

SPOT PÅ SAMTALEN

ANALYSER AF SAMTALER MELLEM AKTIVITETSPARATE KONTANTHJÆLPSMODTAGERE OG BESKÆFTIGELSESMEDARBEJDERE

Sophie Danneris

Tanja Dall

Dorte Caswell

Søren Peter Olesen

MAJ 2017



Spot på samtalen
Væksthusets Forskningscenter
1. udgave, 1. oplag 2017

Rapporten er udarbejdet af Aalborg Universitet, Institut for sociologi og socialt arbejde

Forfattere:
Sophie Danneris
Tanja Dall
Dorte Caswell
Søren Peter Olesen

Udgivelsen kan downloades på www.vaeksthusets-forskningscenter.dk

Væksthusets Forskningscenter
Sundholmsvej 34, 2. sal
2300 København S

Forord

Indsatsen over for de arbejdsløse borgere foregår i langt overvejende grad ved hjælp af ord. Der afholdes et hav af samtaler i landets jobcentre, og på trods af, at der fra både forskningsmæssig og politisk hold peges på, at samtaler virker beskæftigelsesfremmende, så har der været overraskende lidt fokus på, hvad der egentlig foregår i disse samtaler. Denne rapport søger at råde bod på denne mangel. Vi har taget de nærsynede briller på for at se nærmere på den kommunikation, der sker i mødet mellem en række aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og de beskæftigelsesmedarbejdere, de mødes med i jobcenterregi. Analysen er muliggjort af en bevilling fra Væksthuset Den Erhvervsdrivende Fond, som samtidig har været en aktiv sparringspartner med forskerne i hele processen. Den baserer sig på data fra det forløbsstudie, som Sophie Danneris gennemførte i perioden 2013-2016. Analyserne er lavet i et tæt samarbejde mellem Sophie Danneris, Tanja Dall, Dorte Caswell og Søren Peter Olesen. Endvidere har vi styrket analyserne i datasessioner med Sabine Jørgensen, som har stillet sig til rådighed med sit skarpe samtaleanalytiske blik. Det vil vi gerne sige tak for. Tanja Dall har leveret en værdifuld indsats, som midlertidig frikøbt fra sit eget ph.d. projekt, i skrivningen af rapporten. En tak skal også lyde til Sofie Scholl og Rasmus Glavind, der som studentermedarbejdere har leveret en solid indsats i transskriberingen af datamaterialet.



Indhold

Indledning	7
------------	---

Data og metode	15
----------------	----

Analysestruktur	21
-----------------	----

Meningsfuldhed	25
----------------	----

Mestringsforventning	39
----------------------	----

Handlekraft	55
-------------	----

Arbejdsmarkedsperspektiv	71
--------------------------	----

Refleksion over praksisrelevans og -anvendelse	91
---	----

Referencer	97
------------	----



Indledning

Spot på samtalen sætter fokus på det, der konkret foregår i samtaler mellem borgere og medarbejdere i jobcentrene. Der er gennem de senere år lavet en række undersøgelser, der viser, at samtaler har effekt i beskæftigelsesindsatsen (fx Rosholm 2014). Disse undersøgelser siger imidlertid ikke noget om, hvilke elementer i samtalerne, der er virkningsfulde, og hvilke der er mere eller mindre hensigtsmæssige. Den foreliggende viden af denne type kan ikke uden videre relateres til udsatte grupper, da den primært vedrører arbejdsmarkedsparate ledige. I forhold til udsatte grupper er det derfor særligt interessant at forsøge at belyse, hvad der i kontakten med systemet kan hjælpe udsatte borgere i beskæftigelse.

Da de udsatte grupper i mange tilfælde er langt fra arbejdsmarkedet, er det mere specifikt af interesse, om man kan belyse, hvilke forhold i kontakten med beskæftigelsessystemet der kan bringe dem nærmere arbejdsmarkedet. Sagt på en anden måde, er det af betydning, om og hvordan de udsatte grupper kan øge deres arbejdsmarkedsparathed – også hvor et endemål i form af ordinær beskæftigelse ikke ligger lige om hjørnet. Der er i stigende grad belæg for at sige, at det ikke alene har betydning, *hvilke* indsatser ledige modtager, men også *hvordan* de modtager dem. Her rettes blikket mod den centrale del af den beskæftigelsespolitiske indsats, som samtalerne udgør.

