

SIG DET MED

ORD, KROP, TING OG HANDLINGER

Multimodal kommunikation af positive forventninger fra medarbejder til borger i beskæftigelsesindsatsen



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/>

Sig det med ord, krop, ting og handlinger

Multimodal kommunikation af positive forventninger fra medarbejder til borger i beskæftigelsesindsatsen

Væksthusets Forskningscenter

1. udgave, 1. oplag juli 2022

Udgivelsen kan downloades på www.vaeksthusets-forskningscenter.dk.

Væksthusets Forskningscenter

Sundholmsvej 34, 2. sal

2300 København S

Indholdsfortegnelse

1. Positive forventninger kan gøre alverdens forskel	5
2. Forventninger kommer til udtryk multimodalt	6
3. Forventninger kommunikeres verbalt	11
3.1. Den eksplicite italesættelse af positive forventninger	11
3.2. At begrunde sine forventninger	14
3.3. Ressourcefokuseret sprog	16
3.4. Midlertidighedens sprog	18
4. Forventninger kommunikeres via kropssprog	22
4.1. Når kropssproget ikke er tilgængeligt som modalitet	23
5. Forventninger kommunikeres via materielle ressourcer	26
5.1. Brug af borgerens CV i mødet	26
5.2. Brug af visuelle virkemidler i mødet	27
6. Forventninger kommunikeres via handlinger	30
6.1. Medarbejderens handlinger lægger op til borgerens handlekraft	31
7. Overensstemmelse mellem ord, krop, ting og handling	34
7.1. Kongruens mellem budskaber	34
7.2. Inkongruens mellem budskaber	36
8. Konklusion	38
Fakta om Projekt "Troen på borgernes jobchance"	39
Litteratur	40



1. Positive forventninger kan gøre alverdens forskel

"Da jeg ikke var så mobil, kom min sagsbehandler og besøgte mig på den institution, hvor jeg var indlagt, så vi kunne udforme planen. Hun måtte altså komme til mig, da jeg ikke kunne komme til hende, og hun mødte en stærkt medicineret patient, som trods medicinen fortsat havde hallucinationer og udøvede selvskadende adfærd, som ikke gik nogen steder alene, ikke kunne bo alene, ikke havde nogen uddannelse ud over folkeskolen, ikke kunne rulle ørepropper eller arbejde på værkstedet, som hørte stemmer hver dag, og som sagde, at hun ville være psykolog. Jeg spekulerer stadig på, hvad jeg selv ville have gjort i en tilsvarende situation. Jeg håber, at jeg ville have været i stand til at tro på personen, men jeg er ikke helt sikker. Men hvorefter alting er, troede hun på mig, og vi formulerede den dag en rehabiliteringsplan med en universitetsuddannelse som målsætning. Fuldstændig vanvittigt. Men alligevel – nu havde vi en ny plan, og for første gang, siden jeg blev syg – og det var mange år siden – havde vi en plan, hvis formål var at føre mig til mit mål. Der hvor jeg hele tiden havde haft lyst til at rejse hen. Og det gjorde alverdens forskel."

(Arnhild Lauveng, 2008: I morgen var jeg altid en løve)

Citatet stammer fra en selvbiografi af Arnhild Lauveng, der i dag er praktiserende psykolog. Som teenager led hun af skizofreni og var indlagt en stor del af sin ungdom. Citatet viser, hvor mærkbar en forandring det kan skabe i et udsat menneskes liv at møde en beskæftigelsesmedarbejder, der tror på, at vedkommende kan nå sit mål. Derfor melder der sig et centralt spørgsmål: Gad vide, hvordan sagsbehandleren udtrykte sin tro på Arnhilds chancer for at gennemføre en universitetsuddannelse på en sådan måde, at det "gjorde alverdens forskel"? Var det noget, hun sagde med ord? Var det noget, hun udstråede gennem sit kropssprog? Eller viste hun sin tro gennem sin handling ved at indskrive Arnhilds ønskemål i rehabiliteringsplanen?

På beskæftigelsesfeltet er der stor efterspørgsel på viden om, hvordan man "gør" troen på jobchancen i praksis. I Projekt "Troen på borgernes jobchance" vil vi skabe ny viden om virkningsfuld overførsel af positive forventninger fra medarbejder til borger¹. Denne analyse tager afsæt i medarbejdernes perspektiv og videregiver den læring, som jobcentermedarbejdere har opnået ved at studere deres egen kommunikation af forventninger i ansigt-til-ansigt møder med borgerne.

Analysens grundpointe er, at medarbejderne udtrykker deres forventninger til borgerne både gennem talesprog, kropssprog, fysiske materialer og handlinger. Analysen giver praksisnære eksempler på kommunikative virkemidler, der kan afprøves af praktikere i beskæftigelsesindsatsen, og inspirerer til øget opmærksomhed på, hvordan positive forventninger videregives til borgerne.

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

2. Forventninger kommer til udtryk multimodalt

"Men en ting ved jeg, det er, hvis man virkelig tror på en borger, så behøver man ikke at sige det. Fordi der sker bare noget med mødet. Man kan føle det, man kan mærke det, man kan se det. I princippet så behøver man ikke at sige det, hvis man virkelig tror på borger, fordi man agerer på en bestemt måde, når man tror på det. Det er i hvert fald min tese omkring det, at det kan mærkes på så mange mærkelige måder. Det er meget mere komplekst."

(Beskæftigelsesmedarbejder og deltager i Projekt "Troen på borgernes jobchance")

Ifølge denne medarbejders udsagn kan troen på en borgers jobchance mærkes af borgeren "på så mange mærkelige måder". Netop disse måder er vores fokus i denne analyse. Vi studerer en afgrænset kommunikationshandling, nemlig beskæftigelsesmedarbejderens overførsel af forventninger til borgeren, som den foregår under et fysisk møde. Ansigt-til-ansigt møder er i beskæftigelsesindsatsen den primære arena, hvor medarbejderen kommunikerer sine forventninger til, at borgeren kan komme på arbejdsmarkedet².

Når deltagerne i Projekt "Troen på borgernes jobchance" taler om overførslen af deres positive forventninger til borgeren, taler de ofte ind i en forståelse af kommunikationen som en envejs påvirkningsproces. Her er den amerikanske politolog Harold Lasswells klassiske kommunikationsmodel brugbar til at forstå processen, og hvad det er for en effekt, medarbejderne sigter efter at opnå med deres kommunikation til borgeren. Lasswells formel til at analysere kommunikation, gengivet i figur 1a, består af at spørge: *Hvem siger hvad, gennem hvilken kanal, til hvem, og med hvilken effekt?* (Brügger 2021):

Figur 1a. Lasswells kommunikationsmodel

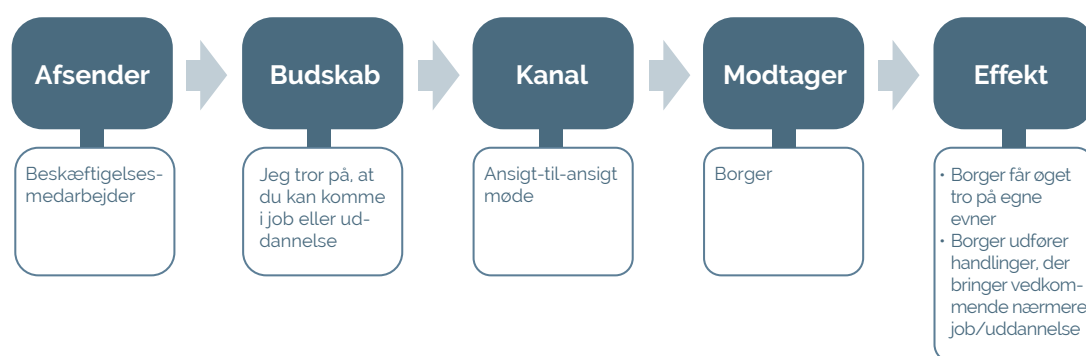


I vores sammenhæng er medarbejderen afsenderen, der ønsker at formidle budskabet "jeg tror på, at du kan komme i job" til borgeren, som er modtageren af budskabet. Afsenderen kommunikerer igennem en kanal – i dette tilfælde

² I denne analyse sidestiller vi begrebet medarbejdernes "tro på borgernes jobchancer" med begrebet medarbejdernes forventninger til borgerne.

ansigt-til-ansigt mødet. Medarbejderen har en bestemt hensigt med at levere budskabet til borgeren, nemlig at borgeren tror mere på sine egne evner og derigennem bliver i stand til at udføre handlinger, der bringer borgeren nærmere arbejdsmarkedet. Hvis den intenderede effekt opnås, vil borgeren med større sandsynlighed handle i overensstemmelse med budskabet. I figur 1b nedenfor har vi med afsæt i Lasswells model vist den specifikke kommunikationshandling, der er omdrejningspunktet for denne analyse.

Figur 1b. Kommunikationshandlingen, vi studerer, indsat i Lasswells kommunikationsmodel



Modellen er dækkende for, hvordan projektdeltagerne i mange tilfælde omtaler ønsket om at overføre deres positive forventninger til borgerne. De er bevidste om, at deres forventninger potentielt kan have en positiv effekt på borgernes jobsandsynlighed³. Derfor er de interesserede i at skabe de bedste omstændigheder for kommunikationen, og i hvordan forskellige udtryksformer har forskellige virkninger på borgeren.

Lasswells kommunikationsmodel kan kritiseres for at være en forsimplet gengivelse af, hvordan kommunikation af et budskab foregår i mødet mellem to mennesker. Som vist i en tidligere analyse vil vi grundlæggende argumentere for, at kommunikationen af forventninger foregår i en cirkulær proces, hvor medarbejder og borger gensidigt påvirker hinandens udsagn og responser (Væksthusets Forskningscenter 2021b). Da modellen ikke indfanger denne gensidige proces, er kritikken langt hen ad vejen berettiget i vores optik. Alligevel mener vi, at den envejs kommunikationsmodel faktisk er brugbar til netop denne analyses formål: Vi dykker ned i medarbejdernes overvejelser omkring leveringen af et bestemt budskab til borgeren og den virkning hos borgeren, medarbejderne søger at opnå.

