



# JEG ER GLAD FOR, AT I ANDRE <sup>ikke</sup> SER DET SAMME SOM MIG

*Analyse af beskæftigelsesmedarbejderes  
narrativer om borgere i sagsfremstillinger*

Denne udgivelse er en del af formidlingen fra Projekt "Troen på borgernes jobchance".

Al viden fra projektet er skabt i et tæt samarbejde mellem Væksthusets Forskningscenter og ledere og medarbejdere fra jobcentrene i Silkeborg, Sønderborg, Odder og Frederiksberg i perioden 2018-2020.

Formålet med projektet er at levere praksisnær og anvendelsesorienteret viden om betydningen af beskæftigelsesmedarbejdernes tro på og forventninger til, at ledige borgere kan komme i job, samt hvordan man både individuelt og organisatorisk kan arbejde med forventninger som en del af beskæftigelsesfagligheden.

Alle udgivelser fra projektet vil blive publiceret i løbet af 2021 og 2022 på forskningscentrets hjemmeside: <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/troen-paa-formidling/>

Jeg er glad for, at I andre [ikke] ser det samme som mig  
Analyse af beskæftigelsesmedarbejderes narrativer om borgere i sagsfremstillinger  
Væksthusets Forskningscenter  
1. udgave, 1. oplag november 2021

Udgivelsen kan downloades på [www.vaeksthusets-forskningscenter.dk](http://www.vaeksthusets-forskningscenter.dk).

Væksthusets Forskningscenter  
Sundholmsvej 34, 2. sal  
2300 København S

# Indholdsfortegnelse

---

<b>1. "Ord er ikke gratis"</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>2. Analyse af medarbejderes narrativer om borgere</b>	<b>7</b>
2.1 Hvad er et narrativ?	8
2.2 Case 1 - En svindler på Costa del Sol	9
2.3 Case 2 - For syg til uddannelse	12
2.4 Case 3 - Han havde brug for god tid	17
2.5 Opsamlende pointer om roller og ansvar for narrativers tilblivelse	20
<hr/>	
<b>3. En narrativ tilgang til arbejdet med forventninger</b>	<b>23</b>
3.1 Gode og dårlige fortællinger findes ikke	23
3.2 Forventninger, sprogbrug og handlerum hænger sammen	25
3.3 Narrative værktøjer: dekonstruktion, nysgerrighed og uærbødighed	26
<hr/>	
<b>4. Plottet og den røde tråd i vores fortælling</b>	<b>29</b>
<hr/>	
<b>Fakta om Projekt "Troen på borgernes jobchance"</b>	<b>30</b>
<hr/>	
<b>Litteratur</b>	<b>31</b>
<hr/>	



Название

и имени

фамилия

Название

и имени

фамилия

Название

и имени

фамилия

Звание

Пол

Дата рождения

## 1. "Ord er ikke gratis"

Sådan sagde en jobcenterleder til os under et par indledende observationsdage i et af de medvirkende jobcentre i Projekt "Troen på borgernes jobchance". Snakken var faldet på internt sprogbrug, og her var lederens holdning klar: Det er ikke ligegyldigt, hvordan de professionelle taler med hinanden om de borgere, de er ansat til at hjælpe. Det talte sprog mellem kolleger påvirker den forforståelse, kommunikation og handlingsparathed, de professionelle møder borgerne med.

Det talte sprog er magtfuldt. Og modsat på skrift kan beskæftigelsesmedarbejderne med talesproget efterlade store, men alligevel usynlige, aftryk hos hinanden.

I denne analyse interesserer vi os for de fortællinger om borgerne, som medarbejderne præsenterer for hinanden på formelle møder i forbindelse med sparring. Vi vil undersøge, hvordan sprogbruget i fortællingerne har betydning for medarbejdernes oplevelse af at have et repertoire af handlemuligheder, der kan afprøves for at bringe borgeren nærmere arbejde eller uddannelse. Samtidig vil vi se på, hvordan dette oplevede handlerum hænger sammen med medarbejdernes tro på og forventninger til borgernes formåen på arbejdsmarkedet.

Analysen er baseret på narrativ teori og metode. Med denne tilgang indskriver vi os i en konstruktivistisk forskningstradition, hvor vi betragter sproget som en skabende kraft, der er med til at forme menneskers oplevelse af virkeligheden.

Empirien i vores analyse består af tre beskæftigelsesmedarbejders fortællinger om tre forskellige borgere skabt på tre forskellige teammøder, hvor vi deltog som observatører som led i Projekt "Troen på borgernes jobchance".

Projektet er et praksisforskningsprojekt, der er udført i et tæt samarbejde mellem fire kommunale jobcentre og Væksthusets Forskningscenter i 2018-2020<sup>1</sup>. Formålet med projektet er at blive klogere på, hvad der påvirker beskæftigelsesmedarbejders tro på, at borgerne kan komme i job eller uddannelse.

Med denne analyse argumenterer vi for, at internt sprogbrug mellem ledere og medarbejdere i beskæftigelsesindsatsen er en af de faktorer, der påvirker medarbejdernes forventninger til borgerne og deres tro på, at de kan få job. Analysen er samtidig tænkt som inspiration til beskæftigelsesmedarbejdere, der vil investere tid og ressourcer i at undersøge sprog og fortællinger om borgerne i deres egen organisation. Her er det narrative perspektiv og de narrative greb velegnede.

---

<sup>1</sup> Se fakta om projektet bagerst i denne udgivelse samt Væksthusets Forskningscenter 2021: *Metoden bag Projekt "Troen på borgernes jobchance"* for uddybning af projektets metoder og aktiviteter.



DEPRESSION

## 2. Analyse af medarbejderes narrativer om borgere

Livet er multi-historielt, og der kan altid siges mere og andet om en sag end den version af virkeligheden, vi lige nu får fortalt (Schnoor 2016).

Denne narrative grundidé er udgangspunktet for den følgende analyse. Inspireret af den narrative tilgang vil vi kaste et blik på de fortællinger om borgerne, som beskæftigelsesmedarbejdere præsenterer for hinanden og sammen behandler i forbindelse med formel sparring på teammøder eller afdelingsmøder.

Historiefortællende aktiviteter mellem kolleger omkring borgernes sager (præsentation af borgers historik, hvad er der sket i sagen, og hvad har henholdsvis borger og sagsbehandler gjort) er en stor del af den sproglige praksis i beskæftigelsesindsatsen. På observationsdage i de fire medvirkende jobcentre har vi derfor også haft adgang til at observere flere situationer, hvor denne fortælle-aktivitet praktiseres. Mange observationer er foregået på formelle møder, hvor sparring omkring borgersager er sat på dagsordenen. Vi har ikke optaget fortællingerne og de efterfølgende dialoger om borgerne på lyd/video, så i analysen forlader vi os på empiri i form af fyldige observationsnoter, hvor fortællinger og samtaler om borgerne gengives.

Et vigtigt forbehold i den følgende analyse er derfor, at vi som forskere med den valgte form for empiri bliver "genfortællere af fortællinger". Idet vores observationsnoter ikke til fulde kan genskabe sparringen, nøjagtigt som den foregik, kommer vi til at lægge et fortolkende lag på det oprindelige narrativ, som blev skabt på mødet. Trods intentioner om at få alt det sagte med og notere udsagn og handlinger så præcist og neutralt som muligt er observationer og nedfældning af observationsnoter en fortolkende proces, der afspejler observatørens forståelse af det observerede (Szulevicz 2015). Vores version af virkeligheden (den gengivede samtale) er uundgåeligt præget af observatørens udvælgelser og første fortolkninger af det observerede<sup>2</sup>. Dog vil vi argumentere for, at den læring og viden, vi kan opnå ved at analysere de narrativer, der træder frem i vores observationsnoter fra møder, til fulde opvejer ulemperne ved, at noterne ikke er lige så detaljerede og præcise, som en optaget og udskrevet lydfil fra et møde ville være.

---

2 Vi har forsøgt at minimere observatørens påvirkning på materialet ved i nogle tilfælde at være flere observatører til stede og efter observationen sammenholde observationsnoter. I case 1 var der kun en observatør til stede. I case 2 og 3 var der to observatører til stede.