I *Spot på samtalen* er blikket rettet mod de dynamikker, mønstre og mekanismer, der kommer i spil i samtalerne i jobcentrenes frontlinje. Baggrunden er, at individuelle samtaler og relationen mellem borger og professionel spiller en central rolle i beskæftigelsesindsatsen og derfor er værd at studere nærmere. Vi belyser i denne rapport udvalgte eksempler på, hvad der konkret sker i samtalerne, og de sproglige formater, der anvendes.

Med afsæt i en sociologisk samtaleanalyse har vi nærstuderet en række samtaler mellem aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og deres tilknyttede beskæftigelsesmedarbejder i jobcentret. Vi har analyseret, hvordan fire centrale temaer kommer til udtryk og håndteres sprogligt i disse samtaler. De fire analysetemaer, som behandles hver for sig i rapporten, er:

1. *Meningsfuldhed*: Hvordan opstår og formes forskellige meninger i interaktionen? Hvordan søges det, der giver mening for den ledige borger, forenet og forhandlet med det, der giver mening i jobcentrets kontekst?
2. *Mestringsforventning*: Hvordan kommer borgernes tro på egne evner til at øge deres arbejdsmarkedsparathed til udtryk i samtaler på jobcentret? Og hvordan

mødes disse udtryk for mestringsforventning af den beskæftigelsesmedarbejder, borgeren sidder over for?

3. *Handlekraft*: Hvordan kommer borgernes handlekraft til udtryk gennem sproget? Og hvilken betydning får beskæftigelsesmedarbejderens respons for, om handlekraften bremses eller understøttes?
4. *Arbejdsmarkedsperspektiv*: Hvordan udfoldes det arbejdsmarkedrettede perspektiv i samtaler mellem beskæftigelsesmedarbejdere og kontanthjælpsmodtagere, der befinder sig langt fra arbejdsmarkedet?

Samtaler udgør generelt en vigtig del af det sociale liv og af socialt arbejde. Ved at sætte spot på samtalen i beskæftigelsesindsatsen ser vi på et af de midler, borgere råder over til at forfølge deres forskellige mål og reagere på de krav, det offentlige system stiller til dem. Samtidig er samtaler et centralt medium, hvorigennem mange professionelles og organisationsrepræsentanternes daglige arbejdsaktiviteter organiseres (Drew & Heritage 1992).

Det er ikke nyt at være opmærksom på samtalers rolle i forbindelse med social- og arbejdsmarkedspolitiske interventioner. Politiske intentioner om at forebygge, at ledighed udvikler sig til langvarig ledighed og deroute, er eksempelvis i adskillige årtier blevet relateret til opfølgningssamtaler, og der har i forskellig grad været lagt vægt på, at arbejdsløse fulgte samtaler med en bestemt hyppighed. Samtaler spiller således også aktuelt en central rolle blandet andet ved afbalancering af borgerens ønsker og forudsætninger med arbejdsmarkedets behov i forbindelse med jobplaner.

Også forskningsmæssigt har der været en interesse for mødet mellem borger og system og samtalsens rolle i dette møde (fx Carstens 1998). Møderne har bl.a. været karakteriseret som magtfulde, asymmetriske og klientskabende (Järvinen m.fl. 2002, Järvinen & Mik-Meyer 2003). På den ene side er der klare indikier for asymmetri i møder mellem borgere og professionelle. Borgeren repræsenterer sig selv, mens medarbejderen i den sidste ende repræsenterer den suveræne stat (Goodsell (ed.) 1981). På den anden side udviser disse møder stor variation med hensyn til forskellige grader af asymmetri. Møderne har også forskellige konsekvenser for den enkelte. Lipsky (1980) taler om, at borgere nogle gange underkaster sig og andre gange sætter sig til modværge. Goffman (1983) peger på, at møder, hvor mennesker processeres, enten kan lede til, at strukturelle træk (det kunne være et klientforhold) reproduceres, eller til, at disse strukturelle træk opløses og løsnes.