³ Projektdeltagerne er bekendt med forskningen fra Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP), der viser, at det er vigtigt, at beskæftigelsesmedarbejdere tror på borgernes jobchancer, da det kan øge borgerens jobsandsynlighed (Væksthusets Forskningscenter 2017). Denne pointe er afsættet for i dette projekt at forske yderligere i betydningen af positive forventninger.

Analysen inddrager dermed ikke borgernes oplevelser med at modtage budskaber om positive forventninger fra medarbejderne. Det skyldes den data, vi har til rådighed i projektet, som først og fremmest opsamlere medarbejdernes erfaringer. Det betyder ikke, at borgerperspektivet er mindre vigtigt. Undersøgelser af borgernes oplevelser kan med fordel supplere indsigterne fra denne analyse.

Lad os vende tilbage til de forskellige måder at kommunikere på i ansigt-til-ansigt mødet. Modalitet betyder "måde", og multimodalitet betyder "flere måder" (Nielsen & Olsen 2018). Den multimodale interaktionsteori har som grundtese, at al social interaktion er multimodal. Det vil sige, at mennesker i deres interaktion med hinanden benytter sig af flere måder at kommunikere på, og at disse måder til sammen skaber mening. Modaliteter kan for eksempel være skriftsprog, talesprog, kropssprog, film, billeder og musik (Kress 2010). Disse er eksempler på udtryksformer, hvis formål er at kommunikere noget til nogen. Men andre objekter kommunikerer også og skaber mening mellem mennesker, selvom det ikke er det primære formål, de er opfundet til, for eksempel møbler, tøj og mad/drikke (ibid.).

Med interessen i multimodalitet flyttes fokus væk fra et isoleret blik på talesproget til fordel for et bredere blik på kommunikationshandlingerne i mødet (Due 2012). I et ansigt-til-ansigt møde består den samlede kommunikationshandling af forskellige delkomponenter, som hver udgør en modalitet. Selvom der potentielt er uanede modaliteter i spil i et møde, er de tre væsentligste ifølge den danske kommunikationsforsker Brian Due: 1) talesproget, 2) kropslige handlinger og 3) brugen af materielle ressourcer (eksempelvis telefon, computer, tavle, dokumenter) (ibid.). De materielle genstande kan ifølge Due opnå status som kommunikerende aktører på lige fod med mennesker, hvis mennesker orienterer sig mod dem og bruger dem i deres interaktion (ibid.).

Dues analytiske tredeling mellem tale, krop og ting favner tre af de fire modaliteter, som vi vil behandle i denne analyse. Vi vil argumentere for, at i den kontekst, vi studerer, gør en fjerde modalitet sig gældende i forhold til overførsel af forventninger, nemlig medarbejderens handlinger i relation til borgeren.

I beskæftigelsesindsatsen er der stort fokus på handlinger i form af indsatser og tilbud. Den politiske "aktivlinje" tilskynder medarbejderne til at aktivere borgerne, så de yder en indsats for at opnå hel eller delvis selvforsørgelse (Larsen & Andersen 2019). Mange projektdeltagere italesætter, at deres handlinger i høj grad er en måde, hvorpå de viser deres tro på, at borgerne kan få job. For at give et mere fuldstændigt billede af, hvordan medarbejderne søger at udtrykke deres forventninger til borgerne, vil vi derfor inkludere handlinger som udtryksform.

Det betyder, at vi i denne analyse skelner mellem fire modaliteter, som vi har opsummeret i tabel 1 nedenfor: Den verbale kommunikation og de budskaber, der formidles via ord og sætninger; den kropslige kommunikation, som formidles via afsenderens kropssprog og ansigtsudtryk; kommunikation gennem brugen af materielle ressourcer i rummet; og endelig kommunikation gennem handlinger. Hver af disse fire modaliteter har sine muligheder og begrænsninger i et møde mellem en borger og en beskæftigelsesmedarbejder, når medarbejderne vil give udtryk for deres positive forventninger.

Tabel 1. Modaliteter i ansigt-til-ansigt møder i beskæftigelsesindsatsen

Verbal kommunikation	Kropslig kommunikation	Kommunikation gennem materialer	Kommunikation gennem handlinger
"Det, man siger"	"Det, man udstråler"	"De ting, man anvender"	"Det, man gør"
Afsenders forventninger til modtager kommunikeret via det talte sprog.	Afsenders forventninger til modtager kommunikeret via kropssprog og ansigtsudtryk.	Afsenders forventninger til modtager kommunikeret via genstande i rummet, som afsender gør brug af.	Afsenders forventninger til modtager kommunikeret via afsenders handlinger.

Kilde: Delvist inspireret af Due 2012

Gennem aktionslæring har deltagerne i Projekt "Troen på borgernes jobchance" studeret deres egen praksis. "Aktioner" er i denne sammenhæng små handlinger, der adskiller sig fra det, medarbejderne plejer at gøre i mødet med borgerne. Aktionerne blev afprøvet for at undersøge, om de frembragte ny læring om, hvordan medarbejdernes forventninger kommer til udtryk.

I det følgende er det medarbejdernes praksisnære erfaringer og refleksioner, som vil træde frem.



ORDER

TYPE

3. Forventninger kommunikerer verbalt

Det talte sprog fylder meget i et møde mellem en borger og en beskæftigelsesmedarbejder. I det følgende vil vi belyse projektdeltagernes erfaringer med verbalt at give udtryk for, at de tror på borgerens jobchancer. Vi vil kigge på konkrete formuleringer, de har brugt, og opsamle deres forskellige refleksioner og læring.

3.1. Den eksplicite italesættelse af positive forventninger

Flere af deltagerne i Projekt "Troen på borgernes jobchance" har oplevet, at der sker noget, når de siger til borgerne, at de tror på, at de kan nå deres mål om at få et bestemt job eller starte på en specifik uddannelse. Ordene "jeg tror på..." er stærke og fremkalder en reaktion hos borgeren. En medarbejder fortæller:

Medarbejder: [...] Jeg er begyndt at italesætte meget og sige til de unge, altså med ord, "jeg tror". Altså, [...] "Jeg tror godt, at du kan det her". Bare det her ord "tro", "jeg tror". Det har jeg opdaget, at det er ret virksomt.

Interviewer: Er det så både for borgerens tro og din egen tro?

Medarbejder: Ja, det giver faktisk lidt begge veje. [...] Og jeg har også brugt de her par år i det her projekt til at justere på, hvornår er det, at det også er okay ikke bare at tro blindt på, at hvad som helst kan lade sig gøre. Fordi at de her ord, "jeg tror på dig" eller "det", eller "noget", de kan faktisk godt få folk til at tro på noget, der måske ikke engang er realistisk. Så man skal også bruge det lidt varsomt.

Interviewer: [...] Hvordan reagerer modtageren?

Medarbejder: Som oftest bliver det nemmere at tale ind i det, der skal ske videre. Der har også været enkelte, som har kigget, som om jeg var fra en anden planet, eller har sagt, "Nå!", eller "Gør du det?". Og så har jeg gået videre ind i den og sagt, "jamen, selvfølgelig gør jeg det". [...] Der er ikke nogen, der har taget negativt imod det. [...] Jeg har også haft nogle enkelte, hvor jeg godt kan se på dem, at deres tro kan ligge på et meget lille sted, og så har jeg sagt til dem [...], "jamen jeg har tro nok for os begge to, indtil din kommer tilbage". Og det i sig selv har faktisk gjort, at så kan der godt komme bare et lille smil og en lille åbning.

Her ser vi altså, at den eksplicite italesættelse af forventninger kan overraske borgeren og fremkalde en reaktion, som medarbejderen efterfølgende kan gribe og bruge videre i samtalen. Denne medarbejder har positive erfaringer med dette sproglige "greb", men hun vurderer også, at grebet er så virkningsfuldt, at hun er

nødt til at være varsom: Borgeren kan potentielt blive uhensigtsmæssigt opmuntret til at forfølge et mål, hun som medarbejder ikke vurderer realistisk.

Den direkte italesættelse af positive forventninger kan også være med til at igangsætte handlinger hos borgeren selv, som muligvis ikke havde fundet sted, hvis medarbejderen ikke havde været eksplicit omkring sine forventninger. Borgeren kan med andre ord blive motiveret for at handle i overensstemmelse med medarbejderens forventninger, når medarbejderen siger dem højt i samtalen. Det har denne medarbejder erfaret:

Og så synes jeg tit, så siger jeg til dem, "ved du hvad, det kan du godt. Kom nu, det kan du godt!". Så siger de, "tror du?". Så siger jeg, "ja, det gør jeg da!". Og så siger de, "nå! Jamen, så prøver jeg det". [...] Og nogle af dem siger, "det er første gang, jeg har mødt nogen, der har gidet at lytte til mig [...] Eller som har fortalt mig, at det kunne jeg godt".

Ligesom i det første citat oplever medarbejderen, at de udtrykte forventninger fremkalder en positiv reaktion fra borgeren. En tredje medarbejder fortæller også om synlige reaktioner fra borgeren ved hans italesættelse af positive forventninger, men han oplever, at reaktionerne både kan have positivt og negativt fortegn:

Interviewer: Og har du oplevet nogle effekter af det lat sige til borgerne, at han tror på dem?

Medarbejder: Jamen altså, vi oplever jo altid en effekt. [...] Hvis selvværdet er lavt, og du siger det der, så kan det faktisk godt være lidt angstprovokerende for dem. Det der med at han fortæller, at han tror på mig, hvad skal jeg nu leve op til. Så kan jeg se det. Andre føler det som et skulderklap: okay, hvis han tror på mig, så må der være noget i det, for han er måske ikke helt tåbelig alligevel ham der. Når jeg italesætter det, så er jeg meget observant på, hvad sker der. Hvad ændrer sig i deres kropssprog, hvordan ændrer adfærden sig, og så er det dér, jeg begynder at lede efter de der små åbninger, der ligger der.

Medarbejderen fortolker her på borgernes reaktioner. Nogle gange oplever han, at borgeren modtager budskabet som "et skulderklap" eller en opbakning. Andre gange oplever han, at borgeren modtager hans direkte italesatte forventninger som et forventningspres. Medarbejderen holder derfor øje med borgernes reaktioner og bruger dem som en åbning, der kan give nye spor at forfølge i samtalen.

I en af projektets aktionslæringsgrupper eksperimenterede fire medarbejdere med eksplicite italesættelser af forventninger og undersøgte, hvilke reaktioner det fremkaldte hos borgerne. Erfaringerne fra projektet uddybes i boks 1.