## 2.1. Hvad er et narrativ?

For at vi kan tale om et narrativ<sup>3</sup> (fremfor blot et udsagn eller en række af udsagn), er der et par vigtige kendetegn, som må være til stede. Der må først og fremmest være en fortæller samt en eller flere modtagere af fortællingen, altså dem der lytter og eventuelt indgår i en efterfølgende dialog. I fortællingen beskriver fortælleren altid en eller flere begivenheder eller handlinger, der forløber over en vis tidsperiode. Det betyder ikke, at fortælleren blot refererer en serie af handlinger i kronologisk rækkefølge. Fortælleren skaber narrativet ved aktivt at organisere fortællingen og forvalte tiden omkring en bestemt pointe eller et bestemt perspektiv. Det kaldes plottet i fortællingen, og plottet er et essentielt begreb i den narrative analyse (Perregaard 2016).

Et plot sætter handlinger i relation til hinanden. Fortælleren fordeler *udførelsen* af handlingerne, *ansvaret* for handlingerne samt *konsekvenserne* af handlingerne mellem de personer, der indgår i fortællingen, således at den ønskede pointe træder frem for modtageren (Perregaard 2016). At fortælle historier er altså ikke en neutral aktivitet. Det er en skabende og en relationel proces. Fortælleren bringer en særlig version af virkeligheden frem, som efterlader bestemte handlerum for modtagerne (Schnoor 2016). Fortælleren kan bevidst eller ubevidst have motiver og intentioner, der medvirker til organiseringen af fortællingen. Det er fortælleren, der vælger ud. Hvad skal fylde meget, og hvad vil jeg gå let henover? Måske vinkles handlinger, så de sætter fortælleren i et bedre lys? Måske udelades begivenheder, der modsiger plottet i fortællingen?

Den narrative tilgang er i høj grad en tilgang, der betoner vigtigheden af det sprog, vi bruger i vores fortællinger. Fortællinger kan få konsekvenser i virkeligheden, og derfor ligger der også en form for magtudøvelse i det at fortælle historier. De professionelle narrativer om borgerne rummer altså på samme tid både muligheden for at fastholde borgeren i et bestemt lys og muligheden for at frisætte borgeren fra en bestemt opfattelse af vedkommende (Kongsgaard 2014).

Professor Catherine Riessman beskriver tre forskellige analytiske tilgange til studiet af narrativer (2017):

- **Den tematiske tilgang** har fokus på indhold, og hvad der fortælles
- **Den strukturelle tilgang** har fokus på fortællemåden, og hvordan fortællingen er bygget op
- **Den dialogiske/performative tilgang** har fokus på, hvem fortællingen er henvendt til, og med hvilket formål den præsenteres

---

3 I analysen bruges ordene narrativ, historie og fortælling synonymt.



Tilgangene udelukker ikke hinanden, men kan bruges på det samme materiale til at opnå forskellige indsigter omkring den fortalte historie. Det er også, hvad vi vil gøre her, når vi i det følgende gennemgår tre eksempler på narrativer om borgere. De tre eksempler udspiller sig på tre forskellige teammøder i de medvirkende jobcentre i projektet.

De to første narrativer er eksempler på sagssparring om borgere. Sagsbehandlerne, der "har sagen på", har valgt at fortælle om sagen, fordi de oplever et problem, de har brug for hjælp til at løse. De er "kørt fast" eller kommet i tvivl om noget. I sådanne sagssparringer kan narrativer om borgerne ofte karakteriseres som problemmættede fortællinger (Schnoor 2016). Det tredje narrative er et eksempel på deling af en succeshistorie om en borger, der har fået tilbudt job. Succeshistorier er ikke problemmættede fortællinger, men derimod fortællinger mættede af problemovervindelse.

## 2.2. Case 1 – En svindler på Costa del Sol

### Uddrag af observationsnoter fra teammøde

1	En sagsbehandler har en sag på til sparring på teammødet.	
2	Hun lægger ud med at sige, at hendes mavefornemmelse siger hende, at borger	SA
3	sidder på Costa del Sol og drikker rødvin, mens hun hæver kontanthjælpen.	
4	Sagsbehandler har sendt flere indkaldelser, men borger udebliver fra møderne.	KO
5	Hun beskriver sine kontaktforsøg. Der er kommet svar retur på mail fra borger.	OR
6	Borger begrundes sin udeblivelse med, at hun har angst og ikke kan møde op.	
7	Borger har foreslået telefonsamtale i stedet.	
8	Sagsbehandler insisterer på, at borger skal møde på jobcentret og siger, at hun har	LØ1
9	svaret til borger: "Du skal vide, at telefonisk kontakt er ikke nok. Du skal møde op".	
10	Telefonsamtalen er ikke blevet afholdt. Borger møder stadig ikke op.	KO
11	Sagsbehandler fortæller, at hun har valgt at indstille til sanktion.	LØ2
12	Hun tror ikke på det med angsten.	EV
13	Hun spørger teamet, om de synes, hun skal ændre sin afgørelse?	CO
14	De andre bakker hende op. De mener ikke, hun skal ændre afgørelsen.	

Note: Koderne i højre spalte forklares i forbindelse med analysen af case 2.

Når vi skal besvare spørgsmålet: *Hvad handler denne fortælling om?*, søger vi efter et plot i fortællingen, der kæder begivenheder, karakterer og vurderinger sammen. Det er en fortolkende tilgang, hvilket betyder, at vi her fremlægger vores bud på, hvad denne fortælling handler om. Andre tolkninger er også mulige.

Som nævnt kan der altid siges mere og andet om en given sag. Og der er altid flere muligheder, når man som fortæller skal begynde sin historie. Netop begyndelsen er derfor tematisk interessant, fordi fortælleren her foretager et afgørende valg (Labov 2010).

Sagsbehandleren slår allerede fortællingens tematiske spor an i sin første sætning. Hun mistænker, at borgeren er rejst ud af landet og samtidig tager imod en ydelse fra kommunen, som hun ikke har ret til. Mistilliden til borger kan følges som et spor gennem hele narrativet, hvor hun placerer ansvaret for de uærlige handlinger hos borger. Sagsbehandler fremlægger sin tolkning af situationen: borger har prøvet at snyde hende ved at bilde hende ind, at det er på grund af angst, at hun ikke kan møde op på jobcentret.

At borgeren fortsat udebliver, trods sagsbehandlerens insistere på personligt fremmøde, bliver for sagsbehandleren et slags bevis på, at borger snyder. At straffe borger med en sanktion er den handling, sagsbehandleren foretager for endegyldigt at sætte en stopper for borgerens bedrag. Handlingsmæssigt bygger sagsbehandler op til denne forløsning, som er placeret helt i slutningen af narrativet. Ansvar for sanktionen placerer hun hos sig selv som en logisk konsekvens af borgers handlinger.

Sagsbehandlers plot i fortællingen kan altså (i vores fortolkning) opsummeres således: *Borgeren er en svindler, der gentagne gange har forsøgt at snyde mig, og derfor får hun sin fortjente straf.*

Indholdsmæssigt kan vi argumentere for, at sagsbehandlers vurderinger af borgeren som karakter er mere toneangivende for narrativet end selve handlingerne i narrativet. Især det stærke billedsprog omkring borgeren som rødvin-nyder på Costa del Sol former fortællingen og varsler plottet, netop fordi det er placeret i begyndelsen.

Havde sagsbehandleren placeret handlingerne og vurderingerne i tidlig rækkefølge, havde Costa del Sol billedet optrådt senere. Da kunne fortællingen have set sådan ud:

- Borger er udeblevet fra samtaler flere gange.  
*[begivenheder over tid]*
- Hun har kontaktet mig på mail og spurgt, om vi kan holde et telefonmøde i stedet. Hun fortæller, at hun har angst og derfor ikke kan møde på jobcentret.  
*[borgers handlinger]*
- Jeg tror ikke på, at hun har angst. Hun sidder nok på Costa del Sol og drikker rødvin, mens hun hæver kontanthjælpen.  
*[sagsbehandlers vurdering af borgers handlinger]*
- Jeg har besluttet at indstille hende til sanktion.  
*[sagsbehandlers handling som konsekvens]*

Når man sætter narrativets indholdsmæssige elementer op i tidslig rækkefølge, bliver det synligt, at andre vurderinger af borgerens handlinger var mulige. At borgeren lyver og er rejst til Costa del Sol er nok en overraskende og ikke helt forventelig vurdering af borgerens motiv for at udeblive. Der viser sig altså en sprække i fortællingen, der kunne danne grundlag for en alternativ fortælling. På teammødet blev den sprække enten ikke opdaget, eller også var det ikke en præfereret handlemulighed at stille spørgsmålstejn ved sagsbehandlerens vurdering af sagen. Måske fordi hun havde åbnet sin fortælling med det stærke Costa del Sol billede.

