg måske været oprevet, og har måske ikke kunne mærke det med det samme, men jeg har aldrig glemt det. Så det betød noget bagefter, og det betød noget lige på den anden side af, at du tænker, men det kan ikke lykkedes" (Bilag 1 s. 16 l. 482-489).

Ovenstående citater tydeliggør, hvordan borgerne oplever, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro kommer forskelligt til udtryk i samtalerne. Her er der tale om, at troen på både kan opleves eksplicit italesat men også implicit italesat og indikeret gennem en bestemt energi, stemning

og toneleje. Begge borgere beretter, at de oplever at føle sig troet på, men oplevelsen afhænger af borgerens egen situation, og der kan være forskel på, hvad den enkelte borger har brug for i den konkrete samtale. Dermed er der også forskel på, hvordan troen opleves og forstås af borgeren, hvilket har en betydning for den måde beskæftigelsesmedarbejderne udviser troen på over for borgerne. Eksempelvis beretter den ene borger i ovenstående citat om, at beskæftigelsesmedarbejderens tro kan være svær at tage imod, når han er oprevet, og på daværende tidspunkt har borgeren ikke været i stand til at mærke beskæftigelsesmedarbejderens tro. Borgeren har alligevel oplevet medarbejderens tro og været bevidst om denne, hvorfor den har fået betydning for ham, da han fik det bedre. Hvordan borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro, kan derfor afhænge af, hvorvidt de har det godt eller dårligt i øjeblikket. I vores indsamlede empiri er der rigt empirisk fundament for denne antagelse. Eksempelvis beskriver en anden borger lignende oplevelse af, hvordan hun modtager beskæftigelsesmedarbejdernes tro varierende alt efter, hvordan hun selv har det:

“Det kommer nok meget an på, hvordan jeg har det ellers. Hvis det er en periode, hvor det går bedre, så tror jeg også bare, at så lægger jeg mere mærke til det, og så tror jeg, at det giver mig mere. Hvor hvis det er en periode, hvor jeg ikke har det så godt, så føler jeg måske mere, at så er det lidt mere lige meget. Så har jeg det måske lidt mere sådan: "Nå, men det skal de jo sige" (Bilag 2 s. 9 l. 247-250).

Borgeren fortæller, hvordan tidspunktet for beskæftigelsesmedarbejdernes manifestation af troen har en påvirkning for, hvordan troen opleves af borgeren. Troen giver mere mening for borgeren i perioder, hvor hun har det godt, hvorimod troen opleves som mere ligegyldig, når hun har det dårligt. Disse citater illustrerer for os, hvordan borgerne oplever, at modtagelsen af troen skal gå i spænd med, hvor borgeren er, og hvordan borgeren har det.

Gennem bearbejdningen af empirien er det yderligere blevet tydeligt for os, at borgerne også oplever troen manifesteret i konkrete handlinger, som beskæftigelsesmedarbejderne gør. I nedenstående eksempel fortæller en borger om, hvordan beskæftigelsesmedarbejderens tro har påvirket hans egen tro ved, at hun gjorde en ekstra indsats for ham i hans forløb:

11:”Vi har været lidt inde på det, men hvilken betydning har din jobrådgivers tro haft for dit eget syn på muligheder for job og uddannelse?

B: Jamen den tatovørbutik som jeg kom i praktik i, det var fordi, at hun engang havde hjulpet en ung dreng ligesom mig, med ikke så gode kår eller hvad man skal sige, hvor han så faktisk blev udlært, mens jeg var der. Det var en relation, hun ligesom havde fra sit privatliv, og sådan trak på, så jeg kunne komme i praktik der. Det er en svær lukket verden, hvor det ikke er til at komme i praktik, og traditionelt ikke noget du kommer i praktik i, heller ikke gennem jobcenteret. Der hjalp hun mig virkelig og lavede et rimelig vildt krumspring for, at jeg kunne komme ned i den butik, hvor han så var. Der var jeg i to år, og lærte en hel masse. (...) Ja det gav mig en kæmpe følelse af sådan shit man. Altså jeg tror, det er noget, der betyder meget for en, når man har været lang tid i systemet. Det som skiller de fine nok fra de rigtige gode, det er dem, som på en eller anden måde kan det der ekstra” (Bilag 1 s. 12 l. 367-387).

Borgerne kan altså både opleve troen på som eksplicit og implicit italesat, men den kan også komme til udtryk gennem konkrete handlinger, som beskæftigelsesmedarbejderne gør. Eksempelvis gør medarbejderen her en ekstra indsats for at finde en praktikplads til borgeren, hvor hun går udover jobcenter-regi og bruger sit eget netværk. Dette beskriver borgeren som betydningsfuldt, og som det der adskiller de beskæftigelsesmedarbejdere, der er “fine nok” fra de “rigtig gode”. Forventninger og tro kommunikerer netop i sociale situationer, hvilket både kan ske på en indirekte og mere direkte måde. Forventninger og tro kan altså udtrykkes gennem konkrete ord, men også særligt gennem konkrete handlinger, hvor de udtrykte ord skal afspejle kropssproget, som tydeligere end sproget signalerer en forventning (Wormnes & Manger 2005:140). Det kan således antages, at borgernes oplevelser af tro kan forstærkes gennem medarbejdernes supplerende handlinger, der understøtter det sagte. En anden borger fortæller eksempelvis også om, hvordan hun oplever, at beskæftigelsesmedarbejderen manifesterer sin tro på borgeren gennem en beskrivelse af de delmål, som borgeren allerede har opfyldt:

“(...) Og så var det, at hun fandt ud af, at jeg havde brug for de der delmål. Så begyndte jeg sådan stille og roligt, når hun så sagde til mig: ”Jamen prøv at se, da vi snakkede sammen for fjorten dage siden, kunne du ikke det her, men fordi at vi ligesom har skåret tempoet lidt ned og skåret det ned i mindre mål, jamen så har du egentlig fået lavet den opgave. Men prøv at se du har også fået lavet den her opgave ved siden af. Så du har jo egentlig fået klaret to”, ”Guuud ja!”. Altså da jeg kunne begynde at se det, hun sagde. Så begyndte jeg at tro på det, og jo flere succeser jeg så har haft, om de har været små

eller store, og hun har stået der: ”Jamen jeg sagde jo, at du kunne!”. Og hun er også utroligt god til at have kropssproget med, når hun tror på en med de der smil, og den der varme hun sender, så man får både følelsen, og hører det samtidig: ”Jamen jeg troede på dig, og du gjorde det sgu!”. Det har så ligesom også fået mig til: ”Nå men okay, så er det egentlig ikke så skræmmende, når hun beder mig om en ny ting”. Og hvis det så er svært, så kan jeg gå tilbage og sige til hende: “Den her den er svær.”” (Bilag 4 s. 7 l. 223-235).

Beskæftigelsesindsatsen, planen, forventninger og troen kobles i ovenstående op på konkrete delmål, der hjælper borgeren med at overskueliggøre processen. På denne måde fortæller og signalerer beskæftigelsesmedarbejderen ikke blot, at hun tror på borgeren, men hun begrundes hendes tro gennem eksemplificeringen af de små skåle som allerede opnåede opgaver, og dermed konkretiseres troen gennem handling. Dette gør hun på en måde, hvorpå hun formår at få borgeren med i det, og dermed oplever borgeren overbevisende belæg for beskæftigelsesmedarbejderens overtalelse og tro på, at hun godt kan klare det sidste stykke. Samtidig viser citatet, at borgerne måske ikke altid er opmærksomme på, hvad de har opnået, og beskæftigelsesmedarbejderens direkte italesættelse af allerede opnåede mål, kan derfor antages som værende et vigtigt redskab i arbejdet med ledige borgere i udsatte positioner. Troens betydning udfoldes ved, at beskæftigelsesmedarbejderne viser borgerne, hvad de har nået, og hvad de kan, hvilket ender ud i positive oplevelser hos borgerne. Borgeren oplever altså troen som konkretiseret i de mindre succesoplevelser, hun allerede har fået. Ligeledes beskriver hun, hvordan hun oplever beskæftigelsesmedarbejderens tro i forbindelse med hendes gestikulation i form af kropssprog, smil og varme udstråling, hvilket beskæftigelsesmedarbejderen benytter til at understøtte den verbale italesættelse af troen på.

I dette analytiske afsnit er det kommet frem at troen både opleves gennem direkte italesættelse og eksplicite indikeringer af troen i form af stemninger, energier og gestikulationer. Ligeledes er det blevet fremanalyseret, hvordan troen også kan opleves gennem konkrete handlinger, som beskæftigelsesmedarbejderen gør i relation til borgerens forløb, og som benyttes til at konkretisere og begrunde troen. Vi kan ikke give et entydigt svar på, hvornår eller hvordan borgerne oplever troen bedst, men det er afgørende, at alle borgerne beskriver, hvordan de oplever troen stærkest, når de selv er inde i perioder, hvor de har det godt. Borgernes oplevelser

af beskæftigelsesmedarbejdernes tro må derfor være afhængig af den situerede kontekst, hvor borgerens problemstillinger, hverdagsliv og aktuelle livssituation skal tages med i betragtning. Gennem ovenstående analyseproces er det blevet klart for os, at det at blive troet på er et let fortolkeligt begreb, som kan have flere forskellige betydninger i forskellige sammenhænge. Følgende analytiske vil undersøge disse forskellige oplevelser nærmere. Med afsæt i vores empiri kan troen nemlig også opleves som forventninger, krav eller pres alt efter det givne tidspunkt. I forbindelse med ovenstående analyse og de kommende analyser af borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro, er det vigtigt at understrege, at vi ikke har interviewet beskæftigelsesmedarbejderne, og derfor ikke ved nærmere om, hvordan de selv forsøger at udvise troen, og italesætte deres tro, forventninger og krav til borgerne. Vi har udelukkende et grundlag for at sige mere om, hvordan borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde, og i følgende afsnit vil vi komme nærmere ind på, hvordan borgerne oplever troen på som forventninger, der enten kan være for høje eller for lave, og som kan virke presserende for borgerne.

4.2.2. Troen på som forventninger

I relation til hvordan beskæftigelsesmedarbejdernes tro opleves af borgerne beskriver flere, hvordan troen er relateret til beskæftigelsesmedarbejderens forventninger til dem. I vores borgerinterview er det således blevet tydeligt, at borgerne veksler mellem frit at tale om tro og forventninger med samme betydningstillægelse. Dermed anser vi beskæftigelsesmedarbejdernes forventninger til borgerne sammenligneligt med, hvordan troen træder frem for borgerne. Udover denne empiriske kobling af troen til forventninger bygger undersøgelsens teoretiske grundlag også på denne antagelse. Som beskrevet i problemfeltet er omdrejningspunktet for undersøgelsen en antagelse om, at beskæftigelsesmedarbejdernes forventninger til borgeren påvirker medarbejdernes udsagn og handlinger. Dette kan derefter påvirke borgerens forventninger til sig selv, og muligvis borgerens udsagn og handlinger. Følgende afsnit vil præsentere borgernes oplevelser af troen på relateret til beskæftigelsesmedarbejdernes forventninger, men ligeledes i relation til borgerens egne forventninger. Her vil vi benytte Albert Banduras teori om selvkompetence og betydningen af lærte forventninger til at analysere borgernes udsagn.

Overensstemmelse af krav og forventninger

Ifølge den canadisk-amerikanske psykolog Albert Bandura har forventninger om mestring en stor betydning for menneskers motivation og selvpfattelse. Her er der både tale om betydningen af menneskers egne forventninger til fremtiden, men også hvordan andres forventninger påvirker menneskets mestring. En forventning og tro på, at et menneske kan mestre opgaverne er ifølge Bandura en klar forudsætning for, at mennesket opnår et godt resultat i forhold til at mestre givne opgaver (Bandura 2002:125). I nedenstående citat beretter en borger, hvordan hun har oplevet, at beskæftigelsesmedarbejderne har bestemte forventninger til hende, og hvordan disse har stemt overens med hendes egne forventninger:

“Jeg tænker vel, at de har en forventning om, at jeg skal tilbage i arbejdslivet. Det har jeg også altid selv ville. De har haft de forventninger, de skulle, og jeg synes ikke, der har været nogle unfair forventninger eller noget (...). Jeg vil gerne tilbage i arbejde. Min forventning var så ikke, at jeg skulle i arbejde med det samme, jeg skulle lige hjælpes igennem først, der har de været rigtig tålmodige. (...) Det har været et godt forløb, og vi har haft samme forventninger. Det er vigtigt at have god kommunikation og forventningsafstemt” (Bilag 5 s. 5 l. 145-156).

Ovenstående citat indikerer, at det at borgeren og beskæftigelsesmedarbejderne har haft de samme forventninger til forløbet har bidraget til, at borgeren oplever forløbet som positivt, og at hun ligeledes oplever troen på hende og ledighedsforløbet som afstemt. Forventningerne har båret præg af forventningsafstemning og god kommunikation, og borgeren har ikke oplevet forventningerne som unfair. Borgerens forventninger om fremtiden bygger på, hvordan hendes selvkompetence har udviklet sig og forløbet. Troen på egen evne til at mestre opgaverne er det grundlæggende element i selvkompetencen. Generelt antages det, at mennesker der scorer højt på selvkompetencen viser bedre præstationer end mennesker, som scorer lavt. Et menneskes selvkompetence kan vurderes i forhold til graden af styrke. Jo stærkere troen på din selvkompetence er jo større chance er der for, at du vil kunne mestre situationer (Bandura 2002:116). Når vi benytter betegnelserne stærk eller svag selvkompetence i den resterende analyse, refereres til graden af menneskets selvkompetence. Selvkompetencen er ikke en stabil egenskab hos et menneske, og denne påvirkes af, hvilken situation mennesket befinder sig i, og er dermed kontekstafhængig, men hovedkilden til selvkompetencen er at finde i tidligere læring. Borgerens oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens forventninger har således

påvirket hendes selvkompetence i momentet, men det er ligeledes hendes tidligere erfaringer, der er afgørende for selvkompetencen, og dermed hvordan hun håndterer jobcenterforløbet. Det kan på denne baggrund antages, at borgeren tidligere har erfaret og dermed tidligere opbygget en kompetenceforståelse om, at lignende situationer kræver kommunikation og forventningsafstemmelse, hvilket hun således på denne baggrund drager med ind i relationen til beskæftigelsesmedarbejderen. Således bevirker denne tidligere kompetence at forløbet stemmer overens med hendes forventning og har et positivt udfald.

Bandura beskriver i relation til betydningen af selvkompetencen, hvordan god kommunikation gennem overensstemmelse af forventninger til forløbet er en vigtig forudsætning for en vurdering af, hvordan noget vil udvikle sig: “Hvis en forudsigelse skal være gyldig, så kræver det, at den, der skal vurdere sine personlige kompetencer, præcist kender de krav, der stilles. Uklare krav, vil i mange tilfælde skabe uoverensstemmelser mellem troen på den personlige kompetence og det, der skal præsteres” (Kähler 2012:41). Borgeren beskriver netop i ovenstående citat, hvordan hun har oplevet troen og forventningerne til hende som afstemt, og at der har været en bevidsthed omkring det, hun skulle igennem før kravene om job eller uddannelse stilles. Ligeledes og som nævnt har borgeren forståelse af kommunikation som et vigtigt redskab, hvilket således er i tråd med Bandura. Banduras pointe om vigtigheden af en fælles bevidsthed og overensstemmelse om, hvilke krav forventningerne indeholder, kan forklare os, hvorfor og hvordan borgeren har en positiv oplevelse af beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger. Det er altså vigtigt, at borgeren forstår hvilke krav, som jobcentret stiller. Ligeledes er det vigtigt, at beskæftigelsesmedarbejderen tager sig tiden til at forstå borgerens behov og forventningsafstemmer, hvordan og i hvilket omfang forløbet og målet mod beskæftigelse eller uddannelse skal eller kan realiseres.

Borgernes oplevelser af positive og negative forventninger

En anden borger fortæller, hvordan han bliver påvirket af beskæftigelsesmedarbejdernes positive forventninger:

“Og denne her sagsbehandler som er på min sag nu, hun er på kan jeg mærke. Hun er på! Hvis jeg har et spørgsmål til hende, så siger hun YES, jeg skal nok lige kigge på det, og så går der en time, og så ringer hun tilbage til mig, så hun er på. (...) Jeg begynder at stole mere på mig selv. Jeg kan mærke, at jeg har fået en virkelyst og en interesse i

at gøre noget for mig selv, være vedvarende i at tabe noget vægt, være vedvarende i gøre de her ting og komme videre. Nu sidder jeg ikke bare og slapper af, nu arbejder jeg hårdt for at komme videre. Det er da helt klart noget. Det hjælper at have en konsulent, der er på, og som siger: "Se her, nu gør vi sådan her og sådan her, du tager kontakt til dem her og dem her, og jeg tager kontakt til dem her, og så snakker vi sammen igen om 14 dage". Det er sådan noget, der virker for mig. Så er der en dialog, og så er der noget, der kører" (Bilag 6 s. 4 l. 130-134) (Bilag 6 s. 5 l. 137-143).