"Konkrete måder at udtrykke troen på verbalt over for borgeren"

Medarbejdernes aktioner i projektet:

Fire medarbejdere satte sig for at afprøve, hvad der skete, når de på forskellig vis italesatte deres "tro" over for udvalgte borgere. Medarbejderne fandt sammen frem til nogle konkrete sætninger, de ville afprøve, og udveksle derefter erfaringer med hinanden. De afprøvede følgende formuleringer (eller varianter af dem):

- "Jeg tror på, at det lykkes".
- "Jeg tror på, at det er en meget realistisk plan".
- "Jeg tror på, at du kan med dine kompetencer".
- "Jeg er overbevist om, at du kan".

Medarbejdernes læring fra projektet:

- I de fleste tilfælde har sætningerne en positiv effekt på borgerne. Mange borgere bliver glade, mere motiverede og modtagelige over for de krav, som medarbejderen også bringer ind i samtalen.
- I mange tilfælde kan det frembringe et smil på borgernes læber eller en synlig reaktion i deres kropssprog, når de hører, at medarbejderen har en tro på deres jobchance, og at de kan bidrage til arbejdsmarkedet.
- I nogle tilfælde kan borgerne blive provokerede af sætningerne. For at undgå at borgeren skal føle sig presset, er det vigtigt at tilpasse formuleringerne i forhold til borgerens tro på egne evner.
- At sige sætningerne højt til borgeren har bidraget til en forøgelse af medarbejderens eget engagement ind i samarbejdet.

Aktionslæringsgruppen konkluderer i overensstemmelse med de foregående citater, at det har en virkning at sige de aftalte sætninger højt til borgeren i samtalen. De er forundrede over, hvor stor indflydelse det har på den videre samtale, og de synes overordnet set, at der er store positive gevinster ved at sige ordene højt.

Ovenstående eksempler viser til sammen, at medarbejdere kan opleve synlige og meget forskelligartede reaktioner fra borgerne, når de italesætter deres positive forventninger. Det tyder samlet set på, at det er vigtigt at være opmærksom på og følge op på, hvilken bevægelse der igangsættes hos borgeren, når man eksplicit giver udtryk for sine forventninger.

Hvad kræver det af medarbejderen at kunne tage en formulering som, "jeg tror på dig", eller "jeg tror på, du kan lykkes med det" i sin mund? For nogle er det meget selvfølgeligt at udtrykke sin tro på en borgers jobchancer i forskellige opmuntrende og motiverende vendinger. Men for andre falder det ikke naturligt at udtrykke positive forventninger til borgeren i direkte vendinger. En leder reflekterer her over medarbejdernes aktionslæringsprojekt (se boks 1) og mener, at det faktisk kræver mod at være direkte:

[...] og det der mod til at vise lidt af sig selv også, fordi det er det jo også at sige, 'jeg tror på dig', fordi normalt taler vi jo meget lidt om os som jobkonsulenter, det handler kun om borgerne. Men lige i det der sekund sige hvad tror jeg, hvad tænker jeg, der byder vi jo ind med en lille smule af os selv, ikke i det private, men altså det fagpersonlige, kan man måske sige. Og det synes jeg, det hører jeg i hvert fald, at det har en virkning, og det glæder mig. Også at vi får erfaring med, at det kan noget.

Det er en interessant betragtning, at den eksplicite italesættelse af ens forventninger til et andet menneske faktisk også rummer en lille bid af medarbejderen som person. Vurderingen er ikke udelukkende en faglig vurdering, men det er heller ikke en vurdering, der udelukkende kommer fra medarbejderen som privatperson. Ifølge lederen er det en mellemting – noget "fagpersonligt", som hun kalder det – hvor medarbejderen tør bruge sig selv på en anden måde.

Selvom modet til at tale højt om sine positive forventninger ikke falder alle naturligt, tyder erfaringerne samlet set på, at det hurtigt kan give synlige resultater, når medarbejderne øver sig i at udtrykke positive forventninger direkte til borgeren.

3.2. At begrunde sine forventninger

Som vi har set, har mange medarbejdere gjort sig den erfaring, at det at bruge ordene "jeg tror på dig/det" i sig selv er et effektivt sprogligt virkemiddel i samtalen med borgerne. En af disse medarbejdere mener dog, at ordene skal hægtes op på noget konkret, for at de får betydning for borgeren:

Jeg synes, det [troen] skal hægtes op på noget helt konkret i forhold til, hvad har de af evner og kompetencer, og hvad er der af optimale rammer, fordi det nytter ikke noget bare at blive ved med at sige, "jamen du har en chance, du har en chance". Det skal også omsættes til noget konkret.

Andre projektdeltagere fremhæver i tråd med dette, at de eksplicit udtrykte forventninger ikke kan stå alene i dialogen, men skal begrundes af medarbejderen,

for at de bliver virkningsfulde for borgeren. Et eksempel på begrundede positive forventninger ses i dette lille uddrag fra en observation af et møde mellem en mentor og en borger:

Observationsuddrag

Mentor: Du skal vide én ting. Der er sket en positiv udvikling med dig. Fra jeg besøgte dig på (navn på hospital)'s åbne afdeling. Du har rejst dig, taget initiativ, det er en kæmpe udvikling. Jeg tror på, at det nok skal gå. Tror du selv på det?

Borger: Nogle dage gør jeg, andre ikke.

Flere projektdeltagere har ofte oplevet, at når de leverer budskabet til borgeren om, at de tror på, at det kan lade sig gøre for borgeren at komme i job eller uddannelse, må der argumentation på bordet for at overbevise borgeren. Ifølge denne medarbejder risikerer man i modsat fald, at borgeren opfatter "troen" som en tom floskel:

Medarbejder: [...] at vi taler med borgeren om, hvorfor vi tror på dem – altså, hvis nu vi siger, at jeg tror på det her, man iværksætter eller går i gang med sammen med borgeren – at man siger, hvorfor tror jeg på dig [...]. "Jeg kan se, at du har dét... Jeg har oplevet, at du har dét. Jeg kan mærke, du er... ". Altså, så man er lidt positiv og også taler det over i folk. Hvis det er en reel tro, vi har.

Interviewer: Så man begrunder sin tro?

Medarbejder: Ja, [...] det må ikke bare være sådan, "ja, jeg er troende. Jeg tror på dig. Jeg tror altid på dig". Der skal sættes nogle ord på.

En tredje medarbejder fortæller, at hun i sit aktionslæringsprojekt har arbejdet med også at føre begrundelserne for sin tro på borgerens udviklingsmuligheder over på skrift i borgerens journal. Fremfor at skrive "jeg vurderer, at der er udviklingsmuligheder, punktum", har hun eksempelvis skrevet: "komma, fordi der fortsat arbejdes på justering af medicindosis". Ifølge medarbejderen har det gjort det konkret, hvad der arbejdes på, og hvad der kan gøre, at borgeren kan bevæge sig fremad.

Ved at begrunde sine positive forventninger ("jeg tror på, at du kan X, fordi jeg har set dig gøre Y"), kan en medarbejder vise, at vedkommendes forventning til borgerens fremtidige mestring er baseret på et kendskab til borgerens nuværende ressourcer og kompetencer. Dermed argumenterer medarbejderen implicit for, at forventningerne til borgeren er udtryk for en individuel, faglig vurdering, og ikke blot et udtryk for en generel værdi eller et mindset hos medarbejderen ("jeg tror,

alle borgere kan bidrage med noget på arbejdsmarkedet", eller "jeg tror, der er udviklingsmuligheder for alle")⁴.

Ifølge de to norske psykologer Terje Manger og Bjørn Wormnes (2005) er det afgørende for andre menneskers udvikling, at forventningerne til dem er realistiske, klare og præcise, og at de er baseret på et kendskab til deres forudsætninger for at præstere. "Jeg tror på dig, fordi..."-sætningerne kan potentielt være et sprogligt greb, der giver borgeren en opfattelse af, at forventningerne har substans og tager udgangspunkt i netop hans/hendes aktuelle situation. For at kunne bruge dette greb, kræver det, at medarbejderen kender borgeren godt og har gjort sig overvejelser om, hvilket mål der er realistisk for borgeren at arbejde henimod.

3.3. Ressourcefokuseret sprog

Flere medarbejdere er opmærksomme på de positive effekter, der fremkommer i samtalen, når de holder fokus på det i borgerens forløb, der fungerer, og de ressourcer, borgeren har i forhold til at komme i job eller uddannelse.

I nedenstående observationsuddrag forsøger en sagsbehandler og en mentor at overbevise en borger om, at hun har brugbare ressourcer. Her ser vi, at det sproglige fokus på borgerens opnåede ressourcer bruges til at forstørre positive mestringserfaringer, som borgeren kan bygge videre på:

Observationsuddrag

Mentor: Jeg synes, du skal fortælle [navn på sagsbehandler], at de roser dig i bagerafdelingen.

Borger: Nåh ja.

Sagsbehandler: Hvad siger de da?

Borger: At jeg klarer det supergodt, og at der er gode jobmuligheder.

Sagsbehandler: Der kan du bare se, du kan godt! Du kan jo noget!

Borger: Det er det, de siger.

Sagsbehandler: Jamen, så ER det jo sådan.

En medarbejder fortæller her om, hvordan et aktivt valg af ressourcefokuseret sprog kan være et middel til at skabe tro på borgerens muligheder, både for borgeren og for medarbejderen selv:

⁴ Se udgivelsen "Troen på jobchancen som teoretisk begreb og empirisk fænomen" (Væksthusets Forskningscenter 2021b), hvor vi udfolder forskellen mellem at anskue "troen på jobchancen" som et generelt mindset og som et sæt specifikke forventninger til borgeren.

Vi tænker meget mere over at være positive i samtalen og hive det positive frem. Det er ikke, at man skal negligere det negative, eller at de [borgerne] har en dårlig dag, og hvad der ellers er udenom. Men det er eddermame vigtigt at fortælle dem, hvad de kan. [...] Også fordi jeg mange gange oplever, at selvom de skal fortælle noget, der er svært, så det her med at snakke om de positive ting og snakke om, hvad de er gode til, og alle de her ting, så slutter man faktisk samtalen af, hvor de går ud med en positiv følelse. Frem for at nu har de lige sluttet af med at fortælle om en mor, der begik selvmord, og alle de her ting. "Nå, men tak for i dag!" [griner]. [...] Altså, jo mere positive borgerne er, desto mere vil de også begynde at tro på sig selv. Men også at det sidste, jeg husker om borgeren, det er, "okay, det er hende, der kan det og det, og hende der gerne vil". Så er det den, man tager med.