Tidsligt opstillet kunne den alternative fortælling med et alternativt plot se sådan ud:

- Borger er udeblevet fra samtaler flere gange.  
*[begivenheder over tid]*
- Hun har kontaktet mig på mail og spurgt, om vi kan holde et telefonmøde i stedet. Hun fortæller, at hun har angst og derfor ikke kan møde på jobcentret.  
*[borgers handlinger]*
- Så jeg tænker, at hun gerne vil samarbejde med mig, men hun har brug for nogle andre rammer end det fysiske møde på jobcentret.  
*[alternativ vurdering af borgers handlinger]*
- Jeg vil ringe borgeren op og tale med hende.  
*[alternativ handling som konsekvens]*

Et alternativt plot i fortællingen kan på den baggrund også formuleres: *Borgeren lider af angst og ønsker derfor et samarbejde på andre præmisser. Jeg kan godt imødekomme hendes ønske.*

I et dialogisk perspektiv er plottet afgørende for, hvilken efterfølgende sparring der mest sandsynligt vil finde sted. Hvis plottet er, at borger har angst, muliggøres én type sparring. Hvis plottet er, at borger snyder med kontanthjælpen, muliggøres

en anden type sparring. Det snævre syn på borger som "en svindler" efterlader ikke kollegerne med mange sprækker i fortællingen, hvor de kunne få øje på andre handlemuligheder end at sanktionere. Kollegerne bliver fastlåste i deres svarmuligheder, og sagsbehandler bliver derfor hurtigt bekræftet i, at det var rigtigt at sanktionere borger, og sparringen afsluttes.

### 2.3. Case 2 – For syg til uddannelse

#### Uddrag af observationsnoter fra teammøde

1	En sagsbehandler har en sag på til sparring. Hun ønsker ikke "reflekterende team" til	SA
2	drøftelsen, men bare at kollegerne lavpraktisk byder ind med ideer.	
3	Hun fortæller om en ung borger, der har haft en voldelig barndom. Han er omsorgs-	OR1
4	svigtet, og moderen døde tidligt i en ulykke. Det gik godt, da han var på efterskole.	
5	Borger er selvmordstruet, og de psykiske akter er graverende. Borgeren har været i	
6	praktik, hvor han var vellidt, men han kunne ikke.	
7	Grundlæggende sker der det, at han holder op med at møde, fortæller sagsbe-	KO
8	handler. Borgeren er ikke kriminel. Han er omgængelig, spiller klaver. Sagsbehand-	OR2
9	ler fortæller, at de har talt om konservatoriet, men borger er bange for, at hvis han	
10	skal lære noder, så vil det dræbe hans lyst til at spille klaver. Han gamer også.	
11	Når han beslutter noget, han gerne vil, fx træne, kommer han ikke afsted. Borger	KO
12	tænder, "gid jeg aldrig var født". Der er øget risiko for selvmord, hvis der stilles krav.	
13	Borger bruger også det som retorik, hvis han bliver presset.	
14	Han vil gerne uddanne sig og vil gerne vide mere. Han er intelligent. Han tager to	OR3
15	HF-fag, møder op på VUC og tager eksamen.	
16	Det grundlæggende problem er ifølge sagsbehandler, at borger ikke kan se mening	KO
17	med noget. Han har svært ved at selvmotivere, bliver grebet af fortvivlelse og stikker af.	
18	Sagsbehandler spørger ud: Kan han klare uddannelse? Jeg ser ham ikke solid nok til	EV1
19	i en længere periode at tage et fuldtidsstudie. Hvis ikke, så er jeg tilbage til at skulle	
20	finde praktik.	
21	Kollegerne stiller uddybende spørgsmål til sagen: Hvad har der historisk været af	
22	praktikker? Sagsbehandler fortæller, at han har været i et cykelværksted blandt	OR4
23	andet. En kollega spørger, om der er koblet støttekontaktperson på? Sagsbehandler	
24	svarer, at borger har fået for meget kvindeligt selskab. Det fungerer bedre med	EV2
25	mandlige støttepersoner, fx hans mandlige psykiater. En kvindelig kollega kommen-	
26	terer: Mit moderhjerter går sgu også i gang, når jeg hører om ham. Næste kollega	EV3

27	spørger: Hvordan bor han? Sagsbehandler svarer, at han bor billigt, men vil gerne bo	OR5
28	mere roligt. Til sidst spørges: Er det ham selv, der beslutter nye HF-fag, og kommer	
29	han selv hen til skolen? Sagsbehandler fortæller, at borger går selv, og at nye fag	OR6
30	besluttes i samarbejde med studievejleder og sagsbehandler selv.	
31	Første reaktion fra kollega, da der åbnes op for sparring: Jeg har svært ved at pege	EV4
32	på næste skridt, fordi når du fortæller om ham, så lyder han som en med lavt funk-	
33	tionsniveau. Der er noget særegent over ham. Jeg har svært ved at se ham i det	
34	almindelige uddannelsessystem, svært ved at se ham klare sig. Han lyder virkelig	
35	speciel og sin egen. Jeg kan bedre se ham i noget opkvalificeret, ufaglært fleksjob.	
36	Så må han få et rugbrød-og-smør-på-bordet-job og bruge sine kognitive evner et	
37	andet sted. Men det kan godt være, jeg hører ham forkert.	
38	Sagsbehandler siger, at hun er enig.	EV5
39	En anden kollega kommenterer: Jeg er nysgerrig på, hvad er det, der fungerer i HF	EV6
40	sammenhæng? Der er langt fra at være på et cykelværksted og til at bruge hovedet	
41	på HF. Jeg har også svært ved at se ham i et uddannelsessystem, men han er	
42	meget ung, så jeg ville ikke gå væk fra praktikdelen. Jeg ville se, hvad der fungerer	
43	for ham. Han kan have svært ved at forestille sig, hvordan det er fx at arbejde i en	
44	spilforretning. Han er ung, så meget har han jo ikke været igennem. Jeg ville sadle	
45	om, hvis det var mig, og arbejde mod fleksjob.	
46	Sagsbehandler siger, at borger har fundet ud af, at struktur på ugen er godt for ham.	OR7
47	Han nød at have nogle mødedage. Kollegaen siger igen: træk erfaringer ud af det,	EV7
48	der har fungeret. Hvis han har trivedes på efterskole - der er også nogle rammer.	
49	Sagsbehandler indskyder, at dengang havde han også en kæreste.	OR8
50	En tredje kollega siger, at det er aldrig dårligt givet ud at få en samtale med en	EV8
51	UU-vejleder. De er gode til at snakke med folk, der ikke ved, hvad de vil. Flere giver	
52	udtryk for, at de er enige.	
53	En fjerde kollega kommenterer, at uddannelse er måske lidt en dødssejler.	EV9
54	Sagsbehandler siger, at borger er for ung til pension, og der har også været udvik-	EV10
55	ling de sidste par år.	
56	Sparringen rundes af. Sagsbehandler siger: Tak, jeg er glad for sparringen, det var	CO
57	brugbart. Jeg er glad for, at I andre ser det samme som mig.	

I denne observation vil vi ikke gå i dybden med en tematisk analyse. Dog er det relevant at kigge efter plottet i fortællingen. Som overskriften indikerer, identificerer vi et gennemgående tematisk spor hos fortælleren om, at borgeren er for syg

og psykisk skadet til, at han vil kunne klare en uddannelse. Igen er det én tolkning af narrativets plot – andre tolkninger er også mulige.

Via en strukturel analyse af narrativet kigger vi på byggestenene i fortællingen, og hvordan de er organiseret med henblik på at realisere fortællerens formål med fortællingen (Riessman 2017). Narrativer er ifølge Riessman formålsbestemte og tjener som argumentation, der skal overbevise tilhørerne om, at noget er sandt (ibid.). Fortælleren er dog ikke altid bevidst om sit formål med narrativet. I vores tolkning har sagsbehandleren i denne case (bevidst eller ubevidst) til hensigt at overbevise sine tilhørere om, at borgeren ikke skal hjælpes i retning af uddannelse.