I ovenstående citat illustreres det, hvordan borgerens oplevelser af troen fører til positive forventninger, der har været med til at forstærke hans tro på ham selv, motivation og generelle lyst til at arbejde videre mod målet. Medarbejderen udviser troen ved at beskrive klart og tydeligt, hvad borgeren kan forvente i fremtiden samtidig med, at dette manifesteres ved en optimistisk tone og energi, gåpåmod og et overskud til at hjælpe borgeren. Borgeren har altså oplevet en konkret tro og konkrete forventninger, som bliver foldet ud og konkretiseret i en proces. Dermed indikerer og begrundes medarbejderen troen i en italesættelse af konkrete handlinger, hvor det der aftales indbyrdes bliver overholdt, og det kan antages at dette styrker borgerens oplevelse af troen. Som tidligere nævnt i ovenstående afsnit omhandlende overensstemmelse af krav og forventninger, er det særligt andres forventninger, der over tid kan påvirke og forme mennesker i en særlig retning. Det er således en vigtig pointe, at jo mere vi får en person til at tro på, at en behandling vil virke, jo bedre bliver virkningen (Wormnes & Manger 2005:132). Med Banduras teoriunivers i hånden kan det antages, at medarbejdernes kontinuerlige positive forventninger og tro vil være med til at skabe positive forventninger om borgerens fremtidige mestring, hvilket skaber en positiv selvopfyldende profeti for borgerne (Bandura 2002:125).

Det er dog ikke i alle tilfælde, at borgerne beretter om, hvordan at forventninger skaber positive adfærdsændringer hos dem. Kontinuerlige dårlige forventninger kan være med til, at skabe en negativ adfærdsændring og medvirke til at give borgeren en følelse af at fremtidig mestring nedbrydes (Wormnes & Manger 2005:132). Der eksisterer flere empiriske eksempler på, hvordan medarbejdernes høje forventninger har skabt stort pres på borgerne, som har resulteret i, at borgerne har fået det dårligere, og borgernes oplevelse af troen derfor fremstår som noget negativt. En borger fortæller, hvordan hendes egne forventninger og

beskæftigelsesmedarbejderens forventninger ikke stemte overens i begyndelsen af hendes forløb på jobcentret:

“Jeg tror, at de har haft lidt svært ved i starten at finde ud af, hvor langt i mit sygdomsforløb jeg var på daværende tidspunkt i forhold til, hvor meget de kunne forvente af mig, kontra hvor jeg er nu. Så i starten er det min oplevelse, at de forventede for meget af mig”

(Bilag 3 s. 6 l. 170-172).

Jobcentret forventede mere af borgeren end borgeren selv følte, hun var i stand til i begyndelsen af hendes forløb. Det kan således forstås, at borgeren oplevede at føle sig presset over, at hun ikke kunne leve op til beskæftigelsesmedarbejderens forventninger eller tro. Der har ikke været en klar forventningsafstemning af kravene i begyndelsen af forløbet, som de tidligere citater fastslog vigtigheden af. Borgeren har oplevet, at beskæftigelsesmedarbejderne overvurderede hendes mestring, og dermed forventede og troede for meget på hende. Ifølge Bandura kan det, at man undervurderer betydningen af, at parterne skal overensstemme krav og forventninger føre til, at den ene part kan komme til at overvurdere den andens personlige kompetence (Kähler 2012:41). Dette er netop tilfældet i følgende citat, hvor en anden borger fortæller om et enkeltstående forløb, han har været igennem. Her er krav og forventninger ikke blevet stemt overens, hvilket har resulteret i, at beskæftigelsesmedarbejderen er kommet til at overvurdere styrken af borgerens selvkompetence:

“Jeg har kun en gang haft en, som ligesom tvang mig lidt ud i en praktik, og det knækkede jeg så også nakken på. (...) Altså jeg var i en cafe på jobcenteret i næsten et år, hvor jeg solgte kaffe og kage og sådan nogle ting. Så syntes han, at jeg skulle ud i en kantine i et kæmpe firma og prøve at være i deres køkken. Det sagde jeg, at det var jeg ikke klar til, og så sagde han: ”Jamen nu prøver vi det bare”. Så tog vi ud, og var der, og snakkede med dem og så videre. Jeg kunne bare mærke, at jeg kunne slet ikke være her, og det sagde jeg. Det endte så med jeg startede der alligevel, og havde nogle rigtig dårlige oplevelser derude, og det gjorde, jeg bare aldrig vil tilbage nogen steder igen [griner]. Det var bare virkelig skidt. Men ja, det er den eneste gang, det er sket, at han altså troede, jeg kunne mere, end jeg kunne, og det kunne jeg ikke. Han pressede mig lidt til at gøre noget, som jeg vidste, jeg ikke kunne, og det er sikkert også fair nok

i nogle situationer, men jeg kender også mig selv godt nok efterhånden. Det er ikke for at sige, at det altid er dårligt, men lige i den situation var det ikke hensigtsmæssigt” (Bilag 1 s. 7 l. 215-236).

Borgeren fortæller i ovenstående citat om, hvordan han oplevede, at medarbejderens tro og forventninger ikke var stemt overens med hans egen tro og forventninger. Der er dermed ikke direkte tale om, at medarbejderen udviste negative forventninger til borgerens mestring, men derimod at medarbejderen ikke havde fået afstemt hans tro og forventninger med borgeren. Medarbejderen troede for meget på borgerens evner og stillede for høje krav til disse på trods af, at borgeren fortalte ham, at han ikke kunne klare det. Citatet bevidner, at borgerens forståelse af eget selv, ikke stemmer overens med beskæftigelsesmedarbejderens forståelse af, hvad borgeren kan og ikke kan klare, samt hvor hans grænser går. Der er dermed ikke konstrueret en fælles realistisk meningsforståelse om, hvad det videre forløb for borgeren skal indeholde. Borgeren italesætter dog også, at det ikke altid er dårligt, at beskæftigelsesmedarbejderne presser borgerne, men at det i denne konkrete situation ikke var hensigtsmæssigt for ham. Dette fortæller os igen vigtigheden af, at beskæftigelsesarbejdet med borgerne skal kontekstuel og situationelt afstemmes.

Som tidligere beskrevet styrker oplevelser af mestring forventningen om fremtidig ny mestring, og dette kan skabe en god læringscirkel for borgeren. Som et grundlæggende pædagogisk princip er det altså bedre at skabe situationer, hvor personen får gentagne erfaringer og træninger som giver mestringsfølelse i stedet for at fokusere på områder, hvor mestringserfaringerne bliver vanskeligere at bekræfte (Wormnes & Manger 2005:132). Selvom beskæftigelsesmedarbejderen har de bedste intentioner om at hjælpe borgeren med at mestre den svære opgave mod beskæftigelse, kommer forventningerne til at skabe en dårlig læringscirkel for borgeren, da han ikke oplever at blive bekræftet i hans mestring af opgaven. Der kan forekomme store negative konsekvenser for mennesket, når de negative erfaringer og forventninger bliver for mange. En nedbrudt selvtillid og nedbrudt tro på sig selv, vil begrænse fremtidig mestring og kompetencefølelse. Dermed oplever borgeren beskæftigelsesmedarbejderens tro som for høje forventninger, da borgeren føler sig presset ud i en situation, som han ikke kan mestre. Dette bevirker, at borgeren kan komme ind i en negativ læringscirkel, hvilket kan have konsekvenser for hans senere mestringsoplevelse. Således kan andres menneskers forventninger og tro på én have en afgørende betydning for fremtidig

præstation, motivation og mestring, hvor påvirkningen både kan gå i en positiv eller negativ retning (Wormnes & Manger 2005:132).

Borgernes oplevelser af nødvendigheden af at balancere tro og forventninger

En anden borger beretter om vigtigheden af, at beskæftigelsesmedarbejderne skal forholde sig til og afveje borgerne undervejs i beskæftigelsesforløbet. På denne måde kan beskæftigelsesmedarbejderen have fokus på, hvorvidt de i bestemte situationer skal tro meget på borgerne, og dermed have høje forventninger til borgerne, eller om de skal afvente troen og forventningerne:

“Det er virkelig vigtigt, at for hver lille ting du gør, vej borgeren, var det positivt eller var det negativt, og hvad gør vi så? Hvor nogle gange har jeg altså lagt mærke til, at selvom forsøget var negativt, så presser vi dem bare ud i det næste, og det er ikke alle menneskers psyke, der kan holde til det. (...) Hvordan får vi lige den her borger tilbage på benene igen? Så det er jo en meget fin balance mellem ikke at tro for lidt og ikke at tro for meget, og veje borgeren for hver ting de gør” (Bilag 4 s. 11 l.323-227)

Borgeren fortæller, at hun har oplevet, hvordan beskæftigelsesmedarbejdere har fortsat med at presse borgere ud i det næste forløb, selvom det i første forsøg var en negativ oplevelse for borgeren. Borgeren italesætter desuden den balance som medarbejderne skal navigere i, i forhold til ikke at tro for lidt, men heller ikke for meget. De forskellige ovenstående citater illustrerer således, hvordan borgerne oplever medarbejdernes tro og forventninger som positive, men også at disse forventninger kan opleves som presserende, hvis der ikke har været en klar forventningsafstemning til stede.

Ud fra ovenstående empiriske fund er det tydeligt, at der eksisterer en hårfin balance i det sociale arbejde. Beskæftigelsesmedarbejdere er nogle gange nødsaget til presse borgerne ud af deres “comfort zones” i forsøget på at skabe positive og succesrige oplevelser for borgerne, der kan rykke dem tættere på arbejdsmarkedet. Men samtidig skal medarbejderne være opmærksomme på ikke at presse borgeren for meget. Borgerne i de to ovenstående citatet udtrykker begge, at det er vigtigt, at medarbejderne er opmærksomme på, hvilken vej borgeren skal gå, i forhold til om beskæftigelsesmedarbejderen skal presse borgeren yderligere eller holde igen. Borgeren i ovenstående citat udtrykker: “Så det er jo en meget fin balance mellem ikke at tro for lidt og ikke at tro for meget, og veje borgeren for hver ting de gør”. Citatet

illustrerer således den hårfine balance som beskæftigelsesmedarbejderen skal navigere i, da det kan være svært for beskæftigelsesmedarbejderen at skelne mellem, hvornår borgeren skal eller ikke skal presses og dermed også, hvornår man skal tro meget på borgeren, og hvornår man skal tro mindre på borgeren. Det kan dog være svært for beskæftigelsesmedarbejderen at være bevidst om denne balance, da vi mennesker både opererer med bevidste og ubevidste forventninger, hvilke begge påvirker den fremtidige adfærd. Bevidste forventninger kan man påvirke i en positiv retning, fordi man netop er bevidst om, at man har forventninger. Hvorimod ubevidste forventninger ikke er viljestyret, og vi er altså uopmærksomme på forventningernes eksistens og deres påvirkning (Wormnes & Manger 2005:124). Beskæftigelsesmedarbejderne kan altså komme til at påvirke borgerne gennem ubevidste forventninger, og det kan derfor være svært for medarbejderne at navigere i skelnen mellem, hvornår borgeren skal presses og ikke skal presses. Det er oftest indøvede og hyppigt udførte handlinger, som gradvis vil blive mere ubevidste for os (Wormnes & Manger 2005:124). Beskæftigelsesmedarbejdernes arbejde indebærer netop hyppigt udførte handlinger, hvorfor det kan antages, at nogle af disse handlingers påvirkning kan forekomme ubevidst for medarbejderne. Dette forudsætter således, at beskæftigelsesmedarbejderen kontinuerligt bør være mere eller mindre bevidst om de krav og forventninger, som hun/han stiller borgeren, for at kunne forventningsafstemme disse med borgeren, således at borgerens forventninger imødekommes.

I dette afsnit har vi således fundet ud af, at borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro som forventninger, der både kan være for høje og for lave. Derudover er vi kommet frem til, at det er vigtigt at både medarbejderes og borgeres forventninger stemmer overens, og beskæftigelsesforløbet således er forventningsafstemt i forbindelse med hvilke krav og forventninger der er til stede. Derfor er der behov for en opmærksomhed på troen og forventningerne for at medarbejderne er opmærksomme i, hvorvidt de skal/kan presse borgerne. I næste analytiske afsnit dykker vi nærmere ned i, hvordan borgerne oplever betydningen af beskæftigelsesmedarbejdernes tro, og hvordan denne tro har betydning for borgernes oplevelser af tro på sig selv.

4.2.3. Borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens tro som betydningsfuld

Som beskrevet ovenfor har alle informanterne på et tidspunkt oplevet at føle sig troet på af beskæftigelsesmedarbejderne, og ligeledes oplever de generelt troen som positiv. Hvordan borgerne oplever troen som særlig betydningsfuld, vil blive nærmere undersøgt i nedenstående analyse. I følgende vil vi undersøge, hvordan borgernes selvkompetence bliver påvirket af beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger. Herunder hvordan borgerne oplever troen og forventningerne som positivt i forhold til, at de i højere grad tør at kaste sig ud i nye oplevelser, hvorfor selvkompetencen igen styrkes. Der er således tale om en positiv læringscirkel.

Her fortæller en borger i følgende citat, hvad det præcis har betydet for hende, at beskæftigelsesmedarbejderen tror på hendes muligheder for at komme i job eller uddannelse:

“Det at én lige pludselig tror på dig, det gør meget for dit selvværd og din selvtillid, og du får en lyst til at prøve nogle uvante og ukendte ting af, uden at dø af skræk. (...) Den tro som X [beskæftigelsesmedarbejder] har haft på mig, har jo også været med til arbejdsmæssigt at styrke det svage selvværd og selvtillid, som jeg havde om mig selv. Altså der har hun virkelig fået hjulpet mig til at tro på mig selv, og at jeg kan nogle ting. (...) Jeg har jo faktisk fundet ud af, at jeg kan mere end jeg troede” (Bilag 4 s.1 l. 29-31) (Bilag 4 s.7 l. 203-206).

I citatet illustreres det, at beskæftigelsesmedarbejderens tro betyder, at borgeren har fået styrket hendes selvværd og selvtillid, og at hun har fået en større tro på sig selv. Som beskrevet i ovenstående analytiske afsnit kan beskæftigelsesmedarbejderens tro relateres til medarbejderens forventninger til borgerens forløb, og ifølge Bandura er det menneskers forventninger og tro på egne evner, der afgør, om en længerevarende positiv adfærdsændring kan finde sted. Det er menneskers forståelse af egen selvkompetence, der er afgørende for, hvorvidt mennesker tør at kaste sig ud i at overvinde problemer, og hvor stor en udholdenhed, de har til at gøre dette. Jo stærkere selvkompetence et menneske besidder, jo mere vil mennesket tro på egne evner, og selvkompetencen er således en indikator for, om mennesket tør eller ikke tør at kaste sig ud i at afprøve uvante og ukendte ting (Kähler 2012:9).

I ovenstående citat er det tydeligt, hvordan borgeren oplever at beskæftigelsesmedarbejderens tro og forventninger har styrket hendes egen selvkompetence, hvor hun eksempelvis

afslutningsvis beskriver. “Jeg har jo faktisk fundet ud af, at jeg kan mere end jeg troede”. Borgeren fortæller altså, at beskæftigelsesmedarbejderens tro har hjulpet hende til at tro mere på sig selv - hendes selvkompetence er dermed blevet forstærket. Dette kan resultere i, at troen har haft en positiv betydning for borgerens vej mod arbejdsmarkedet, da borgeren har en oplevelse af at have større lyst til at prøve uvante og ukendte ting af. Bandura beskriver nemlig yderligere, at det særligt er succesoplevelser, der er væsentlige for en stærk selvkompetence, og oplevelser af succes, vil langsomt resultere i, at man bliver mere robust og tør at tage valg senere i livet om at gøre det igen (Kähler 2012:11). Borgeren oplever således gennem succesoplevelser at turde gøre det igen, hvilket bidrager til en positiv læringscirkel (Wormnes & Manger 2005:132).

Bandura beskriver altså, hvordan tidligere oplevelser påvirker fremtidige oplevelser, samt hvordan forventninger og tro påvirker både viljen og gåpåmodet til at kaste sig ud i nye opgaver, men det påvirker også vedholdenheden i disse opgaver. Det kan altså antages, at borgerens positive oplevelser af medarbejdernes forventninger og tro, også vil påvirke hendes vilje og gåpåmod i forhold til at komme nærmere beskæftigelse. “Mennesket frygter og har tendens til at undgå situationer, de tror overstiger deres kompetencer, mens de engagerer sig i aktiviteter og optræder selvsikkert i situationer, som de vurderer, at de er i stand til at klare” (Kähler 2012:10). Med afsæt i ovenstående analytiske afsnit, og heraf borgernes oplevelser af medarbejdernes tro som for høje forventninger, kan det antages, at troen ligeledes kan resultere med den modsatte effekt, hvor en mere svag selvkompetence forstærkes yderligere gennem borgernes dårlige oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger. Ved dårlige oplevelser af troen og forventningerne formindskes chancen for, at mennesker tør eller ikke tør at kaste sig ud i nye og udfordrende situationer igen. I ovenstående tilfælde med borgeren, der oplevede at blive presset ud i et praktikforløb, kan det antages, at denne oplevelse formindsker chancen for, at borgeren tør at kaste sig ud i nye oplevelser, som eksempelvis at komme i praktik igen (Bilag 1 s. 7 l. 215-236).

Af andre faktorer som har en betydning for borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens tro italesætter en borger i følgende citat, hvordan oplevelsen af troen bliver mere betydningsfuld når borgeren ikke tror på sig selv, og dermed har en svag selvkompetence:

“Når jeg har tvivlet på mig selv har det, at hun har troet på mig, gjort rigtig meget. At jeg ligesom har sagt: ”Okay, hvis hun tror jeg kan, så kunne det være jeg skulle prøve, fordi det kunne jo være, hun havde ret ik. (...) At hun tror på mig, og det der lille puf man sådan får: ”Jamen prøv nu, det er ikke så farligt!” (...) at du har den der venlige hånd i ryggen, der hele tiden tror på dig” (Bilag 4 s.3 l. 81-87).