Medarbejderen er især opmærksom på, at samtalen afsluttes med et fokus på borgerens ressourcer. Det er interessant, at medarbejderen oplever, at virkningen af dette går begge veje: Det er ikke kun borgeren, der går fra mødet med en positiv følelse, men også medarbejderen, der husker et mere positivt billede af borgeren efter mødet. Medarbejderens fortælling om borgeren bliver dermed en anden, hvilket potentielt kan påvirke hans videre arbejde med borgeren.

En anden medarbejder fortæller, at hun i sin praksis ofte italesætter styrker hos borgerne og argumenterer for, at deres handlinger er udtryk for en ressource, der kan hjælpe dem videre. Medarbejderen giver et konkret eksempel:

Og samtidig har jeg også [...] nogle borgere, som kan rigtig meget, som har det rigtig, rigtig skidt, men som så stadigvæk formår at række ud og gøre noget ved det. Og det at jeg så italesætter, at det er sgu da en styrke, altså [...] du formår i det mindste at ringe til din egen læge. Nu har jeg en borger, der selv har fået taget kontakt til [det lokale psykiatriske center] igen og selv fået startet et forløb op der igen, fordi hun kunne mærke, at det havde hun behov for. Så [sagde jeg]: "Det skal du da se som en styrke, det er da mega sejt gjort, at du formår at gøre det på egen hånd, selvom du har det rigtigt skidt [...]". Og så kunne jeg godt se, så blev hun sådan helt: "Ja, det har du ret i" [...]. [At] jeg kan se en styrke og italesætter den gør, at de [siger]: "Nå, så kan jeg da i det mindste noget".

Mange projektdeltagere fremhæver det ressourcefokuserede sprog som et virksomt alternativ til samtaler, hvor "sygdomssnak" får lov at dominere. Denne erfaring understøttes af hjerneforskning, der viser, at det, vi lyser på sprogligt, også vil være det, vi igen og igen får øje på og derfor vil finde bekræftelse på (Prehn 2018). Ifølge Anette Prehn er det hensigtsmæssigt at tale i et "hen-imod-sprog", hvor vi

forstørrer de positive ting, der er opnået, eller det mål vi arbejder henimod. Hvis vi omvendt taler i et "væk-fra-sprog", lader vi det, vi skal kæmpe mod og vinde over få fokus. Selvom vi måske taler om at slippe af med sygdom, vil det stadig være hjernens velkendte tankebaner omkring sygdomsbilledet, der aktiveres. Ved i stedet at tale om, hvordan der ser ud, der hvor vi gerne vil hen, aktiverer vi nogle andre tankebaner i hjernen, som kan hjælpe til at ændre perspektiv.

Nogle projektdeltagere giver dog udtryk for, at et ensidigt ressourcefokuseret sprog også kan få negative konsekvenser. Hvis man helt undlader at tale om borgers udfordringer, og det der er gået skævt, kan borgeren blive bekymret for, om medarbejderen overhovedet er opmærksom på problematikkerne i sagen og de ting, der spænder ben. Det kan gøre, at borgeren mister tillid til medarbejderen.

Manger og Wormnes (2005) påpeger også, at den professionelle utilsigtet kan komme til at signalere lave forventninger gennem et alt for positivt sprog, eksempelvis ved at give overdreven ros, når en nem opgave er lykkedes. Hvis borgeren i eksemplet ovenfor opfatter det at ringe til lægen som noget, alle burde kunne, kan rosen få den modsatte effekt, nemlig at borgeren tror mindre på egne evner. Det tyder på, at brugen af det ressourcefokuserede sprog også skal balanceres⁵.

Det er alligevel værd at fremhæve den positive "spill-over"-effekt, som det ressourcefokuserede sprog kan have i mødet. Sprogbruget kan for det første være med til at øge borgernes tro på egne evner. Hvis borgerne modtager budskabet om, at noget allerede er lykkedes for dem, og tillægger det budskab værdi og betydning, er de mere tilbøjelige til at tro på, at andre ting også kan lykkes for dem (Bandura 1997). For det andet kan det også have en påvirkning på medarbejderens tilgang til borgerne. Ifølge Manger og Wormnes (2005) viser forskningsstudier, at når lærere har positive forventninger til deres elever, påvirker det også lærernes egen undervisning, som bliver bedre for eleverne. Samme mekanisme kan tænkes at være på spil i beskæftigelsesindsatsen: Italesættelsen af "det, der lykkes" i mødet med borgeren kan medføre positive forventninger, hvilket potentielt kan bidrage til, at kvaliteten af indsatsen til borgeren bliver bedre.

3.4. Midlertidighedens sprog

Et andet sprogligt greb, som medarbejdere fra særligt ét jobcenter fremhæver som virksomt i borgersamtalerne, er brugen af "midlertidighedens sprog". Medarbejderne har via efteruddannelse i "hjernesmarte metoder" hos sociologen Anette Prehn stiftet bekendtskab med dette greb (Prehn 2017).

⁵ I en senere analyse vil vi undersøge projektdeltagernes erfaringer med at balancere deres tro på borgernes jobchancer. Her vil vi se nærmere på deres oplevelser med at have for høje eller for lave forventninger til borgerne samt undersøge, hvornår der kan være faglige argumenter for ikke at tro på jobchancen.

Midlertidighedens sprog handler ifølge Prehn om at bruge sproget bevidst, så det åbner op for udvikling hos borgeren (Prehn 2017; 2018). Via sproget kan medarbejderen sandsynliggøre, at borgerens aktuelle fysiske og/eller psykiske begrænsninger er en fase og dermed kan ændre sig i fremtiden⁶. Et eksempel på brug af midlertidighedens sprog er gengivet i observationsuddraget nedenfor:

Observationsuddrag

Medarbejder: Er det stadig pædagog, du gerne vil være, når alt det her med angsten er ovre?

Borger: Ja.

Medarbejder: Hvordan går det med angsten?

Borger: Det er blevet værre. Jeg har dødsangst og problemer med at sove.

Medarbejder: Jeg vil rigtig gerne hjælpe dig henover det her, for du har nogle ting, du gerne vil. Møder du op i klubben?

Borger: Ja, jeg kan sagtens være ude.

Medarbejder: Vi har noget, der hedder angstforløb, hvor man arbejder med angst [viser borgeren en pjece om forløbet]. Lad os se, om vi kan gøre noget for dig, så det bevæger sig i en positiv retning, så du kan komme i gang med din drøm.

Som det ses i uddraget af samtalen, bruger medarbejderen ord, der sprogligt lægger op til muligheden for forandring, for eksempel "når angsten er ovre" og "hjælpe dig henover det her". En medarbejder fortæller her, hvordan hun bevidst bruger midlertidighedens sprog i sit arbejde:

Det med lige nu, hvis de er 19 år og fuldstændig lagt ned af alle mulige ting, der fylder, så snakke med dem om, at det er jo forståeligt nok, at lige nu der kan du ikke blive sygeplejerske, eller hvad du nu gerne vil være, men når vi har fået ryddet de bump væk, der er på vejen, så skal du nok klare den. Og det synes jeg, jeg kan mærke på dem, at det giver dem sådan et lidt mere håndterbart bevis, tro på, at jeg tror på, at det skal nok gå på et eller andet tidspunkt.

Som sprogligt greb kan midlertidighedens sprog invitere til at se den nuværende situation i et større perspektiv og til en snak om, hvordan borgeren kommer godt på vej hen mod sit mål (Prehn 2018). Ligeledes kan grebet have en beroligende effekt på borgeren og give en oplevelse af, at det er okay, at det tager tid, før borgeren er helt i mål (ibid.). Midlertidighedens sprog kan også smitte med handlekraft og optimisme (ibid.). Sprogbruget bliver således en måde at kommunikere

⁶ Midlertidighedens sprog trækker linjer tilbage til psykologen Carol Dwecks arbejde med "fixed mindsets" versus "growth mindsets", som vi har refereret til i en tidligere analyse (Væksthusets Forskningscenter 2021b), og som Prehn også er inspireret af (Dweck 2006; Prehn 2017).

positive forventninger til borgeren på, som kan medvirke til, at borgerens forventninger til sin egen mestringskompetence på sigt bliver højere.

En medarbejder fortæller her, hvordan han på vej i bilen til psykiatrien italesatte over for en ung borger, at hendes nuværende situation er midlertidig, og han derfor tror på, at hun vil kunne tage en uddannelse om nogle år:

Og så siger jeg til hende, "det er jo ikke lige nu og her, du skal i uddannelse. Du skal lige få det bedre, men jeg tror jo egentlig på, at du på sigt med de kompetencer, du har, at du godt kan komme i uddannelse". Og så sidder hun jo der og sådan tænker. "Men jeg tænker, du skal lige udredes for din borderline nu, men om tre-fire år kan du jo sagtens være i job, fordi du kan jo det og det". Det der med sådan at italesætte "ro på nu her, vi siger ikke, at du skal ud og få en lang uddannelse lige i morgen. Nu skal du fokusere på at få det bedre og lige lade være med at selvskade. Men dermed ikke sagt, at det er resten af dit liv, du skal have det sådan her".

Vi ser her, at medarbejderen både gør brug af midlertidighedens sprog og bruger de kompetencer, borgeren besidder, som en begrundelse for sin tro på, at borgeren kan komme i uddannelse og på sigt få job. Både det ressourcefokuserede sprog og midlertidighedens sprog kan fungere som en slags bevisførelse for, at positive forventninger til borgeren er berettigede. Ved at fremhæve ressourcerne og tale om udfordringerne som overkommelige "bump på vejen" bliver det legitimt at kommunikere til borgeren, at udvikling mod borgerens mål er mulig.

Vi har nu udfoldet fire eksempler på sproglige greb, som beskæftigelsesmedarbejderen kan benytte sig af for at give udtryk for sine positive forventninger til borgerens jobchancer: den direkte italesættelse, begrundede forventninger, ressourcefokuseret sprog samt midlertidighedens sprog. Erfaringerne viser, at de tre sidstnævnte med fordel kan kobles sammen med den eksplicitte italesættelse af positive forventninger. Det øger chancen for, at italesættelsen får den tilsigtede virkning, nemlig at borgerens tro på egne evner vokser, og borgeren derfor vil handle i overensstemmelse med medarbejderens forventninger (jf. figur 1b).