Vi er her inspireret af sociolingvisten William Labovs analyseapparat (Bengtsson & Andersen 2017; Simpson 2005; Perregaard 2016). Ifølge Labov består fuldt udviklede narrativer af følgende elementer:

- **Sammendrag (SA):** opsummerer fortællingen og indikerer, at fortællingen skal til at begynde
- **Orientering (OR):** angiver tid, sted, situation og deltagere
- **Komplikation (KO):** "det der skete", fx et problem, en krise eller et vendepunkt
- **Løsning (LØ):** beskriver løsningen på komplikationen, den opløsende handling
- **Evaluering (EV):** vurderinger, kommentarer, holdninger, følelser som handlingen vækker
- **Coda (CO):** afslutning, der bringer fortælleren tilbage til nutiden

Som oftest indeholder en fortælling alle elementer, men ikke altid. Ofte vil de optræde i nævnte rækkefølge – med undtagelse af evalueringer, der kan skydes ind på alle tidspunkter i fortællingen for at forklare og vurdere begivenhederne (Simpson 2005).

Her følger en strukturel gennemgang af case 2 med udgangspunkt i Labovs narrative elementer. De bud på analysekoder, vi har fundet gennem vores tolkning af narrativet, er indsat i højre spalte i uddraget ovenfor.

Narrativet introduceres med et udsagn fra sagsbehandler om, at hun ikke ønsker refleksion over sagen, men blot kollegernes ideer til næste skridt (SA). I linje 3-6 orienterer hun om de forhold, der kendetegner borgers barndom og opvækst – omsorgssvigt og psykisk sygdom – samt at borger ikke har kunnet klare praktik (OR1). Fortællingen glider videre over i en introduktion til den nuværende komplikation i sagen, nemlig at borger stikker af eller truer med selvmord, hvis han bliver presset, og han har svært ved at se mening med noget som helst (KO). Undervejs i beskrivelsen af komplikationen indskyder sagsbehandler et par orienteringer mere, nemlig at borger spiller klaver, men ikke ønsker at læse på konservatoriet,

samt at han er i gang med at tage HF-fag (OR2 og OR3). Første del af narrativet afsluttes med sagsbehandlers evaluering af, at borger ikke er solid nok til at kunne klare uddannelse på fuldtid (EV1), og hun beder om kollegernes vurdering af sagen.

Den efterfølgende "spørgsmål-svar seance" kan siges at udgøre narrativets midte (linje 21-30). Foranlediget af kollegernes spørgsmål følger flere orienteringer om borger. Eksempelvis en orientering om, at der har været støttekontaktpersoner ind over sagen samt en evaluering af, at kvindelige støttekontaktpersoner ikke er godt for borger (EV2). Denne evaluering afføder en reaktion fra en kollega, der bliver følelsesmæssigt berørt af fortællingen om den "moderløse dreng" (EV3).

Sidste del af narrativet består af selve sparringen mellem kollegerne. Hele sagsfremlæggelsen evalueres af første kollega (linje 31 ff.). Hun beskriver, hvorfor hun ikke mener, at borger kan klare uddannelse, og foreslår, at der i stedet arbejdes mod fleksjob (EV4). Den løsningsmodel bekræfter sagsbehandler som værende rigtig (EV5). Herefter gentages fleksjob-løsningen af anden kollega og bekræftes som rette vej (EV6). En tredje kollega præsenterer nu en alternativ vej frem, nemlig at tale med en UU-vejleder og undersøge borgerens uddannelsesmuligheder (EV8). Selvom flere bakker op om forslaget, stopper yderligere snak om den løsning, efter en fjerde kollega har evalueret uddannelsesvejen som "en dødssejler" (EV9). Slutteligt evaluerer sagsbehandler selv, at borger er for ung til en pension, og at der da også er sket en udvikling hos ham (EV10). Herefter rundes sparringen af, og som afslutning siger sagsbehandler, at hun er tilfreds med sparringen (CO).

Fortællingen er både i den indledende orientering og komplikation relativt problemmættet. En problemmættet fortælling er en fortælling, der er bygget op omkring oplevelser af problemer og deres negative konsekvenser (Schnoor 2016). Sagsbehandleren tegner en klar sammenhæng mellem borgerens ulykkelige opvækst og borgerens nuværende psykiske skader.

Fortællinger kan ifølge Schnoor være så problemmættede, at det kan være svært at få øje på handlemuligheder og nyttige veje at gå for at løse problemerne. Det synes også at være tilfældet her, da tilhørerne ikke præsenteres for nogen egentlige forsøgte løsninger på komplikationerne. Der er ingen fremadskridende proces, sådan som tilhøreren måske ville forvente i et narrativ. At borger har været i praktik og er i gang med HF-fag optræder på intet tidspunkt som løsninger på komplikationer i fortællingen. Det er kun orienteringer. Orientering 2 og 3 om, at borger med succes er i gang med HF og har nogle kompetencer (klaver og gaming) får mindre vægt i fortællingen end problemerne. Måske fordi de ikke stemmer med billedet, der gives i orientering 1, og måske også fordi de er "pakket ind" i komplikationen, der omhandler afbrud af praktik, psykisk ustabilitet og manglende motivation.

Det er værd at fremhæve vægtningen i fortællingen mellem på den ene side borgers barrierer og begrænsninger, og på den anden side borgers ressourcer og muligheder. Denne balance vil stort set altid være noget, der skal håndteres, når en borgers sag fremlægges for kollegerne, da "brutto-materialet", som fortælleren plukker fra i sin organisering af fortællingen, som oftest rummer begge elementer.

Ligesom fortælleren træffer et valg om, hvor fortællingen skal begynde, træffes bevidst eller ubevidst også et valg om, hvad der skal fylde mest i fremlæggelsen af borgerens sag. At borgeren er i gang med HF-fag, kan lide at få ny viden og elsker at spille klaver? Eller at borgeren er voldsomt præget af omsorgssvigt i barndommen, store psykiske problemer og meget fravær?

At fortællingen er karakteriseret ved fravær af det narrative element løsninger er næppe overraskende set i lyset af konteksten for fortællingen: Sagen er netop på til sparring på teammødet, fordi sagsbehandleren endnu ikke har fundet løsningerne. De løsningsforslag, som kollegerne præsenterer, er derfor heller ikke kodet som løsninger. I fortællingen optræder de som ikke-realiserede handlinger, og de fungerer derfor snarere som evaluerende kommentarer til fortællingen.

På samme måde er det store antal evaluerende udsagn heller ikke overraskende set i lyset af konteksten. Ved at tage sagen på beder sagsbehandleren om evalueringer af begivenhederne fra tilhørerne, der kan hjælpe hende til at vælge en vej frem. Dog er det usikkert, om sagsbehandleren reelt er åben over for at gå en anden vej, end den hun på forhånd har besluttet (hendes plot). Det indledende sammendrag (hun ønsker ikke "reflekterende team" som sparringsmetode) og hendes afsluttende coda, "*jeg er glad for, at I andre ser det samme som mig*", er interessante i den sammenhæng. I den narrative analyse er måden at åbne og lukke en fortælling på værd at holde øje med, da de to ofte spejler sig i hinanden (Perregaard 2016)<sup>4</sup>. Her kan indledning og afslutning fortolkes således, at sagsbehandler indikerer, at hun opsøger sparringen for at få bekræftet, at uddannelse ikke er vejen frem for denne borger, og at hun er tilfreds med, at hun ikke blev udfordret på den konklusion.

Sagsbehandlers plot udfordres dog kortvarigt af tredje kollega under sparringen (linje 50) med en blød formulering om, at "*det er aldrig dårligt givet ud at få en samtale med en UU-vejleder*". Hurtigt bliver forslaget dog skudt til hjørne af fjerde kollega med en bemærkning om, at "*uddannelse måske er lidt en dødssejler*". Det stærke billedsprog er altså med til effektivt at lukke for et alternativt tematisk spor i fortællingen. Kollegerne bidrager på denne måde til, at den dominerende fortælling, om at borger ikke kan klare en uddannelse, reproduceres.

---

4 Denne spejling er også tydelig i case 1.



Ved at betragte den dialog, som følger efter sagsbehandlerens indledende fremstilling af borger, som en del af narrativet, bliver det tydeligt, hvordan det også er en relationel proces at fortælle historier. Fortælleren er ikke den eneste, der har ordet. Magten over det, der siges, er fordelt over flere stemmer (Riessman 2017) – men samtidig er det tydeligt, at den dominerende fortælling, som sagsbehandler repræsenterer, har mere magt end "mod-magten" hos de kolleger, der er nysgerrige på borgers succes med HF-fagene, og som forsøger sig med et forslag om at konsultere en UU-vejleder.