Borgeren oplever beskæftigelsesmedarbejderens tro “som en venlig hånd i ryggen”, der er med til at skubbe borgeren i den rigtige retning, og som derigennem støtter borgerens egen tro på sig selv. Dette er i tråd med Banduras pointe om, hvordan andre menneskers forventninger og tro kan påvirke andre mennesker i en positiv eller negativ retning. Beskæftigelsesmedarbejderen formår i dette tilfælde at benytte forventningerne og troen på borgeren på en måde, hvor borgeren oplever en støtte, hvilket skaber en positiv oplevelse af troen. Ovenstående citater kan begge illustrere, at beskæftigelsesmedarbejderens tro er særlig betydningsfuld for borgeren, og når troen opleves som positiv kan denne være med til at rykke borgeren tættere mod arbejdsmarkedet, da borgerens selvkompetence forstærkes og borgeren får gåpåmod og tør kaste sig ud i nye ting. I dette analytiske afsnit er det dermed blevet klart, at ledige borgere i udsatte positioner oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger som betydningsfuld for, at borgerne får styrket egen tro.

4.2.4. Delkonklusion for første analysedel

På baggrund af ovenstående analysedel kan vi konkludere, at borgerne i specialet fortrinsvis oplever, at deres beskæftigelsesmedarbejder tror på, at de kan komme i job eller uddannelse. De ovenstående passager tydeliggør, at troen kan opleves på flere forskellige måder heraf gennem: indirekte og direkte sprogbrug, energier og stemninger, men også gennem konkretiseringer og handlinger. Hvorvidt borgerne oplever troen stærkest, når beskæftigelsesmedarbejderen udtrykker troen på den ene eller den anden måde, kan vi ikke vurdere. Vi plæderer dog for, at det at vise sin tro gennem konkrete handlinger er med til at forstærke borgernes oplevelser af troen, som ligeledes forstærkes yderligere, når borgerne oplever troen i en kombination af handlinger og sprog. Vi kan yderligere konkludere, at flere borgere beskriver, at oplevelsen af beskæftigelsesmedarbejdernes tro afhænger og varierer af, hvordan borgerne har det i situationen. I relation til dette kan det altså konkluderes, at borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro, viser sig at være yderst påvirket af borgerens aktuelle kontekst, hvor hverdagsliv og sårbare problemstillinger synes at spille en stor rolle.

Ydermere kan det konkluderes, at borgerne sammenfatter oplevelserne af troen med oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens forventninger til dem og deres forløb på jobcentret. Ved at analysere disse forventninger ud fra Banduras optik er det blevet tydeligt, hvordan at borgerne både kan opleve forventningerne positivt og negativt. I analysen kommer det gennem flere empiriske eksempler til udtryk, at borgerne har oplevet, at beskæftigelsesmedarbejderne har haft for høje forventninger til dem, hvilket har skabt et stort pres hos borgerne, som har resulteret i, at de har fået det dårligt. Det kan således konkluderes, at borgerne og beskæftigelsesmedarbejderne skal forventningsafstemme forløbet på jobcentret for at troen kan opleves som værende positiv og dermed øge chancerne for, at borgerne kommer i job eller uddannelse. Det kan endvidere konkluderes, at der eksisterer en hårfin balance i manifestationen af troen, da beskæftigelsesmedarbejderne ikke må tro for meget på borgerne, men heller ikke tro for lidt på borgerne. Afslutningsvis konkluderes det, at borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger som betydningsfuld for, at borgerne kan få styrket troen på egne evner. Dermed kan det konkluderes, at borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro kan bidrage til, at borgerne tør kaste sig ud uvante og ukendte opgaver, hvilket kan rykke borgeren tættere mod arbejdsmarkedet.

Opsummeret konkluderer ovenstående analyse, at borgerne oplever og erfarer beskæftigelsesmedarbejdernes tro på følgende måder:

- Gennem indirekte og direkte sprogbrug.
- Gennem energier og stemninger.
- Gennem konkretiseringer og handlinger.
- Som varierende og påvirket af aktuel kontekst og hverdagsliv.
- Som positive og negative forventninger.
- Som betydningsfuld for at styrke troen på egne evner.

4.3. Analysedel 2: Betydningsfulde forudsætninger

I første analysedel har vi fået besvaret første halvdel af problemformuleringen samt første forskningsspørgsmål, og vi har dermed fået en forståelse for, hvordan borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejderens tro på dem. Nedenstående analyse vil med afsæt i dette gå nærmere ind i en forståelse af, hvilke forudsætninger borgerne italesætter som særlig betydningsfulde for, at den oplevede tro lettere kan indfinde sig og manifestere sig hos borgeren. Med forudsætninger henvises der til de betydningsfulde faktorer, der skal være til stede i det relationelle møde mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder. Dermed befinder følgende betydningsfulde forudsætninger sig på et relationelt niveau, hvor der er tale om forudsætninger, som beskæftigelsesmedarbejderen råder over i det konkrete møde med borgeren. Først klarlægges forståelsen af borgerens situation som en betydningsfuld forudsætning for at troen kan indfinde sig. Herunder beskrives ærlighed, borgerinddragelse samt helhedsforståelse som betydningsfulde forudsætninger for, at borgeren oplever forståelse for egen situation, og dermed oplever troen som betydningsfuld i mødet med beskæftigelsesmedarbejderen. Dernæst analyseres betydningen af relationelle forudsætninger i forbindelse med borgernes italesættelse af venner og families tro. Derefter anlægges et mere teoretisk og tematiseret fokus, hvorunder vi benytter Høilund og Juuls teoretiske forståelse af anerkendelse for at fremanalysere, hvordan anerkendelse og tillid anses som betydningsfulde forudsætninger for borgernes oplevelser af troen. Nedenstående vil dermed udfolde anden del af specialets problemformulering, samt specialets andet forskningsspørgsmål, og på denne måde besvare hvilke relationelle forudsætninger borgerne italesætter som værdifulde for, at troen har en betydning for dem og for deres forløb i jobcenteret.

4.3.1. Forståelse for borgerens situation

I sidste afsnit af første analysedel er det blevet fremanalyseret, hvordan borgerne eksplicit oplever betydningen af troen. Men der er ligeledes flere steder i empirien, hvor betydningen af troen optræder implicit, og hvor det er tydeligt, at nogle bestemte relationelle forudsætninger skal være tilstede, for at troen manifesterer sig hos borgerne. Disse forudsætninger vil blive udfoldet i nedenstående afsnit, hvor betydningen af forståelse af borgerens situation, herunder ærlighed, borgerinddragelse og helhedsforståelse vil blive nærmere fremanalyseret.

Ærlighed

I nedenstående citat beskriver en borger, hvordan at ærlighed i samarbejdet mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger, har stor betydning for borgerens tro på sig selv og tro på at komme i beskæftigelse:

“Ærlighed, rigtig meget ærlighed fra borgerens side af til sin sagsbehandler om, hvilke erfaringer du har med dig. Det er virkelig, virkelig, virkelig vigtigt, fordi du kan have en fantastisk sagsbehandler, der vil dig det allerbedste, men hvis du selv hele tiden sidder på bagbenene, så uanset, hvor meget godt den sagsbehandler vil for dig, så vil du aldrig nogensinde lade sagsbehandleren give lov. Så det er lige så meget borgeren, som det er sagsbehandleren, og delagtiggøre i, hvad for nogle erfaringer du har med dig selv og med i dit liv, så sagsbehandleren nemmere kan finde ud af, jamen er det her en borger, jeg skal presse eller er det her en borger, jeg skal støtte. Ærlighed er virkelig vigtigt”(Bilag 4 s.3 l.93-100).

Med ærligheden giver borgeren beskæftigelsesmedarbejderen indsigt i, hvilke livserfaringer hun har med sig fra tidligere. Beskæftigelsesmedarbejderen kan på denne måde få en større forståelse af borgerens situation, og således nemmere hjælpe borgeren på vej mod beskæftigelse. Med indsigt i borgerens situation kan beskæftigelsesmedarbejderen lettere forstå, hvad borgeren har behov for i situationen, samt på hvilken måde troen skal tydeliggøres overfor borgeren. Dette kan eksempelvis være i forbindelse med om borgeren har behov for at blive støttet eller presset. Når borgeren beretter om at sidde på bagbenene kan det forstås som, at borgeren ikke tror på sig selv, og ærligheden mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger kan således hjælpe til en gensidig forståelse af, hvad borgeren har behov for, for at kunne tro på sig selv og egne kompetencer. Beskæftigelsesmedarbejderen kan således lettere påvirke borgeren når medarbejderen har indsigt i borgerens kompetencer og dermed forstærke borgerens selvkompetence.

Ligeledes kan citatet illustrere Banduras pointe om den verbale overtalelse, altså en situation hvor en kompetent person forsøger at overtale et andet menneske til at tro på egne evner (Bandura 2002:101). Ifølge Bandura er en af de fire kilder til kompetenceforventningerne de verbale tilskyndelser, som et menneske møder i sit liv. Bandura pointerer, at det er vigtigt, at en person er kompetent nok til at give verbale tilskyndelser, da tilskyndelserne skal bunde i

noget reelt (Bandura 2002:104). Når beskæftigelsesmedarbejderen har en forståelse af borgerens situation, bunder beskæftigelsesmedarbejderens tro også i reelle belæg, da hun/han kender borgeren. Beskæftigelsesmedarbejderen har således en viden om situationer, hvor borgeren har brug for at blive støttet eller har bedre grundlag for argumentation i situationer, hvor borgeren måske har brug for at blive presset. På denne måde fungerer troen på borgeren bedst, hvis borgeren selv tror på, at dem der tror på en, har belæg for det de siger, fordi de faktisk kender borgeren og borgerens situation. Bunder beskæftigelsesmedarbejderens tilskyndelser ikke i noget reelt, kan borgeren fejle og situationen vil føre til noget negativt fremfor noget positivt (Kähler 2012:13). Beskæftigelsesmedarbejderen kan ikke blot tro blindt og dermed "smitte" borgeren med troen, for borgeren skal være overbevist om beskæftigelsesmedarbejderens tro som oprigtig, ligesom beskæftigelsesmedarbejderen skal have respekt for borgerens vurdering af egen indsats og formåen, hvilket kan opnås gennem ærlighed og en fælles forståelsesramme. Denne pointe blev ligeledes illustreret i første analysedel (afsnit:4.2.2), hvor en borger netop oplevede, at der ikke var forståelse for hans situation, selvom han ærligt forsøgte at fortælle beskæftigelsesmedarbejderen, at han ikke var klar til at starte i et nyt praktikforløb i en kantine, hvilket illustrerer en lav grad af selvkompetence. I dette citat (Bilag 1 s. 7 l. 215-236), blev det altså også tydeligt, at beskæftigelsesmedarbejderen ikke blot kan tro blindt og smitte borgeren med denne tro, da borgeren også selv skal være overbevist om, at forventningerne og troen er mulige for borgeren at mestre.

Således kan det antages, at beskæftigelsesmedarbejderens forståelse af borgerens situation er en vigtig forudsætning for betydningen af, hvordan troen opleves som noget positivt for borgeren. Dette er vigtigt, da borgeren i højere grad kan blive overbevist om, at det beskæftigelsesmedarbejderen siger er rigtigt. Betydningen af beskæftigelsesmedarbejdernes tro på borgerne, er således relateret til en fortløbende interaktionel proces, som afhænger af, hvorvidt parterne i fællesskab arbejder sig ud fra samme forståelse i den konkrete situation, som begge parter befinder sig i. Beskæftigelsesindsatsens forløb heriblandt medarbejderens tro og forventninger afhænger således af en refleksiv proces, hvor medarbejderen tager afsæt i konkret viden om den enkelte borger og dennes situation i momentet. Netop denne pointe om betydningen af beskæftigelsesmedarbejderens refleksive vurdering og forståelse for den situationelle kontekst samt betydningen af interaktionen mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger, er ligeledes en konklusion som Danneris og Dall drager i artiklen: Expressing and

responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals (2017). Her undersøges det, hvordan borgere udtrykker selvkompetence, og ligeledes hvordan beskæftigelsesmedarbejderne responderer på udtrykkene. De er her kommet frem til en forståelse af, at både udtryk og respons på selvkompetencen kan og skal være forskellige afhængig af den enkelte borgers situation og den specifikke kontekst. Ligeledes kan en reflektiv vurdering kun foretages på baggrund af specifik viden om den enkelte borger, og skabes derfor i den situerede interaktion (Danneris 2016:79). På samme måde er dette blevet tydeliggjort i ovenstående empiriske fund.

Vi har således i ovenstående fundet ud af at ærlighed er en vigtig relationel forudsætning for hvordan troen får en betydning for borgerne og deres forløb på jobcenteret. Gennem ærlighed, oplever borgerne, at der er forståelse for deres situation. Ligeledes kan det antages at ærligheden kontinuerligt skal udtrykkes i en fortløbende interaktionel proces, således at borger og beskæftigelsesmedarbejders forståelse af situationen altid stemmer overens. I det følgende vil vi igen tage afsæt i betydningen af beskæftigelsesmedarbejdernes forståelse for borgernes situation, men yderligere klarlægge den underliggende betydning af borgerinddragelse som en vigtig relationel forudsætning.

Borgerinddragelse

Hvordan borgerne i vores empiri italesætter forståelsen for deres situation som en forudsætning for troen, kommer ligeledes til udtryk gennem eksempler på oplevelser af situationer, hvor der ikke har været forståelse for deres situation. Et eksempel på dette ses i nedenstående citat, hvor en borger indkaldes til et møde med en ny jobkonsulent, han ikke har kendskab til i forvejen, og han oplever her ikke at blive inddraget i beslutningsprocessen angående eget forløb:

”Goddag X [borger], du vil jo gerne i praktik, så det har jeg kigget lidt på”. Jeg ville jo ikke i praktik, fordi jeg mente faktisk, at lige nu så skulle jeg holde igen i seks måneder, eller et eller andet, og for første gang i årevis var det ikke mig, der drev tingene fremad. Så jeg lod ham bare tale, og han sagde, at han havde været nede i Irma, og at han havde en kontakt dernede, så der kunne jeg komme ned. Til at starte med en gang om ugen i tre timer og gå og hjælpe til dernede. Han snakkede lidt videre om forskellige ting, og så sagde jeg: ”Okay. Men har du læst mine papirer og min sag ved kommunen?”. (...) Jeg har haft sådan en neuropsykolog koblet på mig i halvandet år tror jeg, som har skrevet adskillige rapporter til X min sagsbehandler og kommunen om, at

problemstillingen er den her meget voldsomme stressede hjerne, som har hjernerystelse. Det er stimuli, der er problemet, særligt visuelt, men også auditivt. (...) I halvandet år har hun [neuropsykologen] skrevet en udførlig rapport med lister, systemer og stimuli og blandt andet det med, at jeg i perioder ikke selv kan gå ned og handle, fordi når jeg går ind i et supermarked med kasser og farver og ting over det hele, så tilter min hjerne fuldstændig” (Bilag 7 s. 11 l. 321-337).

Borgeren fortæller, hvordan beskæftigelsesmedarbejderen først antager, at borgeren gerne vil i et praktikforløb, hvilket faktisk går imod borgerens egne ønsker, da borgeren på daværende tidspunkt, ikke føler sig i stand til at komme i praktik. Dernæst foreslår medarbejderen en praktikplads i Irma, hvilket er et uforstående forslag for borgeren, da der i borgerens kommunale papirer fremgår en udførlig rapport over hans formåen. Det illustrerer således, hvordan beskæftigelsesmedarbejderen ikke har en forståelse for borgerens situation, da medarbejderen ikke har sat sig ind i borgerens problematikker udover ledighed, og forinden mødet antager, hvad borgeren er i stand til, uden hverken at have læst eller have kendskab til borgeren. Dette står i modsætning til samtidens reformer på beskæftigelsesområdet, der i høj grad lægger op til, at jobcentre skal møde borgerne i øjenhøjde på en inddragende måde (Müller 2019:35). Borgerinddragelsen er medvirkende til en større ejerskabsfølelse hos borgeren, og dermed også en større motivation for at nå målet mod job eller uddannelse (Aalborg Universitet 2020). Det er borgerens egen viden om forudsætninger for at indgå på arbejdsmarkedet - og dermed også viden om styrken af selvkompetencen - der er afgørende for, at beskæftigelsesmedarbejderne kan udvælge og tilrettelægge indsatser, som er i overensstemmelse med borgerens konkrete muligheder på arbejdsmarkedet. Borgerinddragelsen er afgørende i beskæftigelsesindsatsen, fordi det ikke er muligt for beskæftigelsesmedarbejderne at rykke borgerne tættere mod beskæftigelse uden borgerens egen aktive deltagelse (Aalborg Universitet 2020). I ovenstående citat bliver borgeren netop ikke inddraget, da beskæftigelsesmedarbejderen allerede har fundet en praktikplads til ham inden mødets start. Det kan antages, at borgeren dermed ikke oplever progression og således ikke rykkes tættere mod beskæftigelse, da han ikke selv aktivt deltager i beslutningerne. Borgerinddragelsens formål er blandt andet at fremme borgerens oplevelse af indsatserne som meningsgivende, og dermed også fremme borgerens oplevelser af at kunne tro på samt mestre egen situation og virkelyst i forbindelse med beskæftigelsesindsatserne (Aalborg Universitet 2020). Borgeren oplever netop ikke indsatsen som meningsfuld, da

beskæftigelsesmedarbejderen på forhånd har truffet en beslutning om praktik uden at inddrage borgeren i beslutningen. Beskæftigelsesmedarbejderen spørger ikke borgeren, hvad borgeren vil og kan, og forsøger således ikke at medtage en forståelse for borgerens situation i beslutningen om praktik. Ovenstående står i stærk kontrast til borgernes tidligere beskrivelser af vigtigheden af at blive forstået. Det kan dermed antages, at beskæftigelsesmedarbejderens tro på, at borgeren kan komme i praktik i Irma, kan medføre, at troen ikke får en positiv betydning for borgeren, men modsat en negativ betydning. Dermed har troen ikke den samme betydning for borgeren i forhold til, om borgeren oplever at føle sig forstået eller ikke forstået - og dermed inddraget. Vi har ud fra ovenstående fået en viden om, at borgerinddragelse kan medvirke til en større forståelse af borgerens situation og således influere, hvorledes troen manifesterer sig, men vi kan ikke ud fra empirien vurdere, på hvilken måde borgerne ønsker at blive inddraget, da følgende studie ikke er gået mere i dybden med dette emne. Men vi kan afslutningsvis slå fast, at borgerinddragelse er en vigtig og betydningsfuld relationel forudsætning for, hvordan at troen kan få en betydning for borgerne og deres forløb.