Den interaktionelle orden er følgelig et undersøgelsesfelt 'i sin egen ret'. Den kan både accepteres og anfægtes. Samtaler kan således, bl.a. afhængigt af den professionelle håndtering og borgerens tilgang, have så forskellige udtryk som 'konstruktivt samarbejde' eller 'kampe' og 'hjælp-situationer' eller 'resignation/underkastelse' (Olesen 2003; Caswell m.fl. 2013; Baadsgaard m.fl. 2014). Asymmetri i institutionelle kontakter er således ikke en tilstrækkelig og dækkende beskrivelse af møderne.

Hele Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP), som *Spot på samtalen* udgør en del af, handler om de udsatte borgers vej mod arbejdsmarkedet¹. Hovedprojektet i BIP er centreret omkring måling af progression (eller det modsatte) på en række udvalgte indikatorer for arbejdsmarkedsparathed blandt en repræsentativ gruppe af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Supplerende belyser tre andre projekter andre aspekter af samme målgruppes forløb mod arbejdsmarkedet. Et kvalitativt forløbsstudie i form af et ph.d.-projekt², gennemført af Sophie Danneris, tager således udgangspunkt i et borgerperspektiv ved at følge 25 konkrete borgerforløb over to år. Derudover belyser to yderligere projekter henholdsvis arbejdsgiveres viden om ansættelse af borgere fra denne målgruppe³ og tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres egne erfaringer med at indgå på arbejdsmarkedet⁴.

Spot på samtalen falder ind i dette samlede mønster af studier af progression i arbejdsmarkedsparathed på en særlig måde. Datagrundlaget er en serie lydoptagelser af borgeres samtaler med beskæftigelsesmedarbejdere, som er indsamlet i tilknytning til det kvalitative forløbsstudie (Danneris 2016). *Spot på samtalen* analyserer i detaljen, dvs. som udgangspunkt replik for replik, interaktionen mellem deltagerne på udvalgte steder, de særlige fænomener, der foregår her, og som kan forbindes med det beskæftigelsesorienterede arbejde. Projektet trækker på en tradition inden for sociologisk samtaleanalyse af socialt arbejde (Sørensen 1995, Carstens 1998, Olesen 2003, Stax 2005, Olesen 2006, Eskelinen m.fl. 2008, Caswell m.fl. 2013, Hall m.fl. (ed.) 2013 o.a.).

Den viden, der kan opnås ved at analysere interaktion mellem deltagere i en konkret praksis eller ved at 'kigge indenfor i praksis' (Hall & White 2005), er en viden om borgeres og frontlinjemedarbejders handlingsrum, samt om hvordan de udnytter dette. Der er tale om en anden type viden, end den viden, man opnår gennem samfundsvidenskabelige analyser af sociale problemer og social

¹ Se <http://vaeksthusets-forskningscenter.dk/projects/beskaeftigelses-indikator-projektet/>

² 'Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedsparatheden blandt ledige på kanten af arbejdsmarkedet'.

³ 'Fra udsat til ansat set fra et arbejdsgiverperspektiv' gennemført af Professionshøjskolen Metropol.

⁴ 'Fra udsat til ansat set fra et arbejdstagerperspektiv' fortsat under gennemførelse af Rambøll Management Consulting.

baggrund, om rammerne for socialpolitiske indsatser samt om effekterne af disse. Sidstnævnte typer af analyser kredser typisk om sammenhænge, der direkte eller indirekte kan karakteriseres som kausale: Visse forhold ses om ikke andet som årsag til eller baggrund for andre forhold.

Spot på samtalen frembringer viden af en anden karakter. Analyserne handler eksempelvis om, hvordan aktørerne/deltagerne i praksis gør det, de gør, herunder hvordan deltagerne orienterer sig mod den institutionelle opgave, som beskæftigelsesindsatsen er tiltænkt at løse. Eller analyserne kan dreje sig om, hvordan deltagerne søger at overbevise om muligheder henholdsvis påvise begrænsninger eller mangel på muligheder. Det kan eventuelt være i en form, der udgør en egentlig modstand. Et andet fokus for analyserne kan handle om tvetydighed som følge af uklare eller modstridende mål med indsatser, eller der kan være tale om en tvetydighed, der hænger sammen med forsøg på at undgå at komme ind på ting, der kan være konfliktfyldte. Et yderligere fokus kan være, hvordan borgeres tiltro, til at de kan blive arbejdsmarkedsparate og komme i beskæftigelse, håndteres. Men dette er blot udvalgte eksempler.