## 2.4. Case 3 – Han havde brug for god tid

### Uddrag af observationsnoter fra teammøde

1	Første punkt på dagsordenen er "succeshistorier". En sagsbehandler tager ordet og	
2	fortæller om en af hendes borgere.	
3	Sagsbehandler fortæller, at det drejer sig om en borger, der efter mange år har fået	SA
4	fleksjob.	
5	Borger har været i intern praktik i årevis. Her har han fået gode sociale kontakter og	OR1
6	erfaring med, hvad vil det sige at have kollegaer. Nu er han kommet i ekstern praktik,	
7	hvor der er udsigt til ansættelse i fleksjob.	
8	Sagsbehandler siger, at årsagen til, at det er gået godt, er tid.	LØ1
9	Det, at han har tullet rundt, har gjort ham godt. Der har været små puf undervejs, og	EV1
10	borgeren har mærket støtte, som har fået ham til at vokse til at træde ud i livet.	
11	De er glade for ham på praktikstedet. Borger er samarbejdsvillig, rar og omgængelig.	OR2
12	Det er egenskaber, han har lært ved at være i den interne praktik, siger sagsbehandler.	EV2
13	Sagsbehandler fortæller, at responsen fra borger har været, at jobcentret har passet	OR3
14	på ham og givet ham tid.	
15	Teamleder spørger sagsbehandler til hendes rolle: Hvordan har du støttet?	
16	Sagsbehandler svarer, at hun har afholdt samtaler og fulgt op på praktikken. Hun	LØ2
17	har givet ham ro på, ladet ham holde fast i nogle gode rutiner, der gør ham godt.	
18	Teamleder spørger ikke yderligere ind til, hvordan hun har arbejdet med borgeren.	
19	Kollegaerne reagerer på historien med kommentarer som "fedt", "god historie" og	CO
20	"hvor er det godt for ham".	

Rammerne for denne case er markant anderledes end de to foregående cases. Her er der sat "succeshistorier" på dagsordenen af teamlederen. Det foregår således, at teamlederen spørger ud: "Er der nogen, der har en god historie?", og så kan medarbejderne byde ind, hvis de vil dele en succeshistorie om en borger.

Succeshistorier kan som begreb siges at være en helt anden "genre" inden for narrativer om borgerne end de problemmættede fortællinger, der ofte præsenteres, når der står sagssparring på mødedagsordenen.

Psykologen Dan McAdams (refereret i Bengtsson & Andersen 2017) beskriver fire grundlæggende genrer i narrativer: ironi, tragedie, romance og komedie. Disse genre-begreber hjælper os til at få øje på, hvordan case 3 er anderledes fra de foregående to cases.

- **Ironi:** fortællinger om almindelige mennesker, der udsættes for absurde hændelser og meningsløse forhold i en verden, der ikke er til at stole på
- **Tragedie:** fortællinger om mennesker, der trods kamp ikke kan overvinde ødelæggende hændelser
- **Romance:** fortællinger om ekstraordinære mennesker, der kæmper med og overvinder svære udfordringer
- **Komedie:** fortællinger om almindelige mennesker, der i deres hverdagsliv søger at opnå glæder og undgå smerte

Mistillids-plottet i case 1 er et eksempel på et ironisk plot, hvor sagsbehandleren føler sig udsat for groft snyd med kontanthjælpen. Den problemmættede fortælling i case 2 kan karakteriseres som en "tragedie". Plottet positionerer borger som et offer for sygdom, ulykke og svigt, der ikke kan overvindes, men snarere kalder på ekstra omsorg. Både tragedie og ironi som genrer giver ifølge McAdams anledning til en pessimistisk tone i fortællingen (Bengtsson & Andersen 2017).

Succeshistorien i case 3 kan derimod karakteriseres som en "romance" (en genre, der ikke nødvendigvis har noget med kærlighed og romantik at gøre). Romantiske plot har, ligesom komedier, en grundlæggende optimistisk tone (ibid.). Ved at bede om en succeshistorie, efterspørger teamlederen altså en fortælling, der er mættet af problemovervindelse, og hvor hovedpersonen har spillet en afgørende rolle for, at forløbet blev en succes.

Ser vi først på, hvad denne fortælling handler om, synes det grundlæggende, tematiske spor at centrere sig omkring god tid. Fortællingens gennemgående plot er, at borgeren har fået tilbudt job, fordi han over tid har udviklet sig positivt. Borgeren havde gavn af god tid og ro til at vokse, og det er, hvad sagsbehandleren mener at have givet ham.

Vi vil ikke foretage en detaljeret strukturel analyse af denne case<sup>5</sup>. Dog er det værd at fremhæve, at narrativet her er præget af fraværet af komplikationer, mens løsningerne til gengæld er til stede (modsat case 2). En anden særlig "byggeklods", som er tydeligt repræsenteret i succeshistorien, er det som Labov kalder "the most reportable event" – den begivenhed i fortællingen, som er allermest værd at fortælle om (Labov 2010). Denne begivenhed (borgeren har fået jobtilbud) bliver kaldt frem allerede i sammendraget (SA) som svar på teamlederens opfordring til at fortælle en god historie. Resten af fortællingen forklarer og evaluerer, hvorfor det skete – men tilhørerne får ikke at vide, hvad komplikationen oprindeligt var.

Selve iscenesættelsen af narrativet er interessant i dette eksempel, og derfor er det oplagt at inddrage en performativ vinkel på analysen af fortællingen. Performative analyser lægger vægt på, hvordan narrativer skabes med et publikum for øje (Riessman 2017). Med et performativt blik på succeshistorien er vi derfor også nysgerrige på den omkringliggende kontekst, som fortællingen præsenteres i.

Det genre-mæssige oplæg fra teamlederen (fortæl en god historie) skaber visse forventninger til sagsbehandlerens performance og fremstilling af sig selv og sine handlinger. Det kan dog være svært at få øje på, hvad der driver handlingen i denne fortælling, da sagsbehandleren kun fremstiller sig selv som handlende igennem de lovpligtige samtaler og praktikopfølgninger. Samtidig bliver tilhørerne heller ikke introduceret til andre personer, der aktivt har drevet handlingen fremad, eksempelvis borgeren eller arbejdsgiveren. Forventningen om en stærk karakter (sagsbehandler, borger eller arbejdsgiver), der har overvundet svære udfordringer, indfries derfor ikke.

Teamleder forsøger i sidste del af narrativet at hjælpe sagsbehandler ind i rollen som (med)ansvarlig for borgers succes ved at spørge, "*hvordan har du støttet?*", men sagsbehandler fremhæver ingen ekstraordinære handlinger. Teamlederen undlader herefter at spørge yderligere ind, ligesom de øvrige kolleger heller ikke spørger ind til, hvordan sagsbehandleren opnåede successen.

Iscenesættelsen af succeshistorien som en "performance" gør, at der forventes en "applaus" efter sagsbehandlerens fortælling. I afslutningen (coda) giver kollegerne respons til sagsbehandleren, men de krediterer ikke sagsbehandleren for hendes indsats. Snarere går deres positive feedback på, at det er godt for borgeren, at han har fået jobtilbud. Dette kan måske tolkes som en konsekvens af, at sagsbehandleren ikke tog "helte-rollen" på sig og fremhævede, hvad hun selv aktivt havde gjort i sagen.

---

5 Til inspiration har vi indsat vores bud på de narrative elementer i fortællingen i højre spalte i casen (jf. case 2). Ligeledes har vi til inspiration indsat bud på koder i case 1.

Ordvalg har stor betydning for den kognitive aktivitet, der igangsættes hos modtagerne af en fortælling. Bestemte ord "primer" bestemte forestillinger, bestemte følelser og bestemte handlinger hos tilhøreren (Kahneman 2018). Sagsbehandlers ordvalg, at borger har "tullet rundt" i intern praktik "i årevis", giver associationer til et langvarigt forløb i jobcentret. Ord som "give tid", "ro på" og "passet på" er med til at indikere et lavt tempo i fortællingen, og fraværet af ord, der associerer til initiativ, handling og lederskab, trækker associationerne i samme retning.