Helhedsforståelse

En anden borger beretter også om en bestemt situation, hvor hun ikke oplevede at føle sig forstået af sin beskæftigelsesmedarbejder:

I: Vil du måske prøve at uddybe lidt, hvorfor du ikke tror, at hun har forstået din situation?

B: Jamen i starten der følte jeg lidt det der med, som jeg også har hørt andre sige, med at man bare er et nummer i rækken. At vi bare skal ind og så ud igen, så er man rask i løbet af fem måneder ik', og sådan hænger det bare ikke rigtig sammen. (...) Så her i oktober, der sad jeg til et møde med min kontaktperson fra X [et beskæftigelsesforløb] og min sagsbehandler, hvor vi nåede til et punkt, hvor jeg faktisk måtte begynde at råbe af hende, fordi hun ikke hørte mig. Jeg kan ikke rigtig forstå, hvorfor voksne mennesker skal sidde og råbe af hinanden. (...) Den endte med, at jeg blev beroliget. Det har noget at gøre med, at man er i de her forløb, (...) de kan kun forlænges to-tre måneder ad gangen (...). I oktober der nåede vi bare til jamen fra den ene dag til den anden, der vidste jeg ikke, hvad der skulle ske, og der var ikke rigtig nogle, der gav mig en forklaring på, hvad der skulle ske. Det gjorde faktisk, at jeg var ved at skulle

indlægges på psykiatrisk igen. (...) Hun hørte ikke, hvordan det påvirkede mig, at skulle stå fra den ene dag til den anden og sige: “okay, nu har vi det sådan her”, og så kan jeg risikere at ryge ud af systemet, og skal åbenbart raskmelde mig uden at være rask” (Bilag 3 s. 3190-109).

Borgeren forklarer, hvordan hun i starten af sit forløb på jobcentret oplevede, at hun “bare var et nummer i rækken”. Yderligere oplevede hun, at medarbejderne arbejder ud fra en opfattelse af, at de ledige borgere skal hurtigt ind og ud af jobcentret, men at denne forståelse ikke hænger sammen med, hvad der praktisk er muligt. Borgeren føler ikke, at der er forståelse for, at hun har problemer ud over ledighed, og hun oplever, at beskæftigelsesmedarbejderne vil have, at hun skal tilbage på arbejdsmarkedet, før hun er rask. Borgeren føler sig ikke forstået i sin situation, og det påvirker hende i en sådan grad, at hun føler sig nødsaget til at råbe af beskæftigelsesmedarbejderen, fordi medarbejderen ikke lytter til hende. Dette understøtter således betydningen af, at der skal være en forståelse for borgerens situation, når borgeren har problemer udover ledighed. Beskæftigelsesindsatsen skal således ikke kun handle om at få borgeren ud på arbejdsmarkedet, men også handle om en forståelse for hele borgerens situation og således en forståelse for, at borgeren også sideløbende skal arbejde med problematikker, der fylder hos borgeren i de andre arenaer.

Betydningen af en helhedsorienteret forståelse for borgerens situation tydeliggøres yderligere i nedenstående citat, når en anden borger beretter om, hvordan at beskæftigelsesmedarbejderne har været tålmodige og taget forbehold for hendes problemer udover ledighed:

“Jeg synes, de har været rigtig tålmodige, og de har været rigtig gode. De har ligesom samlet mig op, der hvor CKI altså Center for Kønsidentitet har fejlet. Jeg synes, at de har været rigtig gode til at hjælpe mig. Jeg er nu kommet til et punkt, hvor jeg ikke længere har angst, og kan håndtere mine smerter. Jeg er også rent faktisk startet i praktik, og jeg skal starte i uddannelse næste år. Man har været tålmodig, og givet mig den tid jeg skulle have” (Bilag 5 s. 21. 42-46).

Borgeren beretter i ovenstående citat, hvordan hun føler sig positivt mødt af jobcentret, da de har udvist forståelse for hele hendes situation. Borgeren tillægger det stor betydning, at

beskæftigelsesmedarbejderne har været tålmodige og hjulpet hende med problematikker ud over ledighed, da borgeren manglede hjælp til disse problematikker, som før stod i vejen for, at hun kunne komme tættere mod uddannelse eller beskæftigelse. At borgeren føler sig mødt med forståelse for alle borgerens problematikker, kan være en forudsætning for en positiv værditillægelse af troen. Ovenstående understøtter ligeledes Danneris og Dalls pointe samt vores egne empiriske fund om, at beskæftigelsesarbejdet skal forløbe forskelligt afhængigt af den enkelte borgers situation og den specifikke kontekst. I ovenstående situation fremstår det betydningsfuldt, at der arbejdes med problematikker ud over ledighed fortløbende med beskæftigelsesindsatsen, og dette taler ind i nødvendigheden af, at beskæftigelsesmedarbejderne skal have en helhedsforståelse for borgerens situation, da det ene ikke kan udelukke det andet. Dermed kan en helhedsforståelse af borgerens situation anses som en af de relationelle forudsætninger som borgerne italesætter som værdifulde og vigtige for at troen får en betydning for dem og deres forløb.

I ovenstående analytiske afsnit er vi således kommet frem til, at borgerne italesætter beskæftigelsesmedarbejdernes forståelse for deres situation som en vigtig forudsætning for, at troen har en betydning for dem og deres forløb. Det kan være lettere for beskæftigelsesmedarbejderen at støtte borgeren til at øge egen selvkompetence, når medarbejderen har en indsigt i borgerens kompetencer og begrænsninger. Her giver borgerne udtryk for ærlighed, inddragelse i eget forløb, samt helhedsforståelse som værende vigtige forudsætninger for troens betydning. I næste afsnit vil vi komme nærmere ind på, hvordan borgernes relationer til andre mennesker er den afgørende grundsten for, hvorvidt oplevelserne af tro får en betydning for dem.

4.3.2. Betydningen af beskæftigelsesmedarbejders, venners og families tro

Vi har i første analysedel fremanalyseret, at andres forventninger og tro har en afgørende betydning for borgerens fremtidige præstation, motivation, mestring og tro på sig selv. Det er oftest lettest for medarbejderne at kommunikere disse forventninger og tro, når relationen er anerkendende og respektfuld. Den gode relation mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger er altså en afgørende grundsten for vellykket hjælp (Wormnes & Manger 2005:137). Som et fund i denne undersøgelse italesætter borgerne også betydningen af andre relationers tro og forventninger til dem. Der er her tale om betydningen af deres venner og families tro på dem, og dermed er det ikke udelukkende beskæftigelsesmedarbejderens tro eller reaktion, som

borgerne mener, er vigtige for deres forløb. Dette fund understøttes både af vores empiri men også af Banduras teoretiske begreber, som beskriver, hvordan det særligt er mennesker der er vigtige for os, hvis reaktioner får indflydelse på udviklingen af vores selvopfattelse (Wormnes & Manger 2005:103). En borger fortæller i nedenstående citat om betydningen af hendes families tro:

“Min families tro på, at jeg kan komme i arbejde har en større betydning for mig end min kontaktpersons har, men den har da bestemt en betydning for min tro på, at det nok skal kunne lade sig gøre. Det er en svær og lang tur, men det skal nok lykkes”
(Bilag 3 s. 11 l. 321-323).

Borgeren fortæller om, hvordan hendes families tro på, at hun kan komme i arbejde har en større betydning for hende end beskæftigelsesmedarbejderens tro har, men at denne stadig har en betydning. Det kan antages, at den gode relation er lettere at finde hos borgernes venner og familie, da de er til stede på alle tidspunkter af borgernes liv, hvor den professionelle relation, er koblet til oplevelser på jobcentret og kravet om at skulle i beskæftigelse. En borger fortæller, hvordan det er hans venner, der hjælper ham, når han har det dårligt:

“Jeg tror hundrede procent, at man når man er nede i de der super depressions ting, så er det jo også ens venner, der hjælper med sådan noget. Altså når du er så ked af det og hader dig selv så meget og hader livet så meget, og ikke har noget i dig selv, der kan få dig til at køre videre, så kan du nogle gange hænge i deres forventning indtil du kan få nogle selv” (Bilag 1 s. 13 l. 339-402).

Det er altså ikke udelukkende beskæftigelsesmedarbejderens tro og forventninger til borgerens forløb, der påvirker borgeren. Det er også relationen til de mennesker, der tror på borgerne, der har en betydning. Derfor er det også vigtigt, at borgeren og beskæftigelsesmedarbejderen har en god relation, da denne har en betydning for borgerens oplevelse af troen. Netop relationen er et nøgleelement i arbejdet med ledige borgere i udsatte positioner. Det er her vigtigt, at der bruges tid på at skabe et rum og plads at opbygge en god relation, hvor borgeren får mulighed og lyst til at udtrykke sine behov og ønsker for og til beskæftigelsesindsatsen (Müller 2019:39). Relationen mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger fremstår derfor som en betydningsfuld forudsætning for borgernes oplevelser af troen.

Vi har i ovenstående anden analysedel behandlet, hvilke relationelle forudsætninger, som borgerne italesætter, som værdifulde for troen. I det følgende vil vi forsøge at tematisere de relationelle forudsætninger i forhold til Høilunds og Juuls anerkendelsesteoretiske indsigter. Dermed vil den resterende del af anden analysedel fungere som en mere perspektiverende analysedel, der udfolder betydningen af de relationelle forudsætninger for borgernes oplevelser af troen.

4.3.3. Anerkendelse som betydningsfuld forudsætning for borgernes oplevelser af troen

Vi har indtil videre fundet ud af, at borgerne kobler betydningen af troen op på bestemte relationelle forudsætninger herunder forståelse for borgerens situation, ærlighed, borgerinddragelse samt en helhedsforståelse. Det er gennem behandlingen af disse forudsætninger blevet tydeligt for os, at borgernes italesættelser ligeledes bærer præg af elementer inden for teori om anerkendelse. Selvets udvikling og eksistens er kontinuerligt knyttet til tilhørighed og anerkendelse, hvor bekræftende og anerkendende kommentarer er nødvendige for alle samtidig med, at det at blive forstået skaber tryghed og følelsen af sikkerhed (Wormnes & Manger 2005:105). Denne betydning og kobling til vigtigheden af anerkendelse i det sociale arbejde vil blive udfoldet ved hjælp af Peter Høilund og Søren Juuls anerkendelsesteori i nedenstående afsnit.

Ifølge Høilund og Juul er anerkendelse et grundelement og en universel betingelse for, at alle mennesker kan udvikle sociale velfungerende identiteter, og alle mennesker har altså krav på at få anerkendelse (Høilund og Juul 2015:52). Mennesker kan ikke opnå anerkendelse på egen hånd, men det er i mødet med et andet menneske, at anerkendelsen opnås (Juul 2017:46). Denne centrale pointe i anerkendelsesarbejdet er således, at borgerne har en oplevelse af at blive genkendt som værende den borgeren selv mener at være (Høilund & Juul 2015:30). En borger fortæller om, hvordan hun møder anerkendelse i mødet med beskæftigelsesmedarbejderne, da de giver hende ros, når hun opnår små sejre:

“De fokuserer meget på små sejre, og jeg får masser af ros. Jeg føler også, at hvis jeg gør noget, der ikke duer eller ikke stemmer overens med planen, så i stedet for at få en løftet pegefinger, så får jeg hjælp til at komme tilbage. Hvis jeg er ved at afvige fra,

hvad jeg i sidste ende ved, er godt for mig, så hjælper de mig. Ja, jeg føler, jeg får ros og hjælp, hvis det hele begynder at skride lidt” (Bilag 5 s. 7 l. 218-221).

Det er altså af stor betydning for borgeren, at beskæftigelsesmedarbejderen forstår, hvornår borgeren har behov for hjælp, samt at beskæftigelsesmedarbejderen ikke løfter fingeren og derfor ikke kommer med en moraliserende formaning. I stedet imødekommer beskæftigelsesmedarbejderen borgeren, når det går dårligt og hjælper hende tilbage på rette vej. Dette stemmer overens med anerkendelsestanken, da beskæftigelsesmedarbejderne skal anstrenge sig til det yderste for at forstå det borgeren forstår, og derigennem forstå borgerens livsverden ved at være med til at fejre de små sejre, som har betydning for borgeren. Anerkendelsestanken handler i høj grad om, at borgerne ønsker at føle sig set og hørt, samt påskønnet og bekræftet. Det at borgeren oplever at få ros, kan give hende en oplevelse af, at beskæftigelsesmedarbejderen ser hendes behov og imødekommer hende, når det går dårligt. På denne måde oplever borgeren at føle sig set og hørt i situationen og dermed anerkendt.

Ovenstående citat illustrerer således, at borgeren oplever at blive imødekommet og anerkendt af beskæftigelsesmedarbejderen, men der foreligger ligeledes modstridende eksempler i vores empiri. For det sociale arbejde i praksis er der en betydelig risiko for, at arbejdet ikke lykkedes, hvis borgeren ikke kan genkende sig selv i de rammer det sociale arbejde forudsætter. I det følgende beskriver en borger, hvordan han ikke oplever at blive anerkendt i mødet med beskæftigelsesmedarbejderen:

“Jeg var sendt ud et sted i praktik, fordi jeg skulle arbejdsprøves. Vi aftalte, at det skulle vare tre måneder, og at det derefter var slut. Der sagde de, at de kun ville have, at jeg blev ansat to dage om ugen, og jeg skulle kæmpe i næsten to måneder, før de ville give mig fuld tid. Da jeg var på fuld tid beviste jeg, at der var ingen problemer. Efter de tre måneder ville de forlænge mig med tre måneder mere, og der var det så, at jeg begyndte, for sagsbehandlerne kom ikke til møderne, og nogle møder som skulle fungere som opfølgning. Der var det så, at jeg begyndte at føle: “hov jeg er bare blevet parkeret her igen”, der sker ingenting. Der var det så, at jeg begyndte at gøre denne her dumme ting. Den dumme ting, jeg nogensinde kan gøre, jeg begyndte at melde mig syg. (...) Det gjorde så, at da det endelig sluttede, så fandt jeg noget uddannelse som it-supporter, som jeg gerne ville, men der fik jeg nej til, at jeg kunne få denne her uddannelse, for de

troede ikke på, at jeg kunne udføre denne her uddannelse, når jeg ikke engang kunne gennemføre seks måneder ude i praktik. Men det er denne her parkering, og at der ikke er kontakt med jobcentret, så føler jeg denne her ligegyldighed, altså sådan, hvorfor” (Bilag 6 s.7 l. 206- 228).

Borgeren beskriver, hvordan han stoppede i praktikforløbet, da han oplevede manglende kommunikation og engagement fra jobcentrets side. Med borgerens egne ord oplevede han, at han blev parkeret af jobcentret, og netop denne vending af ord benytter en anden informant også i vores interviewsamtale med ham (Bilag 7 s. 4 l. 119-123). Det er således spændende at granske nærmere, hvad der ligger bag denne fælles forståelse af at blive “parkeret”, som de begge beskriver uafhængigt af hinanden. Først og fremmest er det tydeligt, at borgeren ikke føler sig anerkendt i mødet med jobcentret. Han oplever selv, at han gør et godt stykke arbejde i praktikken, men beskæftigelsesmedarbejderne anerkender ham ikke for arbejdet, hvilket han beskriver gennem mangel på tilstedeværelse og kommunikation.