Viden af denne type, baseret på *sociologisk samtaleanalyse*, det vil sige detaljerede analyser af samtaler, vil kunne bidrage til at blive klogere på konkrete fremgangsmåder i praksis på beskæftigelsesområdet samt kunne tilbyde et vigtigt udgangspunkt for refleksioner over praksis. Analyserne rummer imidlertid ikke 'facitter', ligesom de fx ikke direkte vil kunne sige noget om årsager til, at der handles som beskrevet (det, aktørerne gør, ses ikke som en simpel følge af et sæt af rammebetingelser). En sådan viden kan heller ikke direkte belyse effekter af fremgangsmåderne, idet analyser af interaktionen ikke i sig selv siger noget om konsekvenserne på kort eller langt sigt. Som baggrund for analyserne i *Spot på samtalen* gennemgås i det følgende kortfattet nogle udvalgte grundlæggende træk i sociologisk samtaleanalyse.

SOCIOLOGISK SAMTALEANALYSE

Sociologisk samtaleanalyse er en særlig tilgang til interaktion/samtaler i hverdagslivet. Samtaleanalyse kan siges at bidrage til at beskrive 'maskinrummet' eller 'maskineriet' i hverdagspraksis, men forholder sig ikke evaluerende til, hvad der 'produceres'. Præcise udskrifter af naturligt forekommende interaktion, som udgør datagrundlaget for analyserne, kan afføde kritiske reaktioner hos læseren. Det kan være udfordrende at se talesprog på skrift. Vi er vant til at læse et skriftsprog, som er – om ikke perfekt så dog – bearbejdet, så det tager sig nogenlunde korrekt ud. Talesprog følger ikke skriftsprogets konventioner, og udskrifter tager sig hyppigt ud, som om der ikke tales korrekt, eller som om taleren ikke behersker sproget.

Det er helt afgørende, at dette ikke afskrives som 'uheldig kommunikation', eller med et 'sådan ville jeg aldrig have formuleret mig'. I stedet inviterer vi med sociologisk samtaleanalyse til at dele en nysgerrighed med hensyn til, hvad der foregår i disse interaktioner. Hvad er det, der kommunikerer med en tøven, med gentagelser, med ufuldstændige sætninger etc. Frem for et evaluerende udgangspunkt fordrer disse analyser og dermed også denne rapport et nysgerrigt udgangspunkt. Efter analyserne er der rig mulighed for at diskutere det hensigtsmæssige eller mindre hensigtsmæssige i samtalerne. Sociologisk samtaleanalyse foreskriver heller ikke bestemte samtaleteknikker, men kan i bedste fald belyse, hvordan disse fungerer.

Sociologisk samtaleanalyse kan anvendes i forbindelse med både uformel og formel interaktion, herunder borgeres interaktion med myndigheder og offentlige servicetilbud. Analyseformen beskæftiger sig grundlæggende med rækkefølgen i en given interaktion, med mekanismer og mønstre i interaktionen, herunder hvordan interaktionen kædes sammen skridt for skridt, samt med betydningen af de træk, der tages. Samtaleanalysen forholder sig til det anvendte sprog med en forståelse af sproget, der betoner, at dette har flere funktioner. Sproget anses ikke for simpelt at afspejle en virkelighed uden for sproget. Sproget er ud over at repræsentere fænomener og omstændigheder også bestemmende for det, der tales om, og det, der gøres i interaktionen. Her følger en ultrakort opstilling af de bærende principper i samtaleanalyse:

Rækkefølge, turtagning, eller 'hvad der kommer efter hvad', er af afgørende betydning i samtaleanalyse. En taletur ses som en handling, der baner vejen for, hvad der siges efterfølgende. Generelt gælder visse principper for rækkefølge, såsom at hilsener udløser hilsener, og spørgsmål ofte følges af svar. Tilsvarende udløser en invitation eller et tilbud gerne en positiv reaktion. Man taler om, at der er *præference* for at sige ja, og hvis der er tale om et afslag, så 'takker man gerne nej', dvs. et afslag ofte indebærer et særligt kommunikativt arbejde med at 'forklare' eller 'undskylde', at man ikke ser sig i stand til at imødekomme invitationen eller tilbuddet. Rækkefølge er dog ikke underlagt lovmæssighed, men der findes visse principper eller opskrifter, som ofte følges. Og hvis opskriften ikke følges, ses det typisk, at der 'aflægges regnskab' herfor under en eller anden form. I samtaleanalyse stilles ofte spørgsmålene "hvad kommer efter hvad", "hvorfor dette nu?" og "hvad kommer så?". Analysen er ikke først og fremmest et spørgsmål om vores fortolkning som iagttagere, men om de deltagende parterers løbende fortolkning og validering af hinandens bidrag.

Mekanismer er de midler, deltagere i interaktion betjener sig af, bl.a. hilsener, spørgsmål og svar, pauser, afbrydelser og tilkendegivelser af aktiv lytning. Betegnelsen mekanisme indebærer imidlertid ikke, at de anvendte midler fungerer

mekanisk eller af sig selv. Selv stærkt ritualiserede forløb anses for tilvejebragt eller realiseret af de deltagende aktører.

Mønstre er fx afgrænsninger af, hvad der anses for væsentligt eller tilladeligt i interaktionen, eller de kan handle om, at nogle dominerer eller har særlige opgaver eller positioner, de varetager eller indgår i. I en retssal optræder eksempelvis en række standardvendinger, og dommeren kan afgøre, at noget ikke er relevant og ikke skal lægges til grund i den videre behandling af en given sag. Mønstrene kan hænge sammen med de kontekster, der trækkes på eller trækkes ind i interaktionen, og som interaktionen er indlejret i (jf. næste afsnit). Igen er der ifølge samtaleanalysen ikke tale om en bestemmelse af interaktionen udefra, men om at kontekster bliver gjort relevante gennem italesættelse. De bliver talt frem eller talt til live (hvis ikke de bliver negligeret).

Endelig kommer *betydninger* til udtryk i eksempelvis de kategorier og fortællinger, der indgår i bidragene til interaktionen (Olesen 2012, 2016). Mønstre og betydninger hænger snævert sammen med, hvilket konkret felt, der er tale om, fx om der er tale om uformel hverdagsinteraktion med et almensprogligt turtagningssystem eller institutionel interaktion med et mere specialiseret turtagningssystem.

INSTITUTIONEL INTERAKTION

Samtaleanalyse er altså optaget af, hvordan sociale aktiviteter er produceret gennem interaktion, og endvidere hvordan aktiviteten finder sted i en given situation og kontekst (Linell 1998; Heritage & Clayman 2010). Til trods for det detaljerede blik på sprog og interaktion, er det en væsentlig pointe, at al interaktion finder sted i en given kontekst, og at vi kun kan forstå den konkrete interaktion i lyset af den kontekst, den indgår i. 'Bagtæppet' for det, der foregår i interaktionen (på 'scenen'), hører med.

Interaktionen er således både rammesat af og bestemmende for konteksten eller både kontekstafhængig og kontekstskabende, og forskellige grader af henholdsvis afhængighed og skabelse er mulige. Det gør sig i særlig grad og på særlige måder gældende for det spor i samtaleanalysen, vi her beskæftiger os med – analyser af institutionel interaktion.

Anvendelse af samtaleanalyse i forhold til institutionel interaktion omfatter fx særlige mønstre og betydninger af termer og sproglige formater, der knytter sig til det specifikke felt, og herunder til kontekster uden for en given samtale. Endvidere kan anvendelsen af samtaleanalyse omfatte kategorier, målsætninger og institutionelle opgaver samt markeringer af grænser mellem tilladelige og ikke-tilladelige bidrag til interaktionen (Olesen 2012).