De fire eksempler på kommunikation udgør på ingen måde en udtømmende analyse af, hvordan positive forventninger kan udtrykkes verbalt, men afspejler blot den læring fra projektet om sproglige ressourcer, som træder tydeligst frem i vores data. I de følgende kapitler vil vi bevæge os væk fra de verbale udtryksformer. Vi vil undersøge projektdeltagernes erfaringer med non-verbale måder at overføre positive forventninger på.



4. Forventninger kommunikeres via kropssprog

Selvom den verbale kommunikation fylder meget i et møde mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder, betyder det ikke nødvendigvis, at det er medarbejderens verbale budskab, borgeren husker bedst efter mødet. Måske gjorde det indtryk på borgeren, at medarbejderen smilede, gjorde en bestemt armbevægelse eller lænede sig ind over bordet, mens vedkommende talte?

Forskning har vist, at vi kommunikerer vores forventninger til andre mennesker med mere end bare ord. Ifølge Manger og Wormnes (2005) fungerer ansigtsudtryk, stemmeleje, kropsbevægelser og øjenkontakt som kanaler, der sender klare meldinger til dem, vi er sammen med, om hvordan vi opfatter dem, og hvad vi forventer af dem. Faktisk mener de, at kropssproget er så stærk en modalitet, at det afslører vores "ægte" forventninger, selv hvis vi prøver at skjule dem (ibid.).

Mads Hermansen et al. (2013) beskriver to forskellige niveauer i ansigt-til-ansigt kommunikation: Parallelt med det talte sprog sender vi også budskaber gennem kropssproget. Mens talesproget formidler information, formidler kropssproget, hvordan denne information skal opfattes og tillægges betydning af modtageren. Er afsenderens budskab troværdigt, vigtigt og interessant? Den samme information (for eksempel "jeg tror på dig") kan altså ifølge Hermansen et al. leveres med forskelligt ansigtsudtryk eller kropsholdning, og det vil have betydning for, hvordan budskabet opfattes og tillægges betydning af borgeren.

Flere projektdeltagere fremhæver, at de tillægger den kropslige kommunikation stor betydning, når de skal give udtryk for deres positive forventninger til borgerne. Eksempelvis nævner de kropsholdning, gestikulationer, øjenkontakt og blikretning som parametre, der har betydning for leveringen af budskabet om positive forventninger. En medarbejder fortæller her, hvordan hun oplever, at kropssproget kan understøtte det verbale sprog i samtalen:

Man skal udstråle det [troen på jobchancen], og man skal sige det højt flere gange i samtalen [...]. Det har så stor betydning, at man sidder med et kropssprog, der siger, at jeg tror på dig, og at man også siger det højt.

Her er det altså kombinationen mellem kropssproget og den eksplicite og gentagne italesættelse af positive forventninger, der vurderes at kunne få betydning for borgeren. Flere medarbejdere peger på, at det at kommunikere sine positive forventninger multimodalt – altså på flere forskellige måder – er særligt vigtigt for borgere, der har svært ved at tro på sig selv. En medarbejder fortæller:

For nogle [borgerer] gør det bestemt en forskel, at man har en [medarbejder] siddende over for sig, som både siger med ord, at jeg tror på dig, men også med kropssprog, at jeg tror på dig. Jeg tror helt bestemt, at det gør en forskel. [...]. Nogle af vores borgere, som måske har svært ved at tro på sig selv, der skal alt med i spil. Det verbale, kropssproget og det hele skal med i spil, for at det har en betydning for borgeren.

Når medarbejderen her siger, at "alt skal med i spil", kan det tolkes som, at hun bevidst stiler efter at kommunikere på flere niveauer til borgeren. Hun oplever, at det er nødvendigt både at *sige* til borgeren, at hun tror på ham, og at *vis* ham det med kropssproget, for at den tilsigtede effekt (at borgeren tror på sig selv) opnås.

Projektdeltagerne kommer med flere bud på vigtige parametre, når en medarbejder vil udvise sin tro på borgerens muligheder non-verbalt. En medarbejder bruger ord som at have *karisma*, at man er *committed*, og at der er en *direkte kontakt* til borgeren i sit forsøg på at beskrive non-verbale virkemidler, der kan give borgeren en følelse af at blive mødt med positive forventninger. Andre medarbejdere bruger begreber som *udstråling*, *engagement*, *begejstring*, *nærvær* og *drive*. For at udvise sådanne egenskaber må medarbejderne sandsynligvis trække på ressourcer i både talesproget (eksempelvis intonation og stemmeleje) og kropssproget.

4.1. Når kropssproget ikke er tilgængeligt som modalitet

Selvom der har været stor nysgerrighed blandt projektdeltagerne på, hvilken betydning kropssproget har for at kunne overføre positive forventninger til borgerne, har projektet ikke haft aktionslæringseksperimenter, der undersøgte virkningen af forskellige typer af kropssprog i medarbejdernes kommunikation til borgerne.

Alligevel har projektdeltagerne skabt ny læring om kombinationen af kropssprog og talesprog i overførslen af forventninger. Under Covid19-nedlukningen af de medvirkende jobcentre i 2020 havde medarbejderne primært telefonisk kontakt til borgerne. Her greb flere projektdeltagere muligheden for at udnytte den særlige kontekst til at undersøge, hvorvidt og hvordan andre kontaktformer end ansigt-til-ansigt møder er med til at fremme eller hæmme overførslen af medarbejdernes forventninger til borgerne.

Projektdeltagernes fokus på fordele og ulemper ved de forskellige kontaktformer gjorde, at mange blev opmærksomme på de forskellige modaliteter, der under normale omstændigheder er i spil i et møde på jobcentret. Mange oplevede, at det havde betydning for samtalerne, at de kropslige udtryksformer ikke var tilgængelige over telefonen. En medarbejder siger:

Jeg mangler kropssprog og øjenkontakt. Man kan jo sagtens sige: "jeg tror på, at det her kan lykkes", [men] jeg tror, at mange borgere tager det ikke så alvorligt, når det kun er telefonisk.

Denne medarbejder bruger altså almindeligvis sit kropssprog og øjenkontakten til at understrege seriøsiteten i sit budskab ("jeg tror på, at det her kan lykkes") over for borgerne. Når medarbejderen ikke har adgang til de kropslige virkemidler, mangler hun det niveau i kommunikationen, der kan vise borgeren, at hun mener sit budskab om positive forventninger alvorligt (jf. Hermansen et al. 2013). En anden medarbejder giver i interviewuddraget nedenfor udtryk for det samme:

Medarbejder 1: Der synes jeg, at det er nemmere, når man ses fysisk, fordi så bruger jeg også mit kropssprog. Jeg læner mig mere over mod de unge, kigger de unge i øjnene, for at de får en oplevelse af, at jeg mener det, når jeg siger, at jeg tror på dem, fordi det siger jeg højt, hvis jeg gør det, altså.

Interviewer: Bruger du den vending? Altså "jeg tror på, at du kan komme i uddannelse", eller?

Medarbejder 1: [...] Det kan jeg godt finde på at sige. Så bruger jeg også andre vendinger, men jeg kan godt finde på at sige: "Jeg tror på dig".

Medarbejder 2: Det er måske lettere at signalere i en fysisk samtale, hvor i telefonen skal man måske være endnu mere eksplicit.

Interviewer: Ja, det skal forklares mere?

Medarbejder 1: Ja, man skal forklare sig meget mere på telefonen.

Når kropssproget mangler som modalitet, bliver der ifølge medarbejderne her ekstra brug for, at talesproget overtager formidlingen af de budskaber, som kropssproget almindeligvis sender. Medarbejderne oplever dette ved, at de skal forklare sig meget mere i en telefonsamtale end i et ansigt-til-ansigt møde.

Som tidligere nævnt mener Manger og Wormnes (2005), at vores "ægte" forventninger til andre mennesker især kommunikerer gennem vores kropssprog. Når der ikke er adgang til at kommunikere via denne modalitet, viser medarbejdernes erfaringer, at der kan opstå et rum for fortolkning af de verbalt udtrykte forventninger, hvis medarbejderen ikke kompenserer ved at forklare sig yderligere med ord.

Andre medarbejdere fortæller om, hvordan telefonsamtalerne også fratager dem muligheden for eksempelvis i løbet af samtalen at skrive ord og sætninger til borgeren på en tavle, at tegne noget på et papir eller at pege på genstande i rummet. Denne begrænsning viser, at det at kunne anvende forskellige fysiske genstande under en samtale også kan være med til at skabe mening.

PLAN

STEP 2



STEP 3



5. Forventninger kommunikeres via materielle ressourcer

I flere tilfælde gør medarbejderne under møder med borgerne brug af genstande i rummet som eksempelvis dokumenter, tavle, computer og telefon. Når medarbejderne trækker på en materiel ressource, kan det i situationen tjene forskellige formål. Det kan være at synliggøre borgerens kompetencer via et dokument eller at skabe overblik over borgerens forløb ved at tegne en proces på en tavle.

I projektet har deltagerne på forskellig vis afprøvet materielle ressourcer for at undersøge deres betydning for kommunikationen af forventninger. I det følgende giver vi eksempler på dette. Eksemplerne skal ikke ses som nogle, vi fremhæver som særligt virksomme, når en beskæftigelsesmedarbejder vil udtrykke troen på jobchancen over for en borger, men alene som eksempler på, hvordan materielle ressourcer kan være en modalitet, hvorigennem forventninger kommunikeres.

5.1. Brug af borgerens CV i mødet

Flere projektdeltagere har gjort sig erfaringer med at bruge borgerens CV som et redskab i samtalerne. I observationsuddraget nedenfor skal medarbejderen som en del af samtalen med borgeren udarbejde et CV på Jobnet. Hun vælger at overlade sin computer til borgeren, som selv skal indtaste oplysninger. Medarbejderen bruger således Jobnet CV'et på computerskærmen som en ressource, der er med til at sætte fokus på borgerens kompetencer i dialogen mellem dem.