Juul beskriver, hvordan det ikke er alle kampe om anerkendelse, der får et lykkeligt udfald, og at nogle mennesker eksempelvis kan opleve at løbe panden mod en mur således tabe kampen om anerkendelse, føle sig stigmatiserede og usynliggjorte (Juul 2017:57). Denne beskrivelse af, hvordan nogle mennesker taber kampen om anerkendelse kan relateres til ovenstående fortælling. Borgeren føler sig parkeret af jobcentrets medarbejdere, hvilket ligeledes kan betegnes som, at han føler sig usynliggjort og behandlet mindre værdigt. Borgeren oplever ikke, at beskæftigelsesmedarbejderne møder op til de planlagte møder, eller følger op på hans situation, og man kan antage, at han ikke oplever anerkendelse for arbejdet og for de udførte opgaver, som han beviser, at han kan klare. Af den grund opgiver han kampen, og stopper med at møde op på praktikstedet. Høilund og Juul beskriver, hvordan mennesker kan opleve ikke at blive taget alvorligt af socialarbejderen, samt at socialarbejderen ikke forstår eller lytter til dem. Selvom borgeren er fysisk tilstede er de i større eller mindre grad usynlige overfor socialarbejderen, og at anerkende en borger er derfor mere end blot at kunne se borgeren rent fysisk (Høilund & Juul 2015:29). I ovenstående eksempel kan borgeren således føle sig usynliggjort på baggrund af beskæftigelsesmedarbejdernes manglende engagement i praktikforløbet. Dette er ikke kun fordi beskæftigelsesmedarbejderne ikke møder fysisk op til møderne, men også fordi de ikke bekræfter ham i hans formåen og ligefrem vurderer, at han ikke er i stand til at udføre en uddannelse.

At anerkende en borger handler altså om mere end blot at se personen rent fysisk. Anerkendelsen kræver, at borgeren bliver synlig som et individ med en unik personlighed (Høilund & Juul 2015:29). Denne pointe fra Høilund og Juul bekræfter vores tidligere analyser, der taler ind i en forståelse af individet som unikt, og beskriver hvordan den ledige borger med problemer ud over ledighed skal forstås gennem en ærlig tilgang, hvor borgeren inddrages og beskæftigelsesmedarbejderen har forståelse for hele borgerens situation, der hvor borgeren er i momentet. Med denne forståelse kan beskæftigelsesmedarbejderen gøre borgeren synlig frem for usynlig ved at anerkende borgeren der, hvor borgeren er. Der er således tale om, at det enkelte individ skal anerkendes og medinddrages som enkeltstående og unik i sit sagsforløb, da dette er betydningsfulde forudsætninger, som borgerne italesætter i forbindelse med, hvornår de føler sig troet på.

Borgernes oplevelser af tillid i relation til anerkendelsesteorien

Ifølge Høilund og Juul bør en af hovedreglerne i det sociale arbejde være, at der tages udgangspunkt i borgernes egne visioner, og en beslutning om at tilsidesætte disse skal altid træffes ud fra viden om konkrete omstændigheder og aldrig uden kendskab til borgeren, og det liv som hun/han lever (Høilund & Juul 2015:53). Præmissen for dette er tillige, at borgeren har lyst til at dele information om sig selv og sine behov i forhold til forløbet. Det er i denne forbindelse blevet tydeligt for os, hvordan at tillid mellem borger og medarbejder spiller en stor rolle i relation til betydningen af troen på. Under indsamlingen af empiri har vi adspurgt borgerne, hvad tillid er for dem, og hvordan de tolker begrebet, og følgende afsnit vil tage udgangspunkt i borgernes forståelse af, hvad tillid er, og hvilken betydning denne har for borgernes oplevelser af troen. Dette vil blive gjort med afsæt i Høilund og Juuls teoretiske udsagn om anerkendelsens betydning i det sociale arbejde. I ovenstående afsnit om anerkendelse analyserede vi på en borgers oplevelser af manglende anerkendelse i et praktikforløb (Bilag 6 s.7 l. 206- 228), samme borger beskriver i følgende citat, hvad tillid er for ham, og han påpeger en specifik episode, hvor hans beskæftigelsesmedarbejder brød hans tillid:

“Tillid er at stole på, at når jeg fortæller en person noget, så bliver det mellem den person og mig. (...) Vi var kaldt ind til møde med dem fra X [Et tilbud til ledige]. Der trak jeg min sagsbehandler til side ude på gangen inden mødet, og sagde: ”Det her

virker ikke for mig og vi er nødt til at finde på noget andet”. Så siger sagsbehandleren ”Okay”, og vi går ind til mødet. Inde til mødet så siger sagsbehandleren så; ”Jeg kan forstå, at det ikke rigtig virker mellem X [Et tilbud til ledige] og dig”, så spytter hun den bold ud i rummet, hvilket ikke var meningen, at hun skulle gøre. Det var derfor, jeg trak hende til side inden. (...) Et kort øjeblik, følte jeg lidt, at hun ikke var sin opgave værdig. Men det er den samme sagsbehandler som har hjulpet mig i ressourceforløb, og det er jeg selvfølgelig glad for, da hun har sendt mig videre i systemet. Men jeg ville ikke have fortsat med at have hende efter det her, hvis det ikke havde været for ressourceforløbet” (Bilag 6 s.6 l.172-189).

I ovenstående citat forklarer borgeren, at tillid for ham er, når man kan stole på, at en person ikke fortæller noget videre, som han har fortalt i fortrolighed. Borgeren erfarer desværre dette i et møde, hvor hans nuværende beskæftigelsesmedarbejder brød hans tillid. Høilund og Juul beskriver, hvordan borgere kan opleve krænkelser, når de oplever at være usynlige og dermed ikke anerkendt i mødet med beskæftigelses medarbejderne (Høilund & Juul 2015:30) Dette kan sættes i relation til ovenstående citat, hvor det kan antages, at borgeren har følt sig usynliggjort og ikke mindst krænket, da der ikke har været forståelse for hans situation (Høilund og Juul 2015:31).

Formålet med anerkendelsesteorien er ikke blot at beskrive, hvad der sker, men også at påpege kritisable forhold - krænkelser - som står i vejen for en gensidig anerkendelse (Høilund og Juul 2015:30). Der kan være flere forskellige ting, der hindrer, at en borger oplever anerkendelse og tillid, og man kan forestille sig, at borgeren føler, at hans rettigheder i praksis ikke bliver respekteret, da beskæftigelsesmedarbejderen ifølge borgeren bryder tilliden og tavshedspligten. I et jobcenter kan man tale på en måde, der af borgerne opleves som hånligt, hvilket kan resultere i, at borgerne reagerer ved manglende samarbejdsvilje, indignation og vrede (Høilund og Juul 2015:30). Dette stemmer overens med det ovenstående empiriske eksempel, hvor borgeren reagerer negativt på beskæftigelsesmedarbejderens måde at håndtere en - for ham fortrolig - situation (Bilag 6 s. 6 l. 184-187).

Hvorvidt ovenstående eksempel er et brud på beskæftigelsesmedarbejderens tavshedspligt vil vi ikke vurdere, men blot inddrage pointen om, at borgeren i dette tilfælde kan siges at føle sig negligeret og ikke mindst krænket af sin beskæftigelsesmedarbejder. Motivet for beskæftigelsesmedarbejderens handling i ovenstående eksempel, kan antageligt være omsorg

ved at udtrykke borgerens mistrivsel i praktikforløbet. Når borgeren fortæller, at beskæftigelsesmedarbejderen ikke er sin opgave værdig, og at han har tanker om at bryde samarbejdet, kan det antages, at den opståede mistillid muligvis hindrer et godt fremtidigt samarbejde. Ligeledes kan dette sinke sagsarbejdet, da tillidsbruddet kan have betydning for, om borgeren igen har lyst til at dele information med beskæftigelsesmedarbejderen.

Uanfægtet hvad krænkelsoplevelsen skyldes, er det et dårligt udgangspunkt for at forløbet kan fortsætte positivt og dermed bidrage til "menneskelig opblomstring" (Høilund og Juul 2015:31). Dette kan have konsekvenser, da vi allerede i ovenstående analyse, har fundet ud af, at ærlighed, borgerinddragelse og helhedsforståelse for borgerens situation er særligt vigtigt i sagsarbejdet. I dette konkrete tilfælde viser borgeren dog ikke tegn på, at denne situation har ødelagt deres relation, da han i ovenstående udtrykker, at han er glad for, at beskæftigelsesmedarbejderen hjælper ham videre i et ressourceforløb, og efterfølgende fortæller han om positive oplevelser i samarbejdet med samme beskæftigelsesmedarbejder:

"Hun er på! Hvis jeg har et spørgsmål til hende, så siger hun YES, jeg skal nok lige kigge på det, og så går der en time og så ringer hun tilbage til mig, så hun er på. Jeg begynder at stole mere på mig selv" (Bilag 6 s. 4 l. 131-134).

Fortællingens dobbelthed tydeliggør også den kompleksitet, som Juul beskriver angående anerkendelsesteorien (Juul 2017:60), og som tidligere beskrevet kan vi ikke give nogle konkrete henvisninger til, hvilken betydning mistillid og krænkelse generelt kan have af betydning, da det er afhængigt af bestemte kontekster, relationer og situationer. Men vi kan ud fra denne borgers fortælling antage at det, at beskæftigelsesmedarbejderen efterfølgende har hjulpet ham i et ressourceforløb, har haft en positiv indvirke på ham og han har følt sig forstået i sine ønsker. Beskæftigelsesmedarbejderen har ageret på en måde, der har bidraget til succesoplevelse hos borgeren, hvilket igen har medvirket til, at han begynder at stole mere på sig selv. Det kan således fortælle os noget om, at mistillid og krænkelse ikke er endegyldigt ødelæggende for relationen mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger, men at et forløb både kan rumme negative og positive oplevelser for borgeren, hvor troen også har forskellig betydning alt efter forskellige situationer og kontekster. Tillid er altså en vigtig forudsætning for betydningen af troen, men det er ikke altafgørende, da andre forudsætninger, handlinger og situationer også spiller ind.

4.3.4. Delkonklusion for anden analysedel

Gennem ovenstående analysedel har vi besvaret anden halvdel af dette speciales problemformulering samt andet forskningsspørgsmål angående, hvilke relationelle forudsætninger borgerne italesætter som særligt betydningsfulde for, at den oplevede tro lettest kan indfinde og manifestere sig hos borgeren. Først og fremmest kan vi konkludere, at ærlighed, borgerinddragelse og helhedsforståelse alle er vigtige forudsætninger for borgernes oplevelser af, hvordan troen bedst kan manifestere sig hos dem. I forbindelse med dette kan vi overordnet konkludere, at dette er elementer som placerer sig indenfor en overordnet forudsætning af vigtigheden af forståelse for borgerens situation. Det er yderligere blevet tydeligt, at den gode relation til det andet menneske spiller en stor rolle for borgernes oplevelse af at blive troet på. Vi kan hertil konkludere, at borgernes andre relationer såsom venner og familie også har en betydning for borgernes egen tro på forløbet. Afslutningsvis kan vi ud fra en mere tematisk og teoretisk analyse af anerkendelse og tillid konkludere, at disse elementer ligeledes har betydning for borgeren og beskæftigelsesmedarbejderens relation og dermed betydning for troen. Vi kan på baggrund af dette konkludere, at borgerne både oplever anerkendelse og tillid, men også krænkelser og mistillid i beskæftigelsesforløbet.

Opsummeret konkluderer ovenstående anden analysedel, at borgerne italesætter følgende relationelle forudsætninger som værdifulde for, at troen har en betydning for dem og for deres forløb i jobcenteret:

- Forståelse for borgerens situation;
 - Ærlighed
 - Borgerinddragelse
 - Helhedsforståelse
- En god relation
- Oplevelse af anerkendelse og tillid

4.4. Analysedel 3: Det danske ledighedssystems betydning for trosarbejdet

Gennem første og anden analysedel er det blevet klart, hvordan borgerne oplever og betydningstillægger beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger. Ligeledes er det blevet klart, hvilke forudsætninger borgerne italesætter som særligt værdifulde i forhold til, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro og forventninger får en betydning for dem på det relationelle plan. I denne tredje analysedel vil vi vende blikket mod betydningen af de organisatoriske rammer og forudsætninger, som det danske ledighedssystem sætter for beskæftigelsesmedarbejdernes muligheder i det sociale arbejde. På denne måde vil vi undersøge, hvilke organisatoriske forudsætninger, der kan stå i vejen for de relationelle forudsætninger. I denne analyse vil vi først undersøge, hvordan borgerne oplever, at det danske ledighedssystem bevirker, at de oplever af at føle sig som “et nummer i rækken”. Derefter går vi ind i en analyse af borgernes oplevelser af skiftende medarbejdere. Alt dette vil afslutningsvis hjælpe os i besvarelsen af, hvorledes ledighedssystemet kan anses for at være en begrænsning for beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde. Formålet med nedenstående analyse er yderligere at besvare anden halvdel af problemformuleringen, men også specialets tredje forskningsspørgsmål angående, hvilken betydning det danske ledighedssystem har for borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejderens trosarbejde. Dette særlige fokus er anlagt, da vi gennem indsamlingen og behandlingen af vores empiri fandt, at systemets kræfter spiller en særlig rolle i forbindelse med, hvilken betydning troen kan have for borgerne i relation til beskæftigelsesmedarbejdernes handlemuligheder.

4.4.1. Borgernes oplevelser af at være et nummer i rækken

I vores empiri problematiserer borgerne både beskæftigelsesmedarbejdernes manglende ressourcer og handlemuligheder, men også de institutionelle identiteter, som de både oplever og reflekterer over i forbindelse med deres forløb på jobcentret. Eksempelvis beskriver flere borgere at føle sig som en del af et “excel-ark” og som “et nummer i rækken”, hvor beskæftigelsesmedarbejderne ikke har ressourcer til at sætte sig ordentligt ind i borgernes individuelle behov eller historie. Professor i socialpsykologi, Per Schultz Jørgensen, advokerer for, at det er den gode relation gennem anerkendelse og nærvær, der er betydningsfuld for, at borgere ikke oplever at føle sig som “et nummer i rækken” (Jørgensen 2016:52). En borger fortæller i følgende citat, hvad det er, der gør, at hun ikke bare føler sig som et nummer i rækken. Her italesætter hun også den gode relation, og det at beskæftigelsesmedarbejderen kan huske hende fra gang til gang, også selvom der går lang tid mellem møderne:

“Jeg har haft tre, jeg kan huske, og to af dem har jeg haft god relation til, og den ene har jeg ikke haft en god relation til. Men det der gjorde at jeg følte, jeg havde en god relation til de to der, det var, at de kunne huske mig fra gang til gang, selvom der jo går seks uger til to måneder mellem, man ser hinanden. Men at man ikke kommer ind, og ligesom skal svare forfra hver gang. Der er måske lige blevet læst op på ens sag, inden man kommer ind af døren, eller de bare kan huske en, det ved man jo ikke. Men så føler man sig lidt mere som et menneske. Når man ikke skal komme ind og fortælle ens livshistorie en gang til og sætte dem ind i situationen. Det syntes jeg, har været mega rart, fordi så er der lidt mere plads til at tage sig af nogle andre ting også”

(Bilag 2 s. 3 l. 81-89).

I anden analysedel blev det konkluderet, at en god relation mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder er en tydelig forudsætning for, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro får en betydning for borgeren. I ovenstående citat italesætter en borger ligeså indholdet af denne relation som afgørende for, hvordan borgerne føler sig modtaget af, og kan navigere i jobcentret som institution. Jørgensen beskriver, hvordan det især er manglen på tid og ægte nærvær, der sætter relationen under pres, hvilket ligeledes er de forudsætninger, som borgeren beretter i forbindelse med gode og dårligere relationer (Jørgensen 2016:13). Jørgensen advokerer for, at det særlige ved en god relation er ens oplevelse af, at man har en dybere betydning for et andet menneske, og at denne gode relation skal være til stede samtidig med, at den navigerer indenfor ledighedssystemets rammer, og dermed også er en form for standardiseret relation (Jørgensen 2016:53). Ifølge Jørgensen giver man borgeren en følelse af betydning ved at huske, hvem borgeren er, og hvis beskæftigelsesmedarbejderne ikke gør dette, vil der opstå en fremmedgørelse og borgeren gøres til et objekt (Jørgensen 2016:54). Denne pointe går i spænd med ovenstående analysedele, hvor vi netop har konkluderet, at borgerinddragelse, forståelse og den gode relation et cetera er vigtige forudsætninger for, at troen kan udfolde sig og manifestere sig hos borgeren. Denne forståelse for borgeren som et unikt individ kan afhjælpe en klientgørelse af borgeren, hvor menneskelige problemer oversættes til “systemsprog”, og hvor individets situation afklares ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer. Dermed er det borgerens individuelle forløb og livsverden, der skal arbejdes ud fra og ikke en arbejdsgang, hvor borgerne tilpasses de institutionelle foranstaltninger og handlingsmodeller, hvilket jobcenteret som en velfærdsinstitution råder over (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10).

Borgerne fremhæver derfor på samme måde som Jørgensen, hvordan det modsatte af fremmedgørelse er betydningsfuldt for sagsarbejdet, og at borgerne med Jørgensens ord således ikke bliver gjort til objekter - og dermed tingsliggjort (Jørgensen 2016:53). I forbindelse med ovenstående citat, hvor borgeren udtrykker det betydningsfulde i, at beskæftigelsesmedarbejderen husker hende fra gang til gang, og at hun dermed ikke skal starte forfra hver gang de mødes, bliver pointen igen fremhævet som vigtig. Borgeren har forståelse for, at beskæftigelsesmedarbejderen har et højt sagstal og dermed mange klienter tilkøbt, hvorfor borgeren i ovenstående citat ikke forventer, at medarbejderen altid kan huske alle borgere. Borgeren pointerer dog, at det er vigtigt, at medarbejderen tager sig tiden til at sætte sig ind i borgerens sag inden mødet således, at mødet ikke handler om, at borgeren skal genfortælle sin historie, men at mødet i stedet kan omhandle at arbejde videre mod beskæftigelse. Det at medarbejderen tager sig tiden, og har tiden, til at sætte sig ind i borgerens sag kan betyde, at borgeren ikke føler, at hun/han bliver klientgjort og dermed blot gjort til et nummer eller en sag (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10).