I samtaleanalysens optik betragtes institutionelle træk således som 'ressourcer', aktørerne kan trække på, og som det kan være nødvendigt at kende til for at kunne afkode, hvad der foregår. I den forstand er de rammesættende, men de betragtes ikke som rationaler eller kræfter, der 'blindt' sætter sig igennem på en determinerende måde. Hvor der i almindelige hverdagssamtaler trækkes på almene normer, er der i analyser af institutionel interaktion fokus på, hvordan institutionelle mål og opgaver identificeres, udføres og løses (eller eventuelt ikke løses) af bestemte deltagere (såsom borgere, beskæftigelsesmedarbejdere og mentorer). Det er således gennem interaktion, at organisationer udfører deres arbejde, og specifikke handlinger kan indikere bestemte institutionelle værdier, principper og roller, der gøres tilladelige, trækkes på og gives form i samtalen (Heritage & Clayman 2010; Boden 1994; Sarangi 2000; Schwartzman 1989).

Gennem samtaleanalysens detaljerede blik på interaktionen i beskæftigelsesfagligt arbejde (og i socialt arbejde i det hele taget) er der potentiale for udvikling og kvalificering af praksis, men ikke grundlag for simple samtaletekniske forskrifter. Der tilbydes en tilgang og en række begreber, der giver mulighed for at analysere og reflektere over praksis. Derved skabes grundlag for, at eksempelvis medarbejdere i frontlinjen kan identificere de handlemuligheder, der med deres viden og erfaring kan have positivt (eller negativt) potentiale i samtalen – uden at miste blik for, hvordan den institutionelle opgave søges løst, eller for de institutionelle forhold, som rammesætter samtalen.



Data og metode

I et samtaleanalytisk perspektiv er det den konkrete interaktion, der er i fokus. Der er derfor en grundlæggende vægtning af såkaldt naturligt forekommende data. For at kunne analysere samtaler, er det nødvendigt med data fra faktisk forekommende interaktioner, dvs. observationer af selve samtalen, frem for interview med deltagerne i samtalen eller et skriftligt resume heraf. For at kunne analysere på et tilstrækkeligt detaljeret niveau er det desuden hensigtsmæssigt, at observationerne ledsages af lyd- eller videoptagelser af samtalerne. Optagelserne giver både mulighed for at analysere på et detaljeniveau, der ikke kan opfanges på anden vis, og for at gen-analysere data i en tilbagevendende refleksion over samtalens mekanismer.

Dette projekt baserer sig på observationer og lydoptagelser af 12 samtaler mellem 9 forskellige borgere med problemer udover ledighed og professionelle beskæftigelsesmedarbejdere tilknyttet deres sag. Observationerne finder i de fleste tilfælde sted på jobcenteret, men enkelte er gennemført på et praktik- eller aktiveringssted. Alle optagelser er transskriberet direkte efter det sagte, og som led i analyseprocessen er udvalgte passager transskriberet i detaljer efter de konventioner, der gælder inden for den sociologiske samtaleanalyse (Hepburn & Bolden 2013). Transskriptionsnøgle til læsning af de transskriberede uddrag, der indgår i analysekapitlerne, findes sidst i dette kapitel.

De observerede samtaler indgår som del af ph.d.-projektet *'Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedspartnerskabet blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet'* (Danneris 2016), der har fulgt borgerne over en periode på to år. Tidsperspektivet giver mulighed for refleksion over (u)hensigtsmæssige elementer i samtalerne, i lyset af, hvad der efterfølgende er sket med sagen, men det er vigtigt at pointere, at denne refleksion sker på et analytisk fortolkende niveau, som rækker ud over selve samtaleanalysen. Det er således på det samlede datasæt muligt at forstå samtalerne i flere forskellige kontekster, herunder i kontekst af borgernes efterfølgende sagsforløb, såvel som i kontekst af det beskæftigelsessystem, de er del af.

MÅLGRUPPEN

De borgere, der har deltaget i forskningsprojektet, har det til fælles, at de har psykiske, fysiske og/eller sociale problemer udover ledighed, har været ledige i en længere periode og er i forskellige forløb, der skal afklare deres arbejdsevne og fremtid på arbejdsmarkedet. Borgerne er mellem 32 og 49 år (på tidspunktet for observation) og fordelt på syv kvinder og to mænd. To borgere bor alene, mens de øvrige er alene-forældre til hjemmeboende børn (en enkelt på dele-ordning).