Observationsuddrag

Sagsbehandler og borger arbejder sammen på computer med at udfylde CV. Sagsbehandler siger fra start til borger: "Du skriver selv". Sagsbehandler guider igennem, hvad der skal udfyldes. Hun spørger: "Hvad lavede du? Hvornår var det?".

De skal lave en faglig profil til CV'et. Sagsbehandler siger: "Vi skal have nogen tillægsord på dig". Hun nævner selv: arbejdsom, tillidsfuld, loyal, samarbejdsvillig. Hun foreslår formuleringer, for eksempel "jeg kan arbejde selvstændigt og i grupper". Borger fylder også selv ord på, for eksempel engageret og fleksibel. Borger har ikke svært ved at komme med positive tillægsord om sig selv.

Sagsbehandler roser borger undervejs, for at hun er god til det IT-mæssige på Jobnet.

Sagsbehandler fortæller efter mødet, at hun ofte overlader tastaturet til borgerne selv for at give dem ejerskab i forhold til eksempelvis CV'et. Samtidig giver det hende viden om borgers IT-kompetencer, skriftlighed og koncentrationsevne, som hun kan bruge i sit videre arbejde.

Vi kan argumentere for, at denne måde at bruge CV'et på i dette tilfælde ser ud til at igangsætte en proces, hvor borgeren ser sine faglige kompetencer, sine jobberfaringer og sine personlige egenskaber i et positivt lys. Jobnet CV'et på medarbejderens computerskærm kan således ses som en materiel ressource, der sender et budskab til borgeren om, at medarbejderen forventer, at borgerens kvalifikationer kan være med til at føre hende i job.

Nogle medarbejdere ser udarbejdelsen af CV'et som en lovpligtig skal-opgave, der blot skal overstås, mens andre søger at bruge CV'et aktivt og meningsfuldt i dialogen med borgeren. Særligt i et af projektets jobcentre er der ifølge medarbejderne kommet fokus på, at alle borgere skal have et aktivt CV på Jobnet, hvilket for nogle har medført en nysgerrighed på, hvordan dette lovpligtige arbejde kan gøres meningsfuldt. Her har nogle medarbejdere eksperimenteret med at bruge det fysiske CV-dokument som en materiel ressource i samtalen. En medarbejder beskriver her, hvordan hun oplever CV'et som en selvtillidsbooster for borgeren:

Når det [CV'et] så bliver brugt, så har jeg jo oplevet, at borger for en stund faktisk glemmer sygdom og begrænsninger. Og den tænker jeg, at den skal vi være rigtig gode til at italesætte over for vores [sagsbehandler] kolleger. Nu er vi jo virksomhedskonsulenter. Fordi lige pludselig så har jeg i hvert fald oplevet, at borgers selvtillid bliver simpelthen boostet. Og de sidder og siger i en samtale, hvor man snakker CV, "hold da op, kan jeg virkelig så meget?". "Ja". Så derfor er det et enormt vigtigt redskab.

De medarbejdere, der har afprøvet CV'et som et redskab til at overføre positive forventninger, er enige om, at det kan åbne op for snakken om kompetencer og for en stund lukke ned for snakken om sygdom og begrænsninger (jf. afsnit 3.3 om ressourcefokuseret sprog). De mener derfor, at CV'et med fordel kan anvendes som et redskab, der understøtter overførslen af troen på jobchancen til borgeren under samtalen.

5.2. Brug af visuelle virkemidler i mødet

I projektperioden har vi under observationsbesøg i de fire jobcentre også set andre eksempler på anvendelse af materielle ressourcer i ansigt-til-ansigt møder mellem beskæftigelsesmedarbejdere og borgere.

En aktionslæringsgruppe har anvendt et redskab, de kalder "forandringsbroen", i samtaler med udvalgte borgere. "Forandringsbroen" er en visuel fremstilling af en teori om, at mennesker går igennem forskellige faser i en forandringsproces, før de metaforisk sagt har krydset broen og er i mål.

Aktionslæringsgruppen bruger en grafisk tegning af broen og dens faser på et lamineret ark papir under samtalerne med borgerne. De viser tegningen til borgerne og taler med dem om, hvor de aktuelt er på broen (det vil sige, hvilken forandringsfase de befinder sig i), og hvor de var ved sidste samtale. I en sådan samtale kan vi argumentere for, at tegningen af broen i sig selv sender et budskab til modtageren om, at forandring er mulig. Når tegningen bliver aktiveret af medarbejderne som materiel ressource i dialogen med borgerne, støtter den desuden op om det verbale budskab, at jobcentret ønsker at igangsætte og understøtte en forandringsproces for borgeren.

Et andet eksempel fra en observation af en samtale viser, hvordan symboler eller metaforer i sproget kan gribes og omsættes til en materiel ressource under samtalen:

I et møde mellem en sagsbehandler og en borger kredser samtalen om, hvad der skal til, for at borgeren kommer i job. Borgeren udtaler, at han føler, at der er "mange bolde i spil" på samme tid. Sagsbehandleren rejser sig og tegner bolde på en tavle, og de to taler videre om, hvilken vej til job hver bold repræsenterer, og hvad de kan gøre for at få skabt overblik over boldene.

Her ser vi, at tavlen bliver aktiveret som en materiel ressource med det formål at visualisere en aktuell udfordring for borgeren og skabe et overblik, der hjælper borgeren til at beslutte, hvilken "bold" han skal gå efter først. Til samtalen har medarbejderen også medbragt et printet billede af det, hun tegnede og skrev på tavlen ved sit foregående møde med borgeren. På den måde skaber hun fra møde til møde nye materielle ressourcer, hun kan aktivere i efterfølgende samtaler med borgeren.

Både "forandringsbroen" og det intuitive greb at tegne bolde på tavlen er eksempler på, at visuelle illustrationer kan bruges som ressourcer i samtalen, der understøtter kommunikationen om positive forventninger. Broen understøtter budskabet om, at borgeren har forandringspotentiale, mens tegningen af bolde understøtter budskabet om, at der er opnåelige delmål og handlemuligheder i relation hertil på vejen til job.



6. Forventninger kommunikeres via handlinger

Nu har vi set, hvordan beskæftigelsesmedarbejderens forventninger kan kommunikeres til borgeren i ansigt-til-ansigt møder via sproget, kroppen og brugen af materielle ressourcer. Som nævnt indledningsvist vil vi argumentere for, at vi også må tilføje *handling* som endnu en vigtig modalitet, hvorigennem medarbejderne søger at kommunikere deres forventninger til borgerne. At betragte handlinger som en modalitet i sig selv er i tråd med opfattelsen hos Manger og Wormnes (2005), der mener, at forventninger i særdeleshed signaleres gennem handlinger.

Selvom medarbejderne via lovgivning er forpligtet til at sætte aktiviteter i værk, er det ikke altid på forhånd givet, hvornår i et sagsforløb der skal handles i relation til et givent mål eller delmål. Ifølge projektdeltagerne kan handlinger (eksempelvis at sætte en virksomhedspraktik i gang) derfor være et udtryk for, at medarbejderen tror på, at et givent (del)mål kan realiseres nu, og at borgeren er klar til aktivitet.

En medarbejder fortæller her, hvordan han ser igangsættelsen af et forløb som en ordløs bekræftelse på og anerkendelse af borgerens ressourcer og formåen:

Det der med at sige, jamen vi starter et forløb, og det er 20 timer om ugen, så er det jo ikke en italesættelse af, at jeg tror godt, du kan, men det er bare en bekræftelse på, at du kan godt 20 timer. Eller du kan godt varetage et opkvalificeringsforløb, og du kan godt det ene eller det andet. Det er jo en form for anerkendelse over for borgeren eller en tro på, at borgeren godt kan.

Medarbejderen ser altså igangsættelse af handlinger som en anden måde at signalere sin tro på, at borgeren godt kan klare forløbet, end den verbale italesættelse af dette. En anden medarbejder ser det ligeledes som en nødvendighed, at positive forventninger også vises med handling:

[...] jeg viser [borgeren], at jeg tror på, så [borgeren] også tror på [sig] selv, ved at understøtte den her bevægelse, movement, fra A til B, at vi gør noget, vi handler på noget. Det er ikke nok at sige "tro på". Jeg tror, at det er det, jeg er ved at blive mere bevidst om faktisk.

Handlinger kan altså være med til at vise borgeren, at der er konkrete skridt på vejen mod målet, som medarbejder og borger skal gå. Den lidt fortærskede floskel "don't tell it, show it" opsummerer pointen fint: når medarbejderen handler på sin tro fremfor blot at tale om den, bliver medarbejderen en drivkraft, der kan inspirere borgeren til også selv at handle. Handlinger, som borgeren selv tager del i, kan føre til en øget følelse af mestring hos borgeren (Manger og Wormnes 2005).

6.1. Medarbejderens handlinger lægger op til borgerens handlekraft

En specifik handling, som flere sagsbehandlere i projektet på forskellig vis har eksperimenteret med, er at invitere en virksomhedskonsulent med ind til et møde med en borger. Dette kan både foregå planlagt og spontant. Mange medarbejdere ser dette både som en handling, der viser deres tro på borgeren, og som en handling, der i mødet er med til at fremkalde borgerens tro på egne evner.

Virksomhedskonsulenterne kan i kraft af deres funktion og kendskab til lokale arbejdspladser signalere en stærk tro på, at langt de fleste borgere har ressourcer, der kan skabe værdi på arbejdsmarkedet. Det er dette signal, medarbejderne ønsker at sende ved at bruge virksomhedskonsulenterne som et "redskab":

Men redskaber er jo mange ting. Bare det at du har en virksomhedskonsulent med inde i en samtale, det er jo også en slags redskab. Der har du ikke noget, du udfylder ikke et skema nødvendigvis. Ja, du taler ud fra for eksempel CV'et, men hvis nu man fjerner CV'et, og du udelukkende har for eksempel [navn på virksomhedskonsulent] med inde i samtalen, så har vi gentagne beviser på, at det jo også er virkningsfuldt, og at de [borgerne] stadigvæk oplever; "hold kæft mand, sikke en tro på... Det skal jeg da, og jeg vil rigtig gerne ud og prøve at se det her an".

Virksomhedskonsulenten kan i mødet gøre brug af både verbale, kropslige og materielle ressourcer. Det er præcis de samme modaliteter, som sagsbehandleren gør brug af, men selve inddragelsen af virksomhedskonsulenten viser også i sig selv borgeren en tro på, at vedkommende kan få gavn af en virksomhedsrettet indsats.