I nedenstående citat fortæller en anden borger om, hvad der skal til for, at han ikke føler sig som et "nummer i rækken". Her er der tale om en medarbejder, der har gjort en ekstra indsats for ham i forbindelse med at benytte egne kontakter til etablering af en praktikplads:

"Det gav mig en kæmpe følelse af sådan shit man, altså jeg tror det er noget, der betyder meget for en, når man har været lang tid i systemet, og det som skiller de fine nok fra de rigtige gode, det er dem som på den ene eller anden måde, kan det der ekstra. Når du har været i det her system i mange år, så er man meget bekendt med følelsen af bare at være et "nummer". At være nogens arbejde. Dem du snakker med om dine følelser, og dem du krænger din sjæl ud til, de får løn for at høre på dig og alle de der ting. Det tærer på en i længden, at det er kunstigt, al den der systemomsorg er meget kunstig, hvis den ikke er genuint fra nogle af de der personer, som ligesom står for det ik? Så jeg tror bare at den der følelse af, at de sådan føler: "Du er en rigtig person, og jeg vil gerne hjælpe dig, og hvis uret går et minut over vores aftale, så skal du ikke løbe ud af døren". Den der måde hvor de ikke kun er der, fordi det er arbejde, men også fordi de gerne vil det. Det er jo bare noget, der betyder meget, folk der arbejder med sådan noget sociologisk arbejde eller hvad det hedder. Altså det en speciel mennesketype, der er dygtig til sådan nogle ting" (Bilag 1 s.13 l. 385-396).

Borgeren beretter om, hvordan det er at være en del af systemet i mange år, og at man som borger kan have en følelse af "bare at være et nummer". Ifølge borgeren er det de menneskelige og mere bløde værdier, der gør forskellen for ham, og at medarbejderen ligeledes har taget sig tiden til at agere nærværende og ikke være præget af tidsmæssige - og måske manglende - ressourcer. Borgeren udtrykker desuden, at det betyder noget, når han kan mærke, at beskæftigelsesmedarbejderen har en oprigtig lyst til at hjælpe ham, og at det ikke er en kunstig systemomsorg, eller noget som medarbejderen skal gøre i kraft af sit arbejde. Beskæftigelsesmedarbejderens ekstra indsats har således resulteret i, at borgeren ikke har følt sig som blot at være "nogens arbejde", og det er netop dette følelsesmæssige aspekt som Jørgensen beskriver som særligt vigtigt. Dette aspekt omfatter, at beskæftigelsesmedarbejderen anerkender borgeren i sin individualitet, og går ind i borgerens verden ved at engagere sig. Jørgensen beskriver dette aspekt med udtrykket "at gå over broen" ind i det andet menneskets verden (Jørgensen 2016:17).

Som borgeren beskriver, har han oplevet at blive mødt af beskæftigelsesmedarbejderen med en indgående lyst til at hjælpe ham, men han har også førhen oplevet en kunstig systemomsorg, og man kan betvivle, hvor megen omsorg for borgeren beskæftigelsesmedarbejderen kan eller skal lægge i sit arbejde, da der ligeledes er en risiko i den professionelle relation for, at beskæftigelsesmedarbejderen involverer sig for meget i borgerens situation og forløb. Det kan være vanskeligt for medarbejderen gang på gang at indgå i en dyb relation med borgerne. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer kan det være vanskeligt for medarbejderne at forholde sig fuldkommen til det individuelle menneske, som de står overfor. Da den institutionelle logik har en forudsætning om, at klienten skal tilpasses institutionen, og der er ikke nogen velfærdsinstitutioner som kan forholde sig til "et helt menneske". Den givne institution bliver altså nødt til at forenkle samt standardisere det enkelte menneske, altså må institutionen skabe en klient (Järvinen & Mik-Meyer 2003:15-16). Uggerhøj beskriver ligeledes, hvordan der kan opstå tvivl om, hvorvidt det er muligt for socialarbejderne at leve op til idealet om etablering af en menneskelig relation til klienterne. Dette er både grundet risikoen for at tilsløre magtforholdene, men også da man kan stille spørgsmål ved om det overhovedet er muligt for socialarbejderen at være engageret i alle klienter: "Når man har set de samme problemstillinger gentage sig igen og igen, kan det formentlig være vanskeligt at oparbejde en særlig optagethed af hvert eneste problem og familie - eller modsat kan der opstå en risiko for, at engagementet

bliver påtaget” (Uggerhøj, 2003: 103). Uggerhøj beskriver dog også, hvordan man må kunne forvente, at socialarbejderne er i stand til at udvise denne menneskelige adfærd (Uggerhøj, 2003: 104). Det er altså dilemmafyldt at imødekomme idealet om det menneskelige møde og den gode relation mellem socialarbejder og klient, og ifølge Uggerhøj synes det at være svært at fuldføre i praksis (Uggerhøj, 2003: 104). For at imødekomme ovenstående problematik advokerer Jørgensen for vigtigheden af supervision, og dermed faglig læring og udvikling, hvilket skal sørge for, at borgerne ikke gøres til objekter med standardiserede løsninger. Det er især fokus på effektivitet og økonomi, der kan skabe risiko for, at beskæftigelsesmedarbejdere standardiserer deres menneskelighed, men dette kan arbejdes med gennem en opmærksomhed på dilemmaerne, og beskæftigelsesmedarbejderne skal dermed gennem supervision have en tilbagemelding på, hvordan de udfører deres virke (Paulsen 2016: 21).

Trods tvetydigheden om, hvorvidt det er muligt for beskæftigelsesmedarbejderen at imødekomme borgeren med de menneskelige idealer i praksis kan vi fastlægge, at det netop er det menneskelige møde i det danske ledighedssystem, som borgerne italesætter som en værdifuld forudsætning for troen. Dog kan det være svært, da de organisatoriske forudsætninger kan stå i vejen for de relationelle forudsætninger, som borgerne italesætter vigtigheden af.

4.4.2. Borgernes oplevelser af skift af beskæftigelsesmedarbejdere

I forbindelse med ovenstående afsnit er der ligeledes andre organisatoriske forudsætninger i det danske ledighedssystem, som påvirker borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde. Herunder vil det blive nærmere analyseret, hvilken betydning mange skift af beskæftigelsesmedarbejdere har for borgeren, og dermed hvilke oplevelser borgerne gør sig i forbindelse med de mange forskellige ansigter og dermed mange relationer, som borgerne møder i deres beskæftigelsesforløb på jobcenteret.

I ovenstående afsnit har vi fundet frem til, at den gode relation har betydning for beskæftigelsesindsatsen, men denne kan være svær at opbygge grundet de institutionelle rammer. Der er dog flere problematikker i forbindelse med, at det kan være svært at have denne gode og tætte kontaktperson på jobcentret, og flere borgere fortæller om, hvordan de både har oplevet medarbejdere, der er tilknyttet mange borgere, men ligeledes hvordan de har oplevet at have et stort skift af beskæftigelsesmedarbejdere. I relation til dette aspekt pointerer Jørgensen,

hvordan skabelsen af den gode relation også stiller krav til rammerne for arbejdet. Hvis disse krav ikke opretholdes er det heller ikke muligt for beskæftigelsesmedarbejderne at opretholde et krav om indhold og kvalitet i sagsarbejdet, herunder en god relation (Paulsen 2016:20). Der kan eksempelvis være tale om et normeringskrav i form af antal af sager, den enkelte beskæftigelsesmedarbejder har. I nedenstående fortæller borgeren, hvad mangel på normeringskrav har betydet for ham:

“Jeg har også prøvet at have en vejleder som havde 200 borgere, og det føles bare svært at komme ind på et kontor til en person, der lige skimmer din journal inden du kommer ind, og de kan dårligt nok navnet. Det er svært at gøre sig umage med at lære en person, der er overbebyrdet at kende, og de kan selvfølgelig slet ikke rumme mere end de allerede har. Du er selv på din 9. jobkonsulent, og du har fortalt det samme forfra hundredvis af gange, du kan ikke huske, hvor mange gange, du har fortalt det samme forfra til en ny som skal prøve at forstå, hvor du er, og hvad der er sket indtil videre. Hvor, når du har en person over lang tid, så fortæller du dem det, og så ved de det, og så kender de dig, og så skal du ikke hele tiden rive op i det og beskæftige dig forfra med det. Hele tiden tilbage og føle shit (...). Man mærker også et ansvar, når man bliver mødt med et: “Jeg kan huske dig”.” (Bilag 1 s. 18 l. 560-574).

Det er i ovenstående analytiske afsnit blevet klart, at det er vigtigt for borgerne at have en beskæftigelsesmedarbejder tilknyttet som husker borgeren fra gang til gang, og som tager sig tiden til at forstå borgerens behov uden at blive styret af bureaukratiske rammer og tidsmæssige ressourcer. Denne pointe kan dog blive vanskeliggjort idet borgerne ligeledes beretter om, hvordan de oplever beskæftigelsesmedarbejdere, der er tilknyttet for mange borgere samtidig med, at de har oplevet et stort skift af beskæftigelsesmedarbejdere på jobcentret. Ifølge Jørgensen kan vi ikke kræve, at en beskæftigelsesmedarbejder skal kunne huske borgeren og skabe den nødvendige relation, hvis kravet om normering og sagstal ikke opretholdes (Paulsen 2016:20). Nogle af borgerne i vores indsamlede empiri har oplevet adskillige skift, mens andre har oplevet enkelte. Enkelte borgere har oplevet skift af beskæftigelsesmedarbejder ved hvert møde, og nogle har endda oplevet episoder, hvor de har fået tildelt en beskæftigelsesmedarbejder, de ikke engang når at møde, før de tildeles en ny:

“Jeg ved at både mig selv og andre oplever rigtig meget det her med, at man faktisk nærmest ikke engang når at møde sin sagsbehandler, før man har fået tildelt en ny” (Bilag 2 s. 3 l. 69.71).

De mange skift påvirker borgernes forløb på jobcenteret, da borgerne ikke når at opbygge en god relation til beskæftigelsesmedarbejderen, før de får tildelt ny medarbejder, og dermed skal starte forfra gang på gang. Dette kan skabe en ond spiral, hvor borgerne ikke føler sig mødt, anerkendt eller set af systemet, og det kan antages, at dette skaber en trodsighed hos borgerne, hvor de oplever ligegyldighed og manglende sammenhæng i deres forløb. Dette refererer også tilbage til tidligere analyse, hvor en borger opgiver praktikforløbet grundet manglende anerkendelse og en følelse af at være blevet parkeret (afsnit 4.3.3.). Både borgernes og Jørgensens beskrivelser er ikke enkeltstående. I beskæftigelsesindsatsen er der stort fokus på præstationsmålinger, standardiseringer af kategorisering af borgerne og generelt en administrativ byrde grundet krav om dokumentation. Det anslås, at over 80% af frontlinjemedarbejderne bruger 50% eller mere af deres tid på administrative opgaver (Caswell & Larsen 2015:17). Som tidligere beskrevet i problemfeltet var samme diskussion tilgængelig i sommeren 2017, hvor både borgere og medarbejdere var frustrerede over de høje sagstal i Jobcenter København, og hvor der ikke var tilstrækkelig med tid og ressourcer til den enkelte borger. Frustrationerne og demonstrationerne udmundede i et forsøg, hvor sagstallet blev sænket til 50 borgere pr. beskæftigelsesmedarbejder, hvilket forbedrede sagsforløbene og borgerne oplevede efterfølgende et markant bedre samarbejde og forløb med beskæftigelsesmedarbejderne. Beskæftigelsesmedarbejdernes administrative arbejdsbyrde og dermed den begrænsede tid til den enkelte borger er altså en markant barriere, som både har en indflydelse på arbejdets natur og på kvaliteten af kontakten til borgerne (Caswell & Larsen 2015:17). Disse eksempler understreger vores pointe om, hvordan det høje sagstal kan stå i vejen for et godt forløb, og dermed også have betydning for beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde, samt hvordan dette opfattes af borgerne.

Der er dog også andre borgere, der ikke beskriver skiftet af medarbejdere som altafgørende for, at de får et dårligt forløb. Nedenstående borger finder det forståeligt, at beskæftigelsesmedarbejderne flytter afdelinger, men mener, at skiftet af beskæftigelsesmedarbejdere kunne fungere bedre, hvis der var bedre kommunikation gennem opfølgningsamtaler mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder:

“Jeg synes, det er forståeligt nok, at sagsbehandlere rykker rundt til nogle nye ting, det har jeg fuld forståelse for. Jeg synes bare, at hvis der havde været en kommunikation og en opfølgningssamtale hver anden eller hver tredje måned som minimum, og at den aftale så havde været overholdt, så kunne det have ført til noget, så havde det været fint. Så var vi kommet nogen vegne, og jeg havde følt, at der faktisk var en, der holdt fast i tovet i den anden ende, så det ikke bare var en slap line, jeg var på.” (Bilag 6 s. 4 l. 106-110).

Ifølge denne borger er det altså ikke skiftet af beskæftigelsesmedarbejder, der er det største problem. En god overlevering til den nye beskæftigelsesmedarbejder og en god kommunikation og borgerinddragelse ville ifølge borgeren være betydningsfuld og afhjælpe problematikken. Borgeren har behov for en tovholder til at føre ham lettere gennem forløbet, og når borgeren fortæller om den slappe line, kan det have en betydning af, at han har følt sig alene i opfølgning af eget forløb frem for, at der har været et koordineret samarbejde mellem ham og beskæftigelsesmedarbejderen, samt i relation til skift og overlevering til ny beskæftigelsesmedarbejder. Dermed illustrerer ovenstående igen, hvordan at organisatoriske forudsætninger i form af mange skift af sagsbehandler, har en betydning for hvorvidt der kan være plads til de relationelle forudsætninger i det sociale arbejde.

4.4.3. Ledighedssystemets begrænsninger for beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde

Problematikkerne angående det høje sagstal og dermed den manglende gennemgående kommunikation, koordination af forløb og nærvær kan begrænse borgernes oplevelser og betydning af beskæftigelsesmedarbejdernes tro. Som tidligere pointeret kan det dog være svært for beskæftigelsesmedarbejderne at efterleve de idealer, som øger anerkendelse, tilliden og troen mellem borger og system, da medarbejderen er underlagt bureaukratiske rammer såsom lovgivninger og ressourcer, der sætter begrænsninger for, hvad der reelt er muligt i mødet mellem borgeren og den professionelle (Uggerhøj 2003:81). En borger beskriver dette dilemma i følgende citat, hvor han mener, at han har en god relation til beskæftigelsesmedarbejderen, men det er de institutionelle rammer, som hun er underlagt, der begrænser hans udvikling:

“Så kan du se, at selvom hun gør det godt, er sød og vi har en god relation, men hendes ramme er snævret så meget ind, at hun har meget lidt manøvrerum tilbage til sidst. I

dag er det ikke min relation til min sagsbehandler, der på nogen måde er et issue, og har hellere ikke været det i lang tid. Men det er systemet, ledelsen bagved og ultimativt politikerne i X kommune, som sætter begrænsningen for min udvikling. (...) Der står et system bagi og blokerer for, at man kan gøre fornuftige ting. Så er det ligegyldigt, hvor god en relation, jeg har til min socialrådgiver.”

(Bilag 7 s. 9 l. 275-280) (Bilag 7 s. 13 l. 387-388).

Citatet understreger, at borgeren mener, at beskæftigelsesmedarbejderens arbejde er underlagt systemiske rammer, der sætter begrænsning for borgerens udvikling. Borgeren er ikke i tvivl om medarbejderens intentioner, og han beskriver løbende i interviewsamtalen, hvordan de har et godt samarbejde, og hvordan beskæftigelsesmedarbejderen forsøger at inddrage ham i alle beslutninger i forhold til hans forløb (Bilag 7). Men samtidig er beskæftigelsesmedarbejderen underlagt forvaltningen og institutionens rutiner og regler, og der kan opstå en diskrepans mellem idealer og realiteter i borgerens forløb. Uggerhøj beskriver, at det kan være vanskeligt for beskæftigelsesmedarbejderne at efterleve idealet om en orientering mod indflydelse, fleksibilitet og menneskeliggørelse i behandlingen, da realiteten synes at fokusere på strukturering og regelsætning frem for idealerne (Uggerhøj 2003:81). Dette anskueliggøres ligeledes i ovenstående citat, hvor borgeren mener, at beskæftigelsesmedarbejderens handlemuligheder er begrænset til at fokusere på en strukturering og et regelsæt. Hvor beskæftigelsesmedarbejderen gerne vil hjælpe borgeren og dermed leve op til idealerne, men dette er umuligt for beskæftigelsesmedarbejderen at efterfølge grundet institutionens magtfulde rammer, og dermed hvad denne tillader. Som nævnt i problemfeltet omtales dette dilemma af Michael Lipsky, som det krydspres frontlinjemedarbejdere kan opleve i det sociale arbejde. Lipsky beskriver, hvordan den modsatrettede rolle opstår, fordi frontlinjemedarbejderen på den ene side bør vægte menneskelig interaktion, omsorg, ansvar og på den anden side vægte et bureaukrati, begrænsede ressourcer og lige behandling (Lipsky 1980:71). Beskæftigelsesmedarbejderen skal altså både agere som borgerens advokat og talerør inden for de organisatoriske rammer, men samtidig skal beskæftigelsesmedarbejderen agere dommer og sanktionere borgerne på en måde, som det gældende system kræver (Lipsky 1980:74). På denne måde oversættes beskæftigelsespolitikken til konkret praksis af frontlinjearbejderne, hvilket påvirker de borgere, som møder beskæftigelsesindsatserne. Dermed har det danske ledighedssystem en betydning for borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes

trosarbejde, fordi oplevelserne er begrænset af de faktiske handlemuligheder medarbejderne har. Den samme borger fortsætter denne pointe i følgende citering:

“Man tager borgerne, putter dem ind i de her meget snævre kasser, hvor før i tiden var det mere fleksibelt. Der gik man ind i en vurdering på den enkelte og sammen med den enkelte: ”Skal vi gøre det her for dig? Vi kan gøre det her for nogle andre”. Flexibiliteten er væk nu, det er stramt, det er blevet det, jeg kalder Excel-ark styret. Selvfølgelig er det økonomisk, det ved jeg godt, men det er noget med, at der sidder nogle bag vores socialrådgivere, nogle mellemledere og ledere og bare kigger på cpr-nummeret. Nu har det her cpr-nummer stået i den her boks i x antal måneder, så nu skal det over i en anden boks, i stedet for at sige: ”Hey, hvad er det egentlig, vi har med at gøre her? Hvad er årsagen, og hvad kan vi gøre for at hjælpe folk videre?” (Bilag 7 s. 3 l. 96-103).