Fire borgere har hhv. kort og mellemlang uddannelse, mens de øvrige ingen uddannelse har.

Dette afspejles også i borgernes jobberfaringer, der hovedsagelig har været ufaglærte jobs i forholdsvis korte perioder eller i perioder på op til fem år med gentagne længerevarende sygemeldinger undervejs. En enkelt borger har ingen jobberfaring udover praktikker gennem jobcentret. Alle borgere har været på kontanthjælp i en længere periode på tidspunktet for observationerne, en enkelt borger i mere end 20 år, to borgere i 9-11 år, mens de øvrige har været på kontanthjælp 2-5 år (heraf har tre forudgående forløb på sygedagpenge af 3 måneder til 2 års varighed).

Tre borgere har problemer af psykisk og psykiatrisk art (fx stress, depression, ADHD, bipolar lidelse), mens fire borgere har problemer af overvejende fysisk karakter (fx leddegigt, knæsmerter, diskusprolaps). En borger har problemer af både fysisk og psykisk karakter, og af de syv borgere med børn, har fem borgere børn med psykiske, fysiske og/eller udviklingsmæssige problemer.

Der kan ikke ud fra datasættet kan siges noget om udbredelsen af de typer af kontanthjælpsmodtagere, der er repræsenteret i projektet. Omvendt udviser borgerne en række (fra andre undersøgelser) velkendte træk ved kontanthjælpsmodtagere, ligesom der er en betydelig spredning i de træk, der er repræsenteret.

DEN INSTITUTIONELLE RAMME

10 af de 12 observerede samtaler finder sted på borgerens lokale jobcenter med den beskæftigelsesmedarbejder, der er tilknyttet borgerens sag. Et af disse møder er et rehabiliteringsteam møde. I tre af møderne har borgerne en bisidder med, i form af en bostøtte, mens borgerne i de øvrige tilfælde er mødt alene op til samtalen i jobcentret. Der er tale om opfølgende samtaler, der skal følge op på, hvordan det går i det forløb, borgeren deltager i, og/eller hvad der skal ske i sagen fremadrettet. Den institutionelle ramme for mødet er således et fokus på afklaring af ar-bejdsevne og på tilbagevenden til beskæftigelse. De enkelte sager præsenteres kort, i det omfang de anvendes i analysekapitlerne senere i rapporten.

To af samtalerne finder sted uden for jobcentret på det sted, hvor borgeren er i arbejdsprøvning eller lignende forløb. Her deltager borgeren og en jobkonsulent, der er blevet koblet på sagen af beskæftigelsesmedarbejderen i jobcentret. I det ene tilfælde deltager desuden to repræsentanter for den arbejdsplads, borgeren er i praktik ved. I det andet tilfælde deltager endvidere borgerens beskæftigelsesmedarbejder fra jobcentret.

Også for de samtaler, der finder sted uden for jobcenteret, gælder det, at de har opfølgende formål, men med mere snævert fokus på den aktuelle aktivitet og på eventuelle problemer og muligheder for tilpasning heri. Samtalerne er i nogen grad forskudt fra jobcentrets institutionelle ramme, men er alligevel underlagt denne, da forløbene er en del af jobcentrets indsats, og da både jobkonsulent og borger skal stå 'til ansvar' over for jobcentret på et senere tidspunkt.

På tværs af samtalerne gælder, at der er tale om en asymmetrisk relation mellem deltagerne, hvor borgeren står i en underordnet position i forhold til de øvrige medlemmer. Asymmetrien er størst i samtalerne på jobcentret, hvor beskæftigelsesmedarbejderen har ansvar og myndighed i sagen og i sidste ende kan afbryde eller henvise til forløb samt indstille til, at borgerens ydelse ophører. Samtalerne uden for jobcentret bærer præg af en anden grad af asymmetri, hvor arbejdsgiver og jobkonsulent nok ikke har formel myndighed over borgeren og dennes sag, men har en evaluerende rolle og skal bedømme borgeren og dennes præstation i forløbet.

Hertil kommer en epistemologisk asymmetri, der omhandler de forskellige deltageres videnskabsmæssige forudsætninger for at indgå i samtalen. Beskæftigelsesmedarbejderen har udover den formelle myndighed også kendskab til lovgivning og muligheder i borgerens sag. Dette kan gøre det endnu sværere for borgeren at udfordre beskæftigelsesmedarbejderens position. Hvor borger har en bisidder med, udlignes noget af denne asymmetri, uden at det er muligt at komme uden om den formelle kompetence og myndighed.

Den asymmetriske relation i samtalen mellem professionel og borger er et fundamentalt vilkår ved offentligt socialt arbejde i og omkring jobcentre. Fra et samtaleanalytisk perspektiv betyder det, at borger og professionel har forskellige muligheder for at indgå i samtalen og særligt for at udfordre samtalepartnerens udsagn og fremstillinger. For borgere i jobcentret er asymmetrien særligt følsom, idet 'manglende medvirken' kan medføre, at sagen – og borgerens forsørgelsesydelse – stopper.

Ønsker og uenighed bliver derfor ofte udtrykt i mere subtile og konfliktminimerende vendinger, forstået på den måde, at accept og/eller modstand kan være indirekte udtrykt eller 'gemt bort' i detaljen. Det er endvidere en pointe, at uanset asymmetrien er der vidt forskellige måder at forvalte denne på. Som tidligere fremhævet kan både accept af og anfægtelse af myndighed forekomme, ligesom myndighed kan forvaltes ganske forskelligt. Dette gør dog kun et detaljeret blik på samtalen så meget desto mere relevant.

SAMTALEANALYSENS UDSAGNSKRAFT

Den sociologiske samtaleanalyse sætter fokus på interaktion, og vi har i dette projekt sat fokus på samtaler i beskæftigelsesindsatsen. Detaljerede analyser af jobrettede samtaler har potentiale i forhold til at komme tæt på den konkrete måde, hvorpå beskæftigelsespolitikken udøves i praksis. De detaljerede analyser har et anvendelsesorienteret potentiale i forhold til at skabe indsigt i, hvordan det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen gøres. De kan udgøre et afsæt for refleksioner omkring, hvordan hensigtsmæssige forandringer hos borgerne kan understøttes.

Samtaleanalyser kan hjælpe os til at se, hvordan både institutionelle krav, professionelle vurderinger og borgernes ønsker og perspektiver kommer til udtryk i samtalen. Derimod kan et samtaleanalytisk perspektiv ikke sige noget om, hvorvidt eksempelvis en borgers udsagn er udtryk for, hvad denne i *virkeligheden* mener, eller hvorvidt en udveksling, der ser ud til at understøtte handlekraft hos borgeren, også får den virkning efter mødet. Det, vi kan med den sociologiske samtaleanalyse, er altså at iagttage aktørernes ordvalg omkring motiver (Wright Mills 1940), men ikke deres motiver eller intentioner som sådan.

Det er dog en grundlæggende betragtning i det samtaleanalytiske perspektiv, at mening er noget, der skabes i og gennem interaktion, og de meninger, forståelser og aftaler, der tales frem i en jobrettet samtale, får konkrete virkninger i form af videre forståelse af og handling i borgerens sag. Samtalen betragtes altså som en helt afgørende arena for udøvelsen af beskæftigelsesarbejdet.

Det er dog også en arena, der som nævnt ikke i særlig høj grad er belyst i den eksisterende forskning på området. Selvom vi ikke ud fra samtaleanalysen kan sige noget om, hvad individerne i virkeligheden tænker, eller hvad de gør efter mødet, er viden om selve mødet og de interaktionelle handlinger, der finder sted her, helt central, når vi ønsker at forstå og bidrage til det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen.

Den sociologiske samtaleanalyse anerkender på samme tid, at der er generelle mønstre i interaktion, som individerne trækker på, men fastholder interaktionens konkrete, situationsbestemte karakter. De enkelte individer og deres samspil er aldrig fuldstændig forudbestemt eller forudsigeligt, men er noget der opstår i dialog i en given situation og kontekst. Det kunne have set anderledes ud. Det 'der virker' i én samtale, kan virke uhensigtsmæssigt i en anden.