Sagt med McAdams' begreber kan vi argumentere for, at selvom der genremæssigt lægges op til en succeshistorie i form af en "romance", leverer sagsbehandleren snarere en fortælling, der har lighedspunkter med en "komedie" (en genre, der ikke nødvendigvis har noget med sjov og komik at gøre): Sagsbehandleren giver ro på og passer på borgeren, og med tidens gang vokser han og modtager en dag et jobtilbud.

I modsætning til de første to eksempler er det værd at bemærke, at der i case 3 ikke lægges op til efterfølgende dialog på baggrund af fortællingen. Narrativet får lov at stå ukommenteret tilbage, uden at teamet reflekterer eller trækker nye indsigter ud af det. Dermed er det ikke tydeligt, hvad det faglige formål med denne type "performance" er, og hvorfor den er programsat på dagsordenen. Vi ser med andre ord et uforløst potentiale for at bruge succeshistorien meget mere reflektivt ved at invitere til en efterfølgende faglig sparring.

## **2.5. Opsamlende pointer om roller og ansvar for narrativs tilblivelse**

Selektionsprocessen i historiefortælling er et grundvilkår, og narrativer er derfor per definition ikke-neutrale. Det vil de også være i beskæftigelsesindsatsen, når ledere og medarbejdere drøfter borgernes sager med hinanden. Narrativer om borgere afspejler uundgåeligt og helt naturligt medarbejdernes holdninger til og fortolkninger af borgernes situation samt et sæt forventninger til borgernes formåen. Det er vigtigt, at alle ledere og beskæftigelsesmedarbejdere er bevidste om disse grundvilkår.

De tre forskellige narrative analyser af fortællinger om borgere i forbindelse med sagssparring på teammøder giver blik for to vigtige indsigter:

For det første, at det er afgørende for udfaldet af en sparring, hvordan en borgers sag indledningsvist bliver præsenteret af den medarbejder, "der har sagen på". For det andet, at det er lige så afgørende, hvordan fortællingen bliver behandlet efterfølgende af kollegagruppen, da narrativet fortsat er under konstruktion, så længe dialogen om borger er i gang. Det er det samlede narrativ, skabt af hele

kollegagruppen, som den, der "har sagen på" til sparring, tager med sig ud fra mødet og bringer tilbage ind i samarbejdet med borgeren.

Vi kan dermed dele narrativet i en sparring op i to dele: I den første del præsenterer en medarbejder sagen for de andre. Det vil ofte være en monolog med kun en fortæller, der sammenstykker fragmenter af fakta og vurderinger til en fortælling med et plot. Den medarbejder, der er "første-fortæller", har derfor et særligt ansvar for at overveje sin organisering af fortællingen: sin indledning/afslutning, sin vægtning mellem ressourcer og barrierer og sit sprogbrug om borgeren.

Den anden del af narrativet består af dialogen mellem medarbejderne, hvor der kommer flere med-fortællere ind i narrativet. Her har alle deltagere på mødet (medarbejdere og leder) et ansvar for, hvordan fortællingen om borger videre skal forløbe, og hvordan den til sidst skal afsluttes. Det er her, chancerne for at udfordre forforståelser hos første-fortælleren skal gribes. Det fordrer en særlig opmærksomhed på, at nedprioriteres en efterfølgende dialog helt (som i case 1 og 3), eller afsættes der ikke tilstrækkelig tid, bliver der ringe mulighed for at dekonstruere fortællingen og få forventninger og forforståelser lagt åbent frem til fælles undersøgelse.

Sidstnævnte betyder, at lederen har et særligt ansvar for, at medarbejderne reelt har mulighed for at stille sig i en refleksiv distance til den historiefortællende aktivitet på møderne. Der skal afsættes tid og aftales spilleregler for sparringen, så alle føler sig trygge ved at åbne refleksionen, udfordre og stille nysgerrige spørgsmål. Kun på denne måde bliver der skabt et sparringsrum, hvor dominerende fortællinger kan pilles fra hinanden, og alternative plots kan træde frem.



### 3. En narrativ tilgang til arbejdet med forventninger

***Den nysgerrige, uærbødige terapeut gør sit bedste for ikke at opløse tvivlen. Og søger i stedet at fastholde den – bare lidt længere. Søger at blive hængende i modsætningsfuldheder og selvmodsigelser og lignende fænomener, som gør livet mere besværligt.***

*Psykolog Jacob Mosgaard, 2009.*

***Vi må lægge vores trang til at blive enige på hylden og i stedet træne os i at være i uenigheden og forskelligheden. Træne os i at være der, hvor vi møder den sorte bjørn og pulsen stiger. Træne os i at blive der, selvom vi har mest lyst til at stikke af [...].***

*Cand. Pæd. Louise Bruslund Pedersen, 2016*

Som vi har vist, er narrativ teori og analyse velegnet til at sætte menneskers historiefortællende aktiviteter under lup. I et forandringsperspektiv kan narrativ terapi eller narrativ tilgang bruges i arbejdet med individer eller organisationer til at få øje på menneskers fortællinger om sig selv eller hinanden og undersøge, om fortællingerne er hensigtsmæssige i forhold til at realisere et bestemt mål.

I denne sammenhæng vil vi slå et slag for at bruge den narrative tilgang til at kigge på, hvordan beskæftigelsesmedarbejderes fortællinger om borgerne kan være mere eller mindre hensigtsmæssige i forhold til at møde borgerne med en forventning om, at de kan komme i job eller uddannelse.

Som de indledende citater indikerer, kan det være besværligt og endda angstprovokerende for de ansatte i beskæftigelsesindsatsen at opbygge en ny fortællekultur. Det kræver, at ledere og medarbejdere både taler, lytter og spørger anderledes. Ikke desto mindre er det vigtigt. Der ligger et udviklingspotentiale i at sætte fokus på det sprogbrug, vi møder i beskæftigelsesindsatsen, fordi sproget ubevidst kan være med til at fastholde lave forventninger til de borgere, der omtales. Eller til udsatte ledige generelt som samfundsgruppe.

#### 3.1. Gode og dårlige fortællinger findes ikke

En central ambition i den narrative tilgang er at opløse dikotomien mellem positive og negative fortællinger (Schnoor 2016). Lige så vel som en ensidigt negativ og problemmættet fortælling skygger for borgerens ressourcer og det, der går godt, skygger en ensidigt positiv fortælling for de ting, som spænder ben og er svære i samarbejdet med borgeren.

I Projekt "Troen på borgernes jobchance" eksperimenterede en af projektets aktionslæringsgrupper i en periode med at erstatte et fokus på borgerens barrierer med et fokus på borgerens ressourcer. Det førte til forvirring, men også til nye erkendelser. En leder reflekterer:

*På et tidspunkt, da vi forsøgte os med at starte en sparring ud med at have fokus på det, der lykkes, da sad jeg i hvert fald selv og tænkte, at det er som om, jeg først forstår, hvad det er, problemet går ud på, eller hvad det er sagen går ud på, når jeg også har fået barriererne at vide. Og det, synes jeg, var meget pudsigt. Det var som om, at jeg sad sådan, jeg forstår stadig ikke sagen, fordi sagsbehandler fremlægger sagen og fortæller om alle mulige gode ting. Vedkommende kan dét, og vedkommende kan dét, og vedkommende kan dét. Og vi sad og tænkte, det er jo en jobparat! Hvorfor har vi den sag her? Igriner! Og så kommer men'et jo, og det skal vi jo også have med, altså, jeg synes også, det er vigtigt at få fortalt, hvor vanskelighederne er. Og så er det først, da vi så ligesom kom til at tale om problemerne, at vi begyndte at forstå sagen, og vi ligesom kunne egentlig rigtig forholde os til, okay, hvad er det så for en sag, vi har. Og det er måske det, der er det svære. At vi er så skolet i, at vi først kan se sagen, eller kan se kompleksiteten, eller forstå hvad det er, der skal arbejdes med, når vi har fortalt om barriererne. Og derfor kommer vi til at starte med at fortælle om dem. Det er noget af det, jeg har bemærket, at hvis ikke vi styrer meget bevidst efter, at vi skal starte med at tale om, hvad der lykkes, så kommer vi til at bruge 90% af tiden ved at fortælle, hvad der er svært for borger. Tit så starter vi også ud med at sige, "det er en borger, som har en sindslidelse", det er næsten navnet, borgeren har, den her diagnose. "Nårh, så ved jeg, hvad det er, vi snakker om". Og så taler vi ud fra det, så ser vi borger ind i den her kasse, som vi så ligesom har fået rammet ind. Og det gør noget. Og jeg siger bestemt ikke, at vi ikke må tale om barriererne, for vi er blinde, indtil vi... vi kan slet ikke forstå sagen, hvis vi kun fortæller om ressourcerne. Men det siger bare noget om, hvor nemt det er at komme til at tale om barriererne, fordi det er først dér, vi ligesom synes, vi får briller på.*

Ifølge denne leder er beskæftigelsesmedarbejdere altså skolet til at se på barriererne i en sådan grad, at de ikke er opmærksomme på, at der mangler en del af fortællingen, hvis de ikke hører om borgerens ressourcer. Omvendt forstår de ikke sagen og oplever, at der mangler noget, hvis de kun hører om ressourcerne. Læringsgruppens oplevelser viser dermed tydeligt, at det ikke er hensigtsmæssigt at erstatte en ensidigt negativ fortælling med en ensidigt positiv. Men samtidig oplever gruppen, at de er nødt til aktivt at gøre noget, for at de ensidige fortællinger om borgerens barrierer ikke får lov at skygge for fortællinger om ressourcerne.

Løsningen på dilemmaet er ifølge den narrative tilgang at opbygge *muligheds-skabende fortællinger* – fortællinger som er mere hensigtsmæssige i forhold til at



nå målet for samarbejdet med borgeren. Mulighedsskabende fortællinger rummer ofte flere sandheder om borgeren, og de indeholder både elementer af det, der går godt, og det, der går mindre godt (Schnoor 2016). Dermed kan de også være selvmodsigende, have flere plots og mangle en sammenhængsskabende "rød tråd". Men fordi de er mere righoldige fortællinger, åbner de til gengæld medarbejderens øjne for nye muligheder, hvilket kan udvide det oplevede handlerum (ibid.).

### 3.2. Forventninger, sprogbrug og handlerum hænger sammen

Mange projektdeltagere har gennem deres aktionslæringsprojekter fået øje på en sammenhæng mellem oplevet handlerum i borgerens sag og deres forventninger til borgeren (troen på jobchancen). Når medarbejderne oplever, at der er flere veje at gå for at skabe progression, øges deres tro på, at progression kan opnås, og deres forventninger til borgeren bliver højere. Omvendt kan lave forventninger til borgeren bunde i en oplevelse af fastlåsthed. En medarbejder sætter her ord på sammenhængen mellem oplevet handlerum og forventninger:

*[...] Og det er det, at jeg selv har handlemuligheder, der gør, at jeg tror mere på det. Fordi hvis jeg bare tænkte på en borger som en borger og en sagsbehandler som en sagsbehandler, og det var bare sådan det var, og det skulle jeg bare beskrive, så var der jo ikke så meget tro på. Nogen vil, og andre vil ikke, punktum. Men når det går op for mig, at der er handlemuligheder også i forhold til noget, der umiddelbart virker fastlåst, så tror jeg jo også mere på, ja, på borgerens jobchancer.*

En anden medarbejder italesætter på samme vis koblingen mellem at kunne se nye eller flere veje fremad og troen på borgerens jobchancer:

*[...] Og det er jo netop det, der gør, at man kan holde fast i troen. Det der med at man så siger, jamen det kan godt være, at vi ikke kan gå den her vej, som vi havde regnet med, på grund af det her, men så lad os kigge på alle de andre døre, der åbner sig, ikke. Det er det, der [...] gør, at jeg selv kan bevare troen i de der situationer. Og også ligesom prøve at hjælpe den unge til også at bevare troen på, at det her det skal nok lykkes, vi skal nok nå i mål [...].*

Den narrative teori og de tre narrative analyser af beskæftigelsesmedarbejderes fortællinger om borgerne viser, at oplevelsen af at have handlerum kan skabes gennem sproget. Sprogbruget kan både åbne op og lukke af for at se vejene frem.

Er sammenhængen mellem sprog og forventninger ikke erkendt, kan problem-mættede fortællinger, der ikke udfoldes, risikere at bevirke, at borgerne mødes med lave forventninger til deres formåen på arbejdsmarkedet.

Er sammenhængen derimod erkendt og accepteret af medarbejderne som et grundvilkår i beskæftigelsesindsatsen, giver det dem mulighed for at arbejde refleksivt med sproget som en nøgle, der kan låse op for nye perspektiver og nye handlemuligheder. Ved at udfolde og nuancere fortællinger kan ledere og medarbejdere hjælpe hinanden med at skabe sprækker i problemmættede fortællinger om borgerne, der gør det muligt at forfølge nye veje ind i alternative og mere opbyggelige fortællinger (Schnoor 2016).

### 3.3. Narrative værktøjer: dekonstruktion, nysgerrighed og uærbødighed

Dekonstruktion er en dobbelt proces, der i første ombæring handler om at skille en fortælling ad og synliggøre, hvilke delelementer den er opbygget af. Dernæst handler det om at opbygge nye forståelser af personer og situationer, der indgår i fortællingen. Sidstnævnte er altså en form for genforfatning, hvor deltagerne sammen skaber en mere nuanceret og mulighedsskabende fortælling (Schnoor 2016).

At praktisere dekonstruktion kræver, at beskæftigelsesmedarbejderne aktivt søger tvivlen og de forskellige synspunkter i kollegagruppen, og at de tør blive i uenigheden frem for at sigte mod at nå til enighed om en fælles, sikker konklusion.

Faste konklusioner er fristende, fordi de hjælper til at skabe mening og orden, men de kan hurtigt blive til uimodsigelige sandheder om de mennesker, beskæftigelsesindsatsen forsøger at hjælpe. Psykolog Jacob Mosgaard (2009) har to bud på, hvordan man som professionel river sig løs fra konklusionernes fastlåsthed, nemlig ved at gøre brug af egenskaberne *nysgerrighed* og *uærbødighed*.

At være *nysgerrig* betyder at udvise interesse, være videbegærlig, spørgelysten og undersøgende. Nysgerrighed bruges ifølge Mosgaard til at få de historier frem i lyset, som endnu ikke er blevet fortalt. Den nysgerrige medarbejder leder efter de nuancer, detaljer og alternative fortællinger, som den dominerende fortælling har fortrængt, og som derfor endnu er ukendte (Mosgaard 2009).

At være *ærbødig* betyder at udvise ydmyghed og beskedenhed, være høflig og ikke provokerende. At være *uærbødig* er det stik modsatte. Den uærbødige medarbejder er hverken ydmyg eller beskeden og søger nærmest per automatik at udfordre fastlåste fortællinger og allerede etablerede konklusioner (ibid.).

Nysgerrighed og uærbødighed er værktøjer, der kræver stor kognitiv opmærksomhed at bruge. Ligeledes er dekonstruktion en proces, der lægger op til grundighed. Vi har i en tidligere analyse brugt begreberne *hurtig og langsom tænkning* inspireret af psykologen Daniel Kahneman (Væksthusets Forskningscenter 2021;

Kahneman 2018). Disse begreber er også anvendelige i forbindelse med den narrative tilgang: For at undgå potentielle fejlslutninger om borgerne, må medarbejderne bremse deres hurtige tænkning og tage sig tid til at tænke langsomt.

Ligesom beskæftigelsesmedarbejderne kan fristes til at tænke og konkludere for hurtigt, er der ifølge Louise Bruslund Pedersen (2016) også en stor risiko i det tværprofessionelle samarbejde for at søge mod konsensus. Konsensus kan være problematisk, da det er igennem uenigheden, de professionelle kan udfordre og udvikle velfærdsløsninger bedst muligt (ibid.). Når borgersager diskuteres, bør målet ikke være at opnå konsensus om, at en given løsning eller et givent perspektiv på borgerens sag er det rigtige. Målet bør i stedet være, at medarbejdere med deres forskellige erfaringer og fagligheder sætter deres særegne bidrag i spil.