Citatet illustrerer igen de begrænsninger som borgeren mener, at ledighedssystemet opstiller for det gode forløb, hvor borgerne placeres i “kasser”, jævnfør afsnit 4.4.1 omhandlende borgeren der skal tilpasses institutionen. Borgeren, der har været en del af ledighedssystemet i 9-10 år, oplever at ressourcerne er blevet mindre gennem årene, hvilket har resulteret i en mindre fleksibilitet til givne hjælpemuligheder i jobcentret. Det er netop vigtigheden af fleksibiliteten, som Uggerhøj betoner som et af idealerne i det sociale arbejde (Uggerhøj 2003). Det er altså effektiviseringen af jobcentret i kraft af de mange reformbølger (jævnfør problemfeltet), der ifølge borgeren, kan spænde ben for det gode sagsarbejde og dermed sænke fleksibiliteten. Med effektiviseringerne bliver borgeren en brik i et puslespil, der hurtigt skal samles, det vil sige excel-arket skal færdiggøres, og beskæftigelsesindsatserne rykker videre til næste borger. Dette kan have betydning for de idealer vores informanter og Uggerhøj italesætter som værdifulde, hvor de bløde værdier såsom fleksibiliteten og anerkendelsen kan blive glemt i et samfund, der bygger på strukturelle reformer, der omfavner velstand frem for velfærd (Juul 2010:294). Ovenstående informant beskriver, at det er økonomien, der spiller en rolle i beskæftigelsesindsatsen, og at der sidder nogle mellemledere og ledere, der kategoriserer borgerne ud fra deres CPR-numre. Dermed kan der henvises til, at det eksempelvis er her, hvor borgernes forståelse af at være “et nummer i rækken” træder frem. Citatet illustrerer således også, at borgeren oplever, at de økonomiske rammer sætter begrænsninger for det handlerum beskæftigelsesmedarbejderen kan bevæge sig indenfor, og idealerne kan som tidligere

beskrevet være svære at efterleve. Borgeren beretter efterfølgende, hvordan han oplever, at hvis borgeren ikke passer ind i institutionens rammer og kasser, og at lederne og mellemliderne på denne baggrund mener, at der er sket for lidt for borgeren over for lang tid, bliver borgeren rykket over i kassen, førtidspension:

“Deres system tillader ikke, at vi skal holde møder hver anden måned i halvandet år, hvor man siger "Der sker for lidt og vi er for langt fra arbejdsmarked, så du skal bare have lov til at gå hjemme". Så skal jeg over i en kasse, og den kasse kalder de førtidspension. Så jeg tror ikke rigtig de tager stilling til det, hvis jeg skal være helt ærlig, til om de på nuværende tidspunkt tror på, hvad jeg kan, og ikke jeg kan. Jeg tror mere, de ser på det som, at ham her er i en situation, hvor han skal være i det her forløb i så lang tid, og passer han ikke ind i det her system, så skal han over i et andet” (Bilag 7 s. 8 l. 233-238).

Det kan således antages, at det er ledighedssystemets forudsætninger, der har ført til, at troen ikke kan realiseres, og ifølge borgeren kan beskæftigelsesmedarbejderne ikke blive ved med at tro på ham, hvis de ikke kan se en afslutning på forløbet. Det kan antages, at beskæftigelsesreformerne i dag ikke er tilrettelagt ud fra en tilgang, der tilgodeser målgruppen af ledige borgere med problemer udover ledighed. Det er i ovenstående analyse blevet fremanalyseret, at netop denne gruppe har behov for forståelse, borgerinddragelse, tålmodighed, tillid, anerkendelse og dermed en fleksibilitet, der omfavner et helhedssyn, som tilgodeser alle de problematikker borgeren kæmper med og som muligt står i vejen for, at de kan komme tættere på arbejdsmarkedet. Hvis de samfundsstrukturelle ændringer som anskuet ovenfor besværliggør tilstedeværelsen af disse forudsætninger i det sociale arbejde, vil dette ud fra vores analyse hindre sagsarbejdet, da vi med vores analytiske fund har tydeliggjort vigtigheden og værdien af, at man netop ikke bare er et nummer i rækken. Der skal være tid, mulighed og fleksibilitet i arbejdet med den enkelte borger således, at sagsarbejdet er tilrettelagt ud fra det unikke individ og dennes forløb. Ligesom det er tydeliggjort, at der skal være rum for, at den enkelte borgers situation og kontekst tages i betragtning.

Dermed har denne tredje analysedel også besvaret, hvordan borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro - nemlig som noget, der er begrænset af de faktiske handlemuligheder medarbejderne har i forhold til de institutionelle rammer, som det danske

ledighedssystem fastsætter. Som beskrevet i problemfeltet er “troen på” som fænomen et frembrusende værktøj i beskæftigelsesindsatsen, hvor mange anser det for positivt og nødvendigt, at beskæftigelsesmedarbejderne tror på sine borgere. Men det er i ovenstående analyser blevet tydeligt, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro ikke finder indvirke hos borgerne, hvis ikke forudsætninger som forståelse for borgerens situation, ærlighed, god kommunikation, borgerinddragelse, anerkendelse og altså en god relation er til stede. Der er altså grænser for, hvordan det faglige begreb “tro” kan benyttes og det er i dette speciale blevet tydeligt, at disse grænser ikke kun inkluderer forudsætninger som beskæftigelsesmedarbejderne selv har indflydelse på. Det inkluderer ligeledes forudsætninger som blandt andet er afhængige af og påvirket af politiske og økonomiske forudsætninger.

I diskussionen (afsnit 6.) vil vi nærmere diskutere, hvad der sker, når trosarbejdet har fremgang i beskæftigelsesindsatsen samtidig med, at beskæftigelsespolitiske tendenser dominerer mødet med borgere i udsatte positioner.

4.4.4. Delkonklusion for tredje analysedel

Ud fra ovenstående tredje analysedel kan vi konkludere, at de tidligere fremanalyserede relationelle forudsætninger ikke kan stå alene i beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde. Dette grundet overordnede organisatoriske rammer og forudsætninger, der begrænser den måde borgerne, kan opleve troen, og dermed kan det konkluderes, at rammerne for det danske ledighedssystem har stor betydning for beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde. Her er de institutionelle rammer medvirkende til, at borgerne kan opleve at være endnu et nummer i rækken og et excel-ark, der skal afkrydses, hvilket begrænser oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes tro på borgerne. Vi kan ligeledes konkludere, at den gode relation anses som særdeles vigtig for borgernes oplevelser af troen, og herunder har ledighedssystemets rammer igen en negativ effekt på den gode relation. Dernæst kan det konkluderes, at talrige skift af beskæftigelsesmedarbejdere yderligere begrænser og hindrer muligheden for den gode relation. Dermed er det ikke kun kvaliteten af sagsarbejdet, der begrænses gennem det høje sagstal, men også borgernes oplevelser af at føle sig troet på i beskæftigelsesindsatsen begrænses. Afslutningsvis kan vi konkludere, at der kan opstå en diskrepans mellem idealer og realiteter, hvorfor det kan være vanskeligt for beskæftigelsesmedarbejderne at efterleve borgernes ønsker, da de kan befinde sig i et krydspres. Dermed kan det overordnet konkluderes, at ledighedssystemet begrænser og

besværliggør de tidligere omtalte relationelle forudsætninger, som har betydning for, at troen kan manifesteres og realiseres hos borgeren.

Opsummeret konkluderer ovenstående tredje analysedel dermed, at borgerne italesætter organisatoriske forudsætninger som værende en begrænsning for de relationelle forudsætninger og dermed også, at troen får en betydning for dem og for deres forløb i jobcenteret. Dette kan sammenfattes i følgende forudsætninger, som kan begrænse at troen kan manifesteres:

- Hvis borgerne oplever, at medarbejderne ikke kan huske dem.
- Hvis borgerne oplever et for stort skift af sagsbehandlere, og dermed manglende opfølgning i deres forløb.
- Hvis borgerne oplever, at beskæftigelsesmedarbejdernes handlemuligheder er hindret af systemets rammer.

5. Konklusion

Ud fra første analysedel kan vi konkludere, at borgerne oplever troen manifesteret på forskellig vis. Her er der tale om, at borgerne oplever troen gennem implicitte gestikulationer, energier, stemninger, men også gennem mere eksplicite sproglige italesættelser af troen. Derudover kan borgerne opleve troen gennem beskæftigelsesmedarbejdernes handlinger, og det kan konkluderes, at det at understøtte italesættelsen gennem handlinger kan forstærke borgernes oplevelser af troen på dem. Det kan dog ligeledes konkluderes, at borgerne oplever og modtager troen på varierende vis alt efter, hvordan de har det i momentet. Det kan dermed konkluderes, at borgernes oplevelser af troen er påvirket af borgerens livssituation og kontekst. Yderligere sammenfatter borgerne beskæftigelsesmedarbejdernes tro med forventninger. Det kan konkluderes, at for høje forventninger kan resultere i, at borgerne kan opleve at blive presset. Hvorimod afstemte forventninger kan resultere i, at borgerne oplever en forstærket selvkompetence, mestring og dermed en større tro på sig selv. Med udgangspunkt i disse fund kan det konkluderes, at der eksisterer en hårfin balance i arbejdet med troen. Beskæftigelsesmedarbejderne skal navigere i ikke at tro for meget eller tro for lidt på borgerne. Afslutningsvis kan vi konkludere, at borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde som særligt betydningsfuldt for deres progression i jobcenterforløbet.

Ud fra anden analysedel kan vi konkludere, at der eksisterer flere forskellige forudsætninger for troen, som overordnet kan samles under vigtigheden ved at have forståelse for borgerens situation. I relation til dette italesættes ærlighed, borgerinddragelse og en helhedsforståelse for borgerens situation som vigtige relationelle forudsætninger. Gennem en teoretisk tematiseret analyse kan det yderligere konkluderes, at anerkendelse og tillid også er betydningsfulde relationelle forudsætninger for troens indvirke. Ud fra anden analysedel kan det således konkluderes, at borgerne italesætter disse ovenstående forudsætninger som vigtige for, at troen får en betydning for deres forløb.

Ud fra tredje analyse kan vi konkludere, at borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde som begrænset af det danske ledighedssystems institutionelle rammer. Her konkluderer vi, at borgerne kan opleve at føle sig som et nummer i rækken samtidig med, at de oplever et stort skift af beskæftigelsesmedarbejdere. Dette har betydning for den mulige relation med beskæftigelsesmedarbejderen i praksis og dermed også betydning for, hvordan troen kan indfinde sig hos borgerne. Det kan således konkluderes, at det danske

ledighedssystem kan stå i vejen for den gode relation, og dermed borgernes oplevelser af beskæftigelsesmedarbejdernes trosarbejde.

Følgende vil gennem en kort opsummering med afsæt i specialets fund besvare problemformuleringen, som lyder: Hvorvidt oplever ledige borgere i udsatte positioner beskæftigelsesmedarbejderes tro på, at de kan komme i job eller uddannelse, og hvilke forudsætninger italesætter borgerne, som værdifulde for at troen har en betydning for dem?

Vi kan konkludere, at dette speciales informanter heraf ledige borgere i udsatte positioner generelt har en oplevelse af, at beskæftigelsesmedarbejderne tror på dem og deres muligheder for at komme tættere mod beskæftigelse. Derudover har det generelt en positiv betydning for borgerne og deres forløb på jobcenteret. Ligeledes kan vi konkludere, at borgerne italesætter flere forskellige relationelle forudsætninger, der er af betydning for, hvordan troen træder frem for borgerne. De relationelle forudsætninger er; forståelse for borgerens situation, ærlighed, borgerinddragelse, helhedsforståelse samt en god relation. Derudover er anerkendelse og tillid betydningsfulde forudsætninger. Afslutningsvis kan vi konkludere, at borgerne oplever beskæftigelsesmedarbejdernes tro som begrænset af det danske ledighedssystems institutionelle rammer.

6. Diskussion

Under udarbejdelsen af dette speciale blev vi nysgerrige på den uoverensstemmelse, der synes at være mellem trosarbejdet og de beskæftigelsespolitiske tendenser i Danmark. For hvordan kan trosarbejdet få mere og mere opmærksomhed i det sociale arbejde, når der ligeledes er fremherskende beskæftigelsespolitiske tendenser, der står i vejen for trosarbejdet?

Vi har i ovenstående analyser fået klarlagt, hvor vigtigt det er, at borgere i udsatte positioner mødes med forståelse, inddragelse, anerkendelse og tro på mestring. Men ligeledes har vi fremanalyseret, hvordan organisatoriske forudsætninger kan stå i vejen og begrænse trosarbejdet. Er dette indikationer på, at beskæftigelsespolitikken skal lempe på de fremanalyserede organisatoriske forudsætninger, som begrænser trosarbejdet, og dermed give mere plads til udfoldelsen af trosarbejdet gennem en opmærksomhed på den sociale faglighed? Eller hvordan kan man finde en balance mellem beskæftigelsespolitik og et værdigt møde med borgeren?

I følgende vil vi gå ind i en nærmere diskussion af, hvad det er der sker, når trosarbejdet er fremadgående i beskæftigelsesindsatsen samtidig med, at beskæftigelsespolitiske tendenser dominerer mødet med borgere i udsatte positioner. Først rammesætter vi problematikken gennem en kort skitsering af forandringer på beskæftigelsesområdet i relation til konkurrencestaten. Her klarlægges det, hvordan de beskæftigelsespolitiske forandringer kan gå imod de oprindelige værdier i det sociale arbejde, og dermed trosarbejdet. Med afsæt i denne konflikt diskuterer vi, hvilket handlerum der er, eller skal være plads til i det sociale arbejde. Her i relation til om socialarbejderen først og fremmest skal trække på institutionelle vaner og økonomiske betragtninger, eller om vedkommende primært skal trække på mere traditionelle værdier i det sociale arbejde og på denne måde give plads til trosarbejdet. Med afsæt i disse diskussioner vil vi videre diskutere skønnets rolle i det sociale arbejde i relation til det krydspres beskæftigelsesmedarbejderne også kan opleve i forskellige former.

Følgende diskussion vil blive foretaget på baggrund af forskellige perspektiver fra Dorte Caswell, Flemming Larsen og Søren Juul. Ligeledes vil vi inddrage argumenter i relation til dette speciales analytiske fund, og dermed benytte disse til at diskutere problematikkerne.

Konkurrencestatens forandringer på beskæftigelsesområdet

Som beskrevet i problemfeltet har flere reformbølger medført markante ændringer på beskæftigelsesområdet, hvor beskæftigelsespolitikken har bevæget sig fra at være passiv til aktiv. I denne udvikling er der sket et skift i prioriteringer på beskæftigelsesområdet, hvor et socialt sikkerhedsperspektiv erstattes af et 'work-first'-perspektiv, også kaldet et social disciplineringsperspektiv (Caswell & Larsen 2015:17). Der er nu flere og flere mennesker, der anses for at være i en målgruppe for beskæftigelsesrettet indsats, og midlerne til at få mennesker mod beskæftigelse er baseret på en incitaments-tankegang og dermed brug af sanktioner (Caswell & Larsen 2015:25). Caswell og Larsen advokerer for, at denne beskæftigelsespolitiske bevægelse kan ses som værende i modstrid med de normer og værdier, der ellers er grundlæggende i det sociale arbejde. Traditionelt set rummer det sociale arbejde værdier i form af at tillægge borgeren høj værdi. Der tilrettelægges traditionelt indsatser, som er tilpasset den enkeltes behov og karakteristika, og disse er baseret på en grundlæggende tillidsrelation mellem borger og socialarbejder (Caswell & Larsen 2015:17). De nye disciplineringsorienterede tilgange i beskæftigelsesindsatsen kan således vanskeliggøre tilstedeværelsen af de traditionelle tilgange. De beskæftigelsespolitiske tendenser, der er kommet med konkurrencestaten, kan ligeledes anses for at være i modstrid med dette speciales fund, da vi i ovenstående analyser netop har fremanalyseret vigtigheden af, at borgerne bliver mødt med forståelse for deres situation, anerkendelse, tillid og en positiv tro på deres mestrings. Vi har ligeledes fremanalyseret, hvordan tendenserne kolliderer i og med, at medarbejdernes trosarbejde kan være begrænset i praksis af disse institutionelle rammer. Dette da både tid og ressourcer kan være en mangelvare i det sociale arbejde, når der arbejdes i et konkurrerende samfund, hvor der i høj grad er fokus på resultater, evidens, og tydelige mål mod beskæftigelse.