Som citatet ovenfor også viser, kan medarbejderens handling (at invitere virksomhedskonsulenten ind) give borgeren mod på selv at gå i gang med en konkret handling (eksempelvis finde en praktik). Under samtaler med borgerne er det ofte praksis, at medarbejderne sætter fokus på handlinger, som borgeren kan udføre efter samtalens afslutning for at følge den lagte plan og bringe sig selv nærmere et aftalt delmål eller slutmål. Et eksempel kan være at aftale, at borgeren inden næste møde skal finde et stillingsopslag på et job, som borgeren kan se sig selv i. Dette er ifølge flere projektdeltagere også en måde at vise positive forventninger til borgeren på, fordi det kan skabe en oplevelse hos borgeren af, at vedkommende selv kan tage aktion og være med til at skabe fremdrift mod målet.

Sophie Danneris et al. (2017) kalder denne form for sproglig praksis for *handlingsomsættende udsagn og responser*. Det er en måde, hvorpå der lægges op til handling (uden at den udføres nu og her), og hvor der skabes et muligt forbindelsesled mellem troen på jobchancen og handlekraft hos borgeren (Danneris & Dall 2017). I princippet er det altså en verbal ressource, der gøres brug af (jf. kapitel 3).

I det følgende eksempel er to virksomhedskonsulenter inviteret med til et møde mellem en sagsbehandler og en borger. Sagsbehandleren beskriver, hvordan en fælles brainstorm på ideer til mulige handlinger gav en positiv stemning. Hun sætter lighedstegn mellem dette og troen på jobchancen:

Jeg havde en megasjov [samtale] i går med en ung, som bliver færdig som skiltetekniker til sommer [...]. Og der havde jeg taget to virksomhedskonsulenter med [...]. Og så havde han [borger] lavet nogle videoer af sig selv, som var megagode. Så vi sad bare og havde sådan en fælles refleksion om [...], hvad er det for nogle veje, du kan gå? Altså give ham nogle ideer til, hvem er det, han skal tage kontakt til. Og [...] så sidder jeg sådan og siger, "jamen, ville du godt kunne tage ud og filme til et arrangement?". Og så siger han, at det ville han godt kunne, og så sidder jeg og kigger på Inavn på virksomhedskonsulent; "men jeg sidder lige og får en ide", og hun siger, "jeg tror godt, jeg ved, hvad du tænker". "Kunne du måske komme og lave noget videoredigering af vores uddannelsesmesse? For jeg kom lige pludselig til at tænke, hvordan kan vi klæde dig på til at få lavet noget mere materiale, som du så kan vise, når du skal søge job, ik?". Og der blev sådan en megagod stemning, og han gik derfra helt opløftet. Og da vi så er færdige, og vi lige evaluerer [...], så sagde jeg sådan for sjov, "ej, det her, det var sgu troen på".

Også her ser vi, at medarbejderen aktivt bringer de to virksomhedskonsulenter ind, for at de kan hjælpe med at synliggøre forskellige veje til job for borgeren. Handlingen sender altså i sig selv det signal til borgeren, at sagsbehandleren tror på, at borgeren kan få job efter endt uddannelse. Borgerens videomateriale bliver aktiveret som en materiel ressource under mødet. Deltagerne forsøger sammen at omsætte borgerens udsagn og responser om materialet til handlinger, som borgeren kan udføre med henblik på at opnå mere erfaring med videoredigering, som han kan bruge i sin jobsøgning. Samlet set bliver inddragelsen af virksomhedskonsulenterne og det handlingsomsættende sprogbrug altså en katalysator, der potentielt kan lede til, at borgeren også igangsætter handlinger efter mødet.

At handling er en vigtig modalitet i forhold til at overføre positive forventninger til borgeren betyder, at manglende handling dermed også sender et budskab til borgeren. Hvis der går lang tid, inden en aftalt handling effektueres, risikerer medarbejderen, at verbale budskaber om positive forventninger overskygges af det budskab, der sendes via den udeblevne handling. Ved at undlade at handle kan medarbejdere altså utilsigtet komme til at signalere lave forventninger⁷.

⁷ Der kan være mange årsager til, at en aftalt handling forsinkes eller udebliver helt. Lovgivning, organisatoriske rammer og tilbudsmuligheder spiller en rolle for medarbejderens handlerum. Dette vil vi belyse yderligere i en senere analyse af forholdet mellem forventninger og handling.



7. Overensstemmelse mellem ord, krop, ting og handling

“Jeg tror, at der er så mange andre faktorer, der spiller ind på måden, man formidler det [troen på jobchancen] person til person. Det er altafgørende. Så du kan godt tage et redskab til dig, men igen, hvis du ikke får det formidlet korrekt. Hvis ikke du bruger det rigtigt og har den, nu siger jeg karisma, men det er nok ikke det, jeg mener. [...] At man er committed. At man rent faktisk sidder og har den her direkte kontakt. Og at der sker noget handling. Jeg tror bare, at der er så mange andre faktorer, der også spiller med i, at de [borgerne] føler, at det her det batter noget. At borgerne rent faktisk føler, at min sagsbehandler tror på mig.”

(Beskæftigelsesmedarbejder og deltager i Projekt "Troen på borgernes jobchance")

I dette afsnit vil vi se nærmere på, hvordan de fire modaliteter ord, krop, ting og handlinger kan spille sammen og understøtte hinanden, eller modsat kan spille imod hinanden. Hermansen et al. (2013) påpeger, at det i professionelle samtaler er vigtigt at være opmærksom på, om der er kongruens mellem afsenderens budskab til modtageren via det talte sprog og afsenderens parallelle budskab via kropssproget. Som fagperson bør man arbejde med, at der er overensstemmelse mellem det, man siger med ord, og det, man udstråler med ansigt og krop (ibid.).

Manger og Wormnes (2005) påpeger ligeledes, at der bør være kongruens mellem de forventninger, man signalerer gennem sine handlinger, og de forventninger, man udtrykker verbalt. Stemmer det budskab, man leverer med ord, ikke overens med de handlinger, man udfører, risikerer man, at handlingen faktisk annullerer det budskab, man udtrykker verbalt. Manger og Wormnes giver et eksempel på dette (ibid.): hvis en lærer siger til sine elever, at de får lov at arbejde på egen hånd, men alligevel går frem og tilbage i klassen og holder øje med, at eleverne laver noget, opstår der uoverensstemmelse mellem budskabet i det, læreren siger ("Jeg tror, I kan klare opgaven på egen hånd"), og budskabet i det læreren gør ("Jeg tror ikke, I laver noget, hvis jeg går ud af lokalet"). Eksemplet viser, hvordan man utilsigtet kan komme til at signalere lave forventninger.

I det følgende analyserer vi to situationer, som vi mener er eksempler på henholdsvis overensstemmelse og uoverensstemmelse mellem parallelt afsendte budskaber.

7.1. Kongruens mellem budskaber

I et aktionslæringsprojekt satte to projektdeltagere sig for at undersøge virkningen af at vise borgeren indhold fra medarbejderens computer via en tilkoblet fjernsynsskærm, der hænger på væggen i samtalerummet. Skærmen blev med andre

ord brugt som en materiel ressource i kommunikationen under mødet. De to medarbejders tese var, at når borgerne kan følge med på skærmen og på den måde bliver mere inddraget, vil det have en afsmittende effekt på deres tro på at komme i uddannelse eller job (se uddybende beskrivelse af projektet i boks 2 nedenfor).

Boks 2. Aktionslæringsprojekt: "On Screen"

"On Screen"

Medarbejdernes aktioner i projektet:

Medarbejderne viser unge borgere oplysninger om deres uddannelseshistorik (påbegyndte og afsluttede uddannelser) fra medarbejderens computer via en tilkoblet skærm på væggen i samtalerummet. Medarbejderne lader de synlige oplysninger på skærmen være omdrejningspunkt for samtalen.

Medarbejdernes læring fra projektet:

- Borgerne er glade for at kunne følge med i egne oplysninger på skærmen.
- Skærmen hjælper borgerne med at huske, hvad de har været i gang med.
- Når medarbejderne deler oplysningerne om borgeren via skærmen, giver det en mere åben dialog, end når kun medarbejderne kan se oplysningerne på egen skærm.
- Skærmen er med til at fastholde et fokus på at tale om uddannelsesmuligheder under møderne, fremfor at samtalen kommer til at handle om de ting, som borgeren har svært ved eller ikke er lykkedes med.
- Skærmen er ikke relevant for alle borgere. Det kommer an på, hvilke problemstillinger de kommer ind med, og hvor klar de er til at snakke om uddannelse.

De to projektdeltagere fik ikke deres tese bekræftet. Læringen fra projektet blev ikke, at der var en direkte sammenhæng mellem den øgede inddragelse og borgerens forventninger til at kunne påbegynde uddannelse. Alligevel er medarbejdernes eksperiment med skærmen interessant som kommunikationshandling, da det viser, hvordan to modaliteter (verbale og materielle ressourcer) supplerer hinanden under et møde⁸. Medarbejdernes tilslutning af skærmen opfatter de selv som en slags materialisering af den åbenhed og tillid, de gerne vil vise borgerne. At vise computerskærmens indhold til borgeren, i stedet for at holde indholdet

8 Eksemplerne med brug af CV og virksomhedskonsulent i kapitel 5 og 6 er også situationer, hvor der ser ud til at være overensstemmelse mellem modaliteterne talesprog, materiel ressource og handling.

for sig selv, er altså for dem en handling, der i sig selv kommunikerer et budskab om gennemsigtighed til borgeren. Samtidig sender skærmen også et andet signal til borgeren, nemlig at de under mødet skal holde fokus på borgerens fremtidsmuligheder. Parallelt med disse non-verbale budskaber har medarbejderne under møderne forsøgt at levere et verbalt budskab til borgerne om positive forventninger til deres muligheder for uddannelse. Det budskab, oplever de, bliver lettere at sende, når de bruger skærmen under møderne.