Ifølge Bruslund Pedersen (2016) kræver det træning at forlade tanken om, at man skal blive enige, da det kan være ubehageligt at sige sine kolleger imod. Netop dette har en medarbejder i Projekt "Troen på borgernes jobchance" også fået øje på. Hun oplever, at det kan være svært at udfordre sine kolleger, hvis man ikke i teamet har aftalt spilleregler for sparringen. Et ønske om at respektere hinandens fagligheder kan føre til, at man undlader at sætte sin egen faglighed i spil:

*Altså, jeg synes godt, det kan være sårbart det der med at sige en kollega imod, at udfordre. Fordi min kollega sidder jo med sagen og kender den til bunds og ved, hvordan borgeren er. Og når de så fremlægger sagen, og hvis jeg ligesom... så synes jeg, det kan være sårbart at sige, "har du tænkt det på den måde?", eller "har du prøvet det her?", eller "hvad har egentlig fungeret?". Så kan jeg godt få en følelse af måske at komme til at stille spørgsmål ved min kollegas faglighed og sådan noget, og det, synes jeg, er sårbart i det. Så det kan nogle gange måske være medvirkende til, at det her får lov til at fungere på den måde. At det er lidt sagsbehandleren selv, der får lov til at styre, hvad er det, der bliver lyst på i denne her sag, ik.*

Det kræver en ledelsesbeslutning at skabe gunstige rammer for, at medarbejderne trygt kan træde ind i en dekonstruerende proces, hvor de væbnet med nysgerrighed og uærbødighed piller narrativer om borgerne fra hinanden og genforfatter dem på ny.

Frugten af det narrative arbejde høstes bedst, hvis beskæftigelsesmedarbejderne er indstillet på at gøre de faglige vurderinger af borgerne mere besværlige for sig selv og hinanden. Ligeledes må medarbejderne med Bruslund Pedersens ord være indstillet på at gå ind i "mødet med den sorte bjørn" og dyrke forskelligheden mellem kollegerne. Begge dele bliver nemmere og mere ufarligt, hvis der opstilles fælles spilleregler for de faglige drøftelser.



## 4. Plottet og den røde tråd i vores fortælling

Vi vil afslutningsvis opsummere hovedtrækkene i vores fortælling. Vi har forsøgt at skabe en rød tråd gennem analysen og bygge den op omkring følgende plot:

Nuancerede fortællinger om borgeren → større oplevet handlerum  
i borgerens sag → højere forventninger til, at borgeren kan komme i job

Når en medarbejder tager en sag med til sparring, er troen på borgerens jobchancer ofte udfordret, fordi noget er svært. Derfor er det et fælles ansvar, at sprogbruget i sparringen åbner for nye eller flere veje at gå i stedet for at lukke veje af.

Ved at anlægge et narrativt perspektiv på sproglige fremstillinger af borgerne får vi øje på, at der altid er flere mulige udlægninger af borgerens sag. At folde nuancerne i en sag ud fordrer, at kollegerne har mulighed for at få øje på og italesætte sprækkerne til de alternative fortællinger om borgerne. Det kræver, at teamet har fastsat rammer og spilleregler, så de trygt kan indtage en reflektiv position og stille nysgerrige og uærbødige spørgsmål til fortælleren og hinanden.

Dekonstruktion og genforfatning af fortællinger om borgerne kan medvirke til, at troen på borgernes jobchancer bliver højnet, yderligere nuanceret eller tydeligere begrundet, fordi medarbejdernes oplevede handlerum i sagen bliver større. Det gælder især de problemmættede fortællinger som genre, men det gælder også succeshistorierne, hvor problemerne er overkommet, og borgerens mål er nået. Også her kan en faglig refleksion bidrage til synliggørelse af vejene til målet, og hvordan handlerum skabes, og muligheder gribes.

Forventninger hører til den hurtige tænkning, som overføres ubevidst og intuitivt mellem mennesker via deres sprogbrug. Sprogbruget om borgerne påvirker den forforståelse, kommunikation og handlingsparathed, de professionelle møder borgerne med i beskæftigelsesindsatsen.

Vi mener derfor, at det er givtigt at stoppe op, tænke langsomt og gå narrativt til værks ved at studere de fortællinger om borgerne, som ledere og medarbejdere hver dag fortæller og lytter til som en del af deres arbejde i beskæftigelsesindsatsen.

Bevidstheden om sammenhængen mellem sprog og forventninger er første skridt på vejen til at reducere de dominerende, ofte ensidige, fortællingers indflydelse, og i stedet give plads til en flæthed af nuancerede fortællinger.

## Fakta om Projekt "Troen på borgernes jobchance"

- Toårigt praksisforskningsprojekt fra 2018-2020 i tæt samarbejde mellem fire kommunale jobcentre: Frederiksberg, Silkeborg, Sønderborg og Odder og Væksthusets Forskningscenter.
- Baggrunden for igangsættelse af projektet er resultatet fra Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP), der påviste en direkte kausal sammenhæng mellem sagsbehandlerens tro på borgerens jobchancer og borgerens jobsandsynlighed.
- Formålet med projektet er at blive klogere på, hvad "troen på jobchancen" er for en størrelse, hvad der påvirker beskæftigelsesmedarbejderes forventninger til, at borgerne kan komme i job eller uddannelse, og hvordan ledere og medarbejdere kan arbejde med betydningen af forventninger i deres organisation.
- I alt har 96 medarbejdere og ledere deltaget i projektet i løbet af den toårige projektperiode. Medarbejderne har forskellige jobfunktioner, eksempelvis koordinerende sagsbehandlere, virksomhedskonsulenter, mentorer, uddannelsesvejledere og faglige koordinatore.
- Deltagerne i projektet arbejder enten med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, ressourceforløbsborgere eller unge under 30 år, der er aktivitetsparate eller uddannelsesparate.
- Aktionslæring har været den gennemgående metode. Til sammen har deltagerne i alt gennemført 57 aktionslæringsprojekter, hver af cirka et halvt års varighed, som på forskellig vis har bidraget med udvikling, læring og viden om "troen på jobchancen".
- Projektets ambition er at levere praksisnær og anvendelsesorienteret viden om "troen på borgernes jobchance", som kan lægge op til faglige refleksioner og forandringer blandt ledere og medarbejdere i beskæftigelsesindsatsen.
- Udgivelser fra projektet publiceres løbende i 2021 og 2022 og kan downloades fra dette website:  
<https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/troen-paa-formidling/>

## Litteratur

Bengtsson, Tea T. & Ditte Andersen (2017): "Narrativ analyse – tematisk, strukturel og performativ". I: *Kvalitativ analyse : Syv traditioner*. Red. Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag. 1. udgave. s. 273-294.

Kahneman, Daniel (2018): *At tænke - hurtigt og langsomt*. København: Lindhardt og Ringhof. 3. udgave.

Kongsgaard, Leif Tøfting (2018): "Narrativ tilgang". I: *Multiteoretisk praksis i socialt arbejde*. København: Samfundslitteratur. 2. udgave. s. 117-140.

Labov, William (2010): "Where Should I begin?". I: *Telling Stories: Language, Narrative, and Social Life*. Red. Deborah Schiffrin, Anna De Fina & Anastasia Nylund. Washington: Georgetown University Press. s. 7-22.

Mosgaard, Jacob (2009): "Sprogets forførelser – om diagnoser og andre konklusioner". I: *Fokus på familien*, 37 (4). Oslo: Universitetsforlaget. s. 238-255.

Pedersen, Louise Bruslund (2016): "Det tværprofessionelle samarbejde: handler det egentlig om enighed eller forskellighed?". I: *Clou skriftsserie*, (005), s. 1-12.

Perregaard, Bettina (2016): *Narrativitet – mellem sprog, handling og selv*. København: Samfundslitteratur. 1. udgave.

Riessman, Catherine Kohler (2017): "Narrativ analyse i samfundsvidenskaberne". I: *Kvalitativ analyse : Syv traditioner*. Red. Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag. 1. udgave. s. 235-272.

Schnoor, Michala (2016): "Narrativ praksis i organisationer – at skabe læring, udvikling og forandring med fortællingen som metafor". I: *Erhvervspsykologi*, 14 (2). København: Dansk Psykologisk Forlag. s. 10-24.

Simpson, Paul (2005): "A sociolinguistic model of narrative". I: *Stylistics*. London: Routledge. s. 114-117.

Szulevicz, Thomas (2015): "Deltagerobservation". I: *Kvalitative metoder: En grundbog*. Red. Svend Brinkmann & Lene Tanggaard. København: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave. s. 81-96.

Væksthusets Forskningscenter (2021): *Troen på jobchancen som teoretisk begreb og empirisk fænomen*. København: Væksthusets Forskningscenter.