Konkurrencestaten og de styringsmekanismer som denne har medført, har altså skabt en debat om, hvilken betydning udviklingen i konkurrencestaten har for menneskesynet og betingelserne for anerkendelse i samfundet (Juul 2017:16). Ifølge Juul er konkurrencestaten en diametral modsætning til anerkendelsesbegrebet, da anerkendelsen fordrer, at vi begrænser os i forhold til den anden og på denne måde udviser solidaritet (Juul 2017:70). Hvis vi ikke er opmærksomme på, hvor dette konkurrerende samfund fører os hen, kan vi risikere, at de ledige borgere oplever fremmedgørelse i form af at blive gjort til objekter, som vi tidligere har fremanalyseret i analyseafsnittet om at være et nummer i rækken.

Men på trods af ovenstående skitsering af konkurrencestatens udvikling, og de dertilhørende beskæftigelsespolitiske tendenser, der er med til at vanskeliggøre trosarbejdet, er troens betydning alligevel frembrusende i det sociale arbejde. Derfor kan det antages, at der ikke kun er tale om, hvordan ovenstående skaber forhindringer. Vi har nemlig i udarbejdelsen af dette speciale netop fremanalyseret, hvordan der er flere empiriske eksempler på trosarbejdet til stede, og spørgsmålet går således nærmere på, hvad det er der gør, at der trods begrænsninger er plads til troen? Et bud på dette kan være, at den socialfaglige dømmekraft måske repræsenterer et fundament for, hvordan der kan arbejdes med troen. Nedenstående vil med afsæt i ovenstående diskussion omhandle betydningen af de institutionelle rammer og politiske diskurser yderligere diskutere, hvordan beskæftigelsesmedarbejdernes faglige skønsrum og sociale dømmekraft kan være det afgørende element for, at der kan være plads til trosarbejdet.

Konflikten mellem konkurrencestatens idealer og det sociale arbejdes værdier

Vi har nu klarlagt, hvordan konkurrencestaten har haft betydning for beskæftigelsesindsatserne, og hvordan forandringerne går mod tilstedeværelsen af de traditionelle værdier i det sociale arbejde, og dermed også tilstedeværelsen af trosarbejdet. Der er således konflikt mellem det øgede lovgivnings-fokus på disciplinering samt den tilgang, der værner om de traditionelle værdier i det sociale arbejde (Caswell & Larsen 2015:12). På den ene side er der frygt for en afprofessionalisering af de traditionelle tilgange til beskæftigelsesarbejdet i frontlinjen, når (re)integration på arbejdsmarkedet anses for værende den mest centrale opgave for kommunerne. På den anden side kritiseres socialarbejderne for social omklamring, og at dette forhindrer professionel rådgivning (Caswell & Larsen 2015:12). Det kan således diskuteres, hvad det er for et handlerum, der er eller der bør være plads til i det sociale arbejde. Skal det sociale arbejde bære præg af, at socialarbejderen trækker på overordnede institutionelle vaner, økonomiske betragtninger eller skal vedkommende først og fremmest være lydhør overfor borgerens egen fortælling? Og kan dette overhovedet lade sig gøre, når det er den institutionelle dømmekraft, der i høj grad sætter rammerne for den sociale dømmekraft?

En beskæftigelsesmedarbejder socialiseres ind i jobcentret som institution, og vil dermed optage dertilhørende meninger og normer, hvilket efterfølgende afspejles i mødet med borgeren. Dette kan beskrives som den institutionelle dømmekraft, der repræsenterer

påvirkningen af overordnede socialpolitiske strømninger (Høilund & Juul 2015:132). Der er indikationer på, at denne institutionelle dømmekraft er slået hårdt igennem i det sociale arbejde, da frontlinjemedarbejdere reagerer med en større accept på forandringerne og de standardiserede løsninger med social disciplinering i front (Caswell & Larsen 2015:17). Denne pointe deler Juul, der også advokerer for, at mange beskæftigelsesmedarbejdere har taget den neoliberale retorik til sig og herunder ideen om, at det overordnede mål for det sociale arbejde er at gøre folk selvforsørgende (Juul 2013:29). Men beskæftigelsesmedarbejderen er dog ikke udelukkende påvirket af den institutionelle dømmekraft. Medarbejderen har ligeledes en social dømmekraft, hvor personlig viden, faglig fornuft og borgerens egen fortælling spiller ind i mødet mellem medarbejder og borger (Høilund og Juul 2015:62). Selvom de to dømmekraftsformer går hånd i hånd er der en del diskussion om, hvilken af disse der skal være dominerende i det sociale arbejde. I vores tredje analysedel kan vi netop konkludere, at borgerne oplever, at beskæftigelsesmedarbejderne har et ønske om at imødekomme borgerne på en anerkendende og tillidsfuld måde, der således bevirker, at borgeren føler sig troet på. Men borgerne oplever også sagsarbejdet som begrænset af de institutionelle rammer og regler, og dømmekraften kan således siges at befinde sig i et krydspres mellem beskæftigelsesmedarbejderens eget ønske om at hjælpe samtidig med, at medarbejderen er underlagt rammer og regler for strukturering af arbejdet.

Krydspreset i frontlinjen

Som tidligere beskrevet er beskæftigelsesmedarbejderen kommet under øget pres fra toppen, hermed forstået som den administrative og politiske side, men beskæftigelsesmedarbejderen er ligeledes kommet under pres fra bunden. Det vil sige et pres fra borgerne, der stadig stiller øgede krav til inddragelse, ligeværdig dialog, lydhørhed og mere (Caswell 2005:229). Også borgerne i vores analyse har ønsker til, hvorledes arbejdet med dem skal udformes med udgangspunkt i forståelse for deres situation, herunder borgerinddragelse, samt ønsket om at føle sig set og lyttet til. Borgerne har dog forståelse for, at beskæftigelsesmedarbejderne, som det ligeledes er fremanalyseret i tredje analysedel, befinder sig i et pres. Deres handlerum er indskrænket af politiske og organisatoriske rammer. Vores analyse rummer således også indikationer af, at beskæftigelsesmedarbejderne møder pres fra både toppen og bunden. Men hvad betyder disse pres for medarbejderne? Ifølge Caswell er der en umiddelbar diskrepans i holdningerne til frontlinjearbejdet. Nogle hævder, at presset på beskæftigelsesmedarbejderne indskrænker skønnets rolle i det sociale arbejde modsat andre, der hævder, at der fin plads til

det faglige skøn (Caswell 2005:231)(Høilund & Juul 2015:130). Men er det et spørgsmål om enten eller? Kan der ikke både være plads til administrative logikker og praksisser, der er styret af en professionel faglig autonomi?

Som det nu både er blevet analyseret og diskuteret, kan det vise sig at være svært for beskæftigelsesmedarbejderen at møde borgerne på en solidarisk og anerkendende måde, hvis den institutionelle dømmekraft overtager, hvor der er fokus på at nå mål fremfor at lytte til borgeren. Men trods ovenstående diskussioner og argumentationer vil vi alligevel advokere for vigtigheden af, at beskæftigelsesmedarbejderens trosarbejde og de traditionelle værdier i det sociale arbejde er til stede, og benyttes gennem faglige skøn. Først og fremmest fordi det netop er disse værdier, som informanterne i dette speciale italesætter som betydningsfulde for deres beskæftigelsesforløbs succes. Men ligeledes fordi vi fra tidligere forskning ved, at der er dokumentation for vigtigheden af trosarbejdet. Her er der tale om resultaterne fra det tidligere omtalte Beskæftigelses Indikator Projekt (BIP), der påviste, at en sagsbehandler, der tror på den ledige borgers jobmulighed øger job- eller uddannelseschancen med 33%. Dermed argumenteres der for, at der er en direkte kausal sammenhæng mellem beskæftigelsesmedarbejderens tro på borgernes jobmuligheder og deres faktisk jobchancer (Væksthuset u.å. ¶Sagsbehandler effekter). Da det nu er blevet klart, at der er flere beskæftigelsespolitiske tendenser, der sætter begrænsninger for trosarbejdet, kalder dette på en politik, der giver bedre mulighed for tilstedeværelsen af det faglige og professionelle handlerum, hvor de ovenstående fremanalyserede institutionelle barrierer således begrænses.

Det tydeliggøres dog også ud fra ovenstående diskussion og analyse, at det er komplekst at arbejde med ledige borgere i udsatte positioner, hvorfor denne tilgang ikke altid er den letteste. Men med udgangspunkt i dette speciale kan vi slå fast, at vi i det sociale arbejde skal have øje for, at de allermest sårbare borgere ikke bliver ladet tilbage med et ualmindeligt højt ansvar for deres livssituation. Troen og alle dens forudsætninger skal huskes således, at ingen bliver glemt i et excelark.

7. Litteratur

Aalborg Universitet (2020). Podcast: Borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatserne - Et forskningsperspektiv. Lokaliseret d. [21/5 2021]: <https://www.politik-samfund.aau.dk/forskning/forskningsprojekter/cubb/nyheder/nyhed/podcast--borgerinddragelse-i-beskaeftigelsesindsatserne---et-forskningsperspektiv.cid483505>

Andersen, M. L. (2014). Borgerperspektiver som drivkraft i sociale analyser. I: Haarder, N., Nissen M., A., *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. Akademisk Forlag.

Bandura, A. (2002). *Self-efficacy - The Exercise of Control* (5.udg.). United States of America: W. H. Freeman and Company

Bengtsson, T., T. & Mølholt, A. (2020). Anonymisering i Kvalitative undersøgelser. I: Petersen K., E. & Ladefoged, L. (red.). *Forskning med børn og unge - etik og etiske dilemmaer*.

Brandt, P., Henriksen, B., L., Jensen, K., B. & Rasmussen, N., C. (2009). Rådet for Socialt Udsatte. *Udsat for forståelse - en antologi om socialt udsatte*. Silkeborg: Silkeborg Bogtryk.

Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. (3. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S. & Kvale, S. (2009). *InterView: Introduktion til et håndværk*. (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2015). *Kvalitative metoder en grundbog* (2. udg.) København: Hans Reitzels Forlag.

Caswell, D. & Dall, T. (2015). Forståelser af arbejdsløshed og arbejdsløse. I: Haarder., M., Nielsen., A., M (red.). *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. (s. 259-274). Akademisk Forlag. Professionsserien.

Caswell, D. & Larsen, F. (2015). Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik - hvordan faglige organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette. *Arbejdsliv*, vol. (1), 9-27

Caswell, D. (2005). Plads til skøn i socialt arbejde. *Handlemuligheder i socialt arbejde - et casestudie om kommunal frontlinjepraksis på beskæftigelsesområdet* (s. 224-235). Akf forlaget.

Danneris, S., (2016). *Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedsparathed blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet*. Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet

Danneris, S., Dall, T. (2017). *Expressing and responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals*. (s.115-140). *Nordic Social Work Research*, 7 (2).

Den Danske Ordbog (u.å.). *Tro*. Lokaliseret d. [7/1 2021]:

<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=tro>

Den Sociale Retshjælp (2015). *Vi hjælper også socialt udsatte - men hvem er de?*

Lokaliseret d. [8/2 2021]:

https://www.socialeretshjaelp.dk/media/Nyhedsbrev_juni_2015.pdf

Elmholdt, C. (2006). Cyperspace alternativer til ansigt-til-ansigt interviewet. *Tidsskrift for Kvalitativ Metodeudvikling*, vol.(41), 70-80.

Facebook. (u.å.). *Jobcentrets ofre*. Lokaliseret: [d. 10/05 2021].

<https://www.facebook.com/groups/1490301027910427/> [Socialt medie]

Gibbs G. R. (2007). *Thematic coding and categorizing in: Analyzing qualitative data*.

London: SAGE Publications

Hansen, K., M., Andersen, L., B. & Hansen S., W., (2020) *Metoder i statskundskab*. (3 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Hutchinson, G., S. & Oltedal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde* (2. udg.). København. Hans Reitzels Forlag.

Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. (2 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Jacobsen, R., H. & Klief, H., B., (2016). *Effekten af indsatser for langtidsledige og ledige i risiko for langtidsledighed - Litteraturreview*. København: KORA.

Jobcenterets Ofre (u.å.). *Jobcenterets ofte Pjalteproletariatets frontkæmpere*. Lokaliseret [d. 10/05 2021]: <https://www.jobcentretsofre.dk/>

Juul, S. (2016) Afvigelse og socialpolitik i diagnosesamfundet. I: Møller, I., H. & Larsen, J., E. (red.): *Socialpolitik* (s. 605-625). København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. (2010). Kampen om dømmekraften og udviklingen i velfærdsinstitutionerne. I: Søren Juul. *Solidaritet. Anerkendelse, retfærdighed og god dømmekraft* (s. 349-394). København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. (2017). *Selvets Kultur: En kritik af individsamfundets menneskesyn og fornuft* (1. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. & Pedersen., K., B. (2012): Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet. I: *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. (s. 399-430). København: Hans Reitzels Forlag.

Juhl, A. G., Madsen, A. K. (2011). Pygmalion-effekten: Når forventninger skaber virkeligheden. I: Høgh-Olesen, H., Dalsgaard, D. (Red.), *20 Psykologiske eksperimenter - der ændrede vores syn på mennesket* (1. udg.) (s. 127-142). Danmark: Plurafutura publishing.

Jørgensen, P., S. (2016). *Broen - til det andet menneske: fra den første kontakt til den dybe samhørighed*. (1. udg.). Kristeligt Dagblads Forlag.

Jørgensen, T. & Benjaminsen, L. (2018). *Når udsatte borgere møder velfærdssystemet*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. (1. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Kähler, C., F. (2012). *Det kompetente selv - En introduktion til Albert Banduras teori om selvkompetence og kontrol*. (1. udg.). Frederiksberg: Frydenlund.

Langhoff, I., Foss, K., Nersesjan, D., Bührmann, J. Mounir, S., E., Moen, L. ... & Møller, A. (2017). *Ingen kan hjælpe en udsat ledig til en bedre fremtid på 25 minutter*. Information. Lokaliseret: [d. 10/05 2021]

Larsen, F., Caswell, D., Andersen, N., A., Bendix, H., K., Breidahl, Dall, T., ... & Olesen, S., P. (2018). *På vej med nye beskæftigelsesindsatser overfor udsatte borgere II - De næste resultater fra LISES-projektet*. Aalborg Universitet.

Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.

Matthiessen, A., & Rask, L. (2020). Tillid i socialt arbejde: en balance mellem hverdags- og systemperspektiver. I: *Arbejdsrapporter, Københavns Professionshøjskolen*, (6), (s. 1-12).

Mehlsen, L. & Mikkelsen, H., C. (2021). *Brugeroplevelser af Jobcenter København*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Monrad, M. & Olesen, S., P. (2018). *Forskningsmetoder i socialt arbejde*. (1. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Paulsen, S. (2021). *Fra samtaler på samleband til tid, tillid og troværdighed*. I: Socialrådgiveren (s. 14-19). Dansk Socialrådgiverforening.

Paulsen, S. (2016). *Nærvær i den professionelle relation*. I: Socialrådgiveren (s. 18-21). Dansk Socialrådgiverforening.

Rambøll. (2017). *Fra Udsat til Ansat - set fra et arbejdstagerperspektiv*. (1. udg.). København: Væksthusets Forskningscenter.

Rosenthal, R., Jacobsen, L. (1977). *Pygmalion i klasseværelset* (Dansk udgave). Danmark: Gyldendalske Boghandel, Nordisk Forlag.

Rosholm, M., Sørensen, K. L. & Skipper, L. (2017). *BIP Indikatorer og jobsandsynlighed*. (1. udg.). København: Væksthusets Forskningscenter.

Rosholm, M., Sørensen, K. L., Skipper, L., Nielsen, S. (2018). *Aktiv beskæftigelsesindsats og progression*. (1. udg.). København: Væksthusets Forskningscenter.

Rådet for Socialt Udsatte (u.å.). *Uden for beskæftigelse*. Lokaliseret [d. 8/2 2021]: <https://www.udsatte.dk/indsatsomrader/beskaeftigelse/>

Styrelsen for Arbejdsmarked og rekruttering (2017). *Progression i praksis - Inspiration til det daglige arbejde med ikke arbejdsmarkedsparete borgeres progression med job eller uddannelse*. Lokaliseret [d. 10/05 2021]:

<https://star.dk/media/1153/star-progressionsfaktorer-pjece.pdf> [Pjece]

Væksthusets Forskningscenter. (Marts 2017). *Sagsbehandler effekter*. Lokaliseret [d. 21/05 2021] <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/publikationer/sagsbehandler effekter/>

Væksthusets Forskningscenter. (Oktober 2019). *Status på projekt "Troen på borgernes jobchance" - hvad er vi i fællesskab i gang med at blive klogere på?* Lokaliseret [d. 10/05 2021]: <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/wp-content/uploads/2019/10/Statusnotat-Troen-p%C3%A5-borgernes-jobchance-oktober-2019.pdf>

Uggerhøj, L. (2003). Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet. I: Järvinen, M., Larsen, E., J., Mortensen, N (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.)