Læringen fra aktionslæringsprojektet er således ikke, at skærmen i sig selv kommunikerer positive forventninger, eller at skærmen i sig selv er et redskab, der kan øge borgerens tro på sig selv. Læringen er, at medarbejderne lykkes med at skabe kongruens mellem parallelle budskaber sendt gennem henholdsvis verbale og materielle ressourcer. Budskaberne "jeg vil dele de oplysninger, jeg har om din uddannelseshistorik, med dig", og "vi skal tale om dine fremtidige uddannelsesmuligheder" går godt i spænd med budskabet "jeg tror på, at du kan komme i gang med en uddannelse".

7.2. Inkongruens mellem budskaber

I det følgende vil vi analysere en situation, hvor der opstår inkongruens mellem budskaber. Det vil sige, at parallelt afsendte budskaber ikke stemmer overens med hinanden og derfor risikerer at skabe lav tiltro til egne evner hos modtageren.

I en jobcenterafdeling, hvor medarbejderne arbejder med unge, der er i målgruppen for STU (Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse), oplever medarbejderne, at en specifik nødvendig handling i mødet med borgeren ofte modarbejder deres verbale kommunikation til borgeren om positive forventninger. Det drejer sig om udarbejdelsen af skriftlige indstillinger af borgerne til STU, som efterfølgende på et møde skal gennemgås med den unge borger. Ifølge medarbejderne skal en sådan indstilling have et negativt fokus på borgerens udfordringer og begrænsninger, da den skal argumentere for, hvorfor borgeren ikke kan klare sig i det ordinære uddannelsessystem, men har behov for et særligt tilrettelagt uddannelsesforløb. To medarbejdere beskriver de dilemmaer, der opstår, når handling og verbalt budskab ikke går hånd i hånd:

Medarbejder 1: Det der med indstilling til STU, vi har før snakket meget om det her med, hvordan skal vi beskrive det videre. Det er jo for at hjælpe borgeren, at vi skal denne her vej igennem, og vi tror jo på, at det [STU] vil være rigtig godt for borgeren, og borgeren har vi snakket ind i, at vi tror på det. Og så skal vi lave en negativ beskrivelse, og det er bare fuldstændig

hat og briller, ikke også: "Har de nogen ressourcer? – schyyy!". Det bliver sådan meget mærkeligt, at det er stillet op på den måde.

Medarbejder 2: Men det er også fordi, hvis vi så skriver et eller andet ressourceorienteret, så bliver den bare grebet, og så kører de [visitationsudvalget] ud af en eller anden tangent: "Nå, men så kan de da også det". Og når vi skriver det, så sidder vi hele tiden og læser igennem og tænker, "kan de misforstå noget her?". Og det er jo også fordi, vi går ind med et perspektiv, der hedder; nu skal vi have overbevist dem om, at den unge er i målgruppen [for STU], og derfor kommer vi måske også nogle gange til at beskrive dem dårligere. Fordi vi er så bange for, at de [visitationsudvalget] kommer til at misforstå, hvis vi skriver ressourceorienteret. Så [...] det siger jeg jo tit til de unge og forældrene, når de så skal se det: "Lige nu har jeg været nødt til at skrive alt det, du ikke kan". Det er bare, ejjj lærgrelsel. Jeg synes nogle gange, vi befinder os i en rigtig træls rolle der.

Medarbejderne oplever, at der er inkongruens mellem det budskab om negative forventninger, den skriftlige indstilling og gennemgangen af den sender, og det budskab om positive forventninger de i øvrigt gerne vil kommunikere til borgeren i mødet. Det verbale budskab, "jeg tror på, at der er en vej for dig til at komme ud på arbejdsmarkedet", modsiges af det budskab, der ligger i gennemgangen af STU-indstillingen som handling og materiel ressource, nemlig "du har det meget dårligt og har få ressourcer og kompetencer".

Medarbejderne er udmærket klar over, at der er uoverensstemmelse mellem de budskaber, de afsender via ord, materiel ressource og handling. At fremlægge en STU-indstilling med et skriftligt fokus på borgers barrierer, samtidig med at medarbejderen forsøger at udtrykke sin tro verbalt gennem ressourcefokuseret sprogbrug, beskrives af medarbejderne som en ubehagelig situation og en "træls rolle at være i". De er bekymrede for, at indstillingens budskab kommer til at annullere det budskab, som medarbejderen udtrykker via det talte sprog på mødet. Det kan medføre, at borgeren ikke tillægger det verbale budskab om positive forventninger værdi, fordi indstillingen indeholder et budskab om negative forventninger til borgeren.

Dilemmaet er sandsynligvis genkendeligt i flere andre situationer i beskæftigelsesindsatsen, hvor der på den ene side skal kommunikeres lave forventninger til borgeren for at få adgang til en bestemt ydelse, bevilling, indsats eller lignende, samtidig med at der på den anden side skal kommunikeres høje forventninger for at overbevise borgeren om udviklingsmuligheder. Det kan eksempelvis være målgruppeindplaceringer eller indstillinger til ressourceforløb og fleksjob.

8. Konklusion

I denne analyse har vi undersøgt beskæftigelsesmedarbejderes erfaringer med at udtrykke "troen på jobchancen" over for de borgere, de skal hjælpe ud på arbejdsmarkedet. Vi har argumenteret for, at medarbejderen kommunikerer sine forventninger multimodalt: gennem det, medarbejderen siger til borgeren, det, medarbejderen udstråler via krop og ansigt, de materialer medarbejderen anvender under samtalen, og de handlinger medarbejderen foretager i relation til borgeren.

Erfaringerne viser, at der ofte sker en reaktion hos borgeren, når medarbejderen siger sine positive forventninger højt i et ansigt-til-ansigt møde. Reaktionen er som oftest positiv, så længe forventningerne er på et realistisk niveau. Analysen peger dog også på, at budskabet, "jeg tror på dig", ikke bør stå alene i den verbale kommunikation. Sproglige greb som *ressourcefokuseret sprog* og *midlertidighedens sprog* kan bruges til at begrunde eller konkretisere positive forventninger. Det øger chancen for, at budskabet får virkning, idet borgeren får en større tro på sig selv.

Medarbejderens forventninger til borgeren kommer også til udtryk non-verbalt. Kropssproget har en vigtig funktion, idet ansigtsudtryk og gestikulationer er med til at vise borgeren, hvilken betydning medarbejderens ord skal tillægges.

Medarbejderen kan også aktivere materielle ressourcer i mødet (eksempelvis borgerens CV). Bruges sådanne ressourcer velovervejet, kan de underbygge og legitimere medarbejderens verbale kommunikation af positive forventninger.

Når medarbejderen sætter handlinger i gang (for eksempel inviterer en virksomhedskonsulent med til mødet med borgeren) kan det i sig selv signalere en tro på borgerens evner. Medarbejderens handlinger kan inspirere borgeren til også selv at udføre handlinger, der bringer vedkommende tættere på job.

Analysen viser, at det er vigtigt at være opmærksom på, om der er overensstemmelse mellem modaliteterne ord, krop, ting og handlinger. Hvis medarbejderens kropssprog, handlinger eller anvendte redskaber sender et andet budskab end det budskab, medarbejderen siger højt med talesproget, risikerer medarbejderen, at det verbale budskab ikke får den ønskede virkning hos borgeren.

Den bevidste anvendelse af flere modaliteter kan styrke budskabet om "troen på jobchancen" til borgeren. Derfor mener vi, at beskæftigelsesmedarbejdere med fordel kan øge deres bevidsthed omkring multimodal kommunikation af forventninger. Forud for mødet med hver enkelt borger kan medarbejderen aktivt overveje, hvilke modaliteter, der skal i spil for at udvise troen på, at borgeren kan nå sit mål.

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 koordinators.
- 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

Bandura, Albert (1997): *Self-Efficacy - The exercise of Control*. New York: W. H. Freeman and Company.

Brügger, Niels (2021): "Kommunikationsmodeller". I: *Klassisk og Moderne Medieteori*. Red. Mikkel Fugl Eskjær & Mette Mortensen. [ibog], København: Hans Reitzels Forlag. 1. udgave. s. 135, 172-176.

Danneris, Sophie & Tanja Dall (2017): "Expressing and responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals". I: *Nordic Social Work Research*, 7 (2). s. 115-140.

Danneris, Sophie; Tanja Dall; Dorte Caswell & Søren Peter Olsen (2017): *Spot på samtalen: Analyser af samtaler mellem aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og beskæftigelsesmedarbejdere*. København: Væksthusets Forskningscenter.

Due, Brian L. (2012): *Den sociale konstruktion af ideer: En multimodal interaktions-analytisk undersøgelse af hvordan idéer skabes socialt via deltageres disaffilierende eller affilierende responsformater*. Københavns Universitet, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab.

Dweck, Carol S. (2006): *Mindset: the new psychology of success*. New York: Random House.

Hermansen, Mads; Ole Løw & Vibeke Petersen (2013): *Kommunikation og samarbejde - i professionelle relationer*. København: Akademisk Forlag. 3. udgave.

Kress, Gunther (2010): "Mode". I: *Multimodality: A social semiotic approach to contemporary communication*. London: Routledge. s. 79-102.

Larsen, Flemming & Niklas A. Andersen (2019): "Fra Socialpolitik til Beskæftigelsespolitik - Er beskæftigelse for alle?". I: *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21 (1). s. 11-28.

Lauveng, Arnhild (2008): *I morgen var jeg altid en løve*. København: Akademisk Forlag.

Manger, Terje & Bjørn Wormnes (2005): *Motivasjon og mestring : veier til effektiv bruk av egne ressurser*. Bergen: Fagbokforlaget.

Nielsen, Cecilie & Kathrine Ejrup Olsen (2018): *"I'm gonna leave now": En multimodal interaktionsanalytisk undersøgelse af online bostøttesamtaler i socialpsykiatrien*. Københavns Universitet: Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab.

Prehn, Anette (2017): "Sådan bruger du midlertidighedens sprog". *Hjernesmart.dk*. Lokaliseret d. 27.06.2022 på <https://hjernesmart.dk/saadan-bruger-du-midlertidighedens-sprog/>

Prehn, Anette (2018): *Giv hjernen plads til udvikling*. København: Dafolo Forlag.

Rosholm, Michael; Kenneth Lykke Sørensen & Lars Skipper (2017): *BIP Indikatorer og jobsandsynlighed*. København: Væksthusets Forskningscenter.

Væksthusets Forskningscenter (2021a): *Metoden bag Projekt "Troen på borgernes jobchance"*. København: Væksthusets Forskningscenter.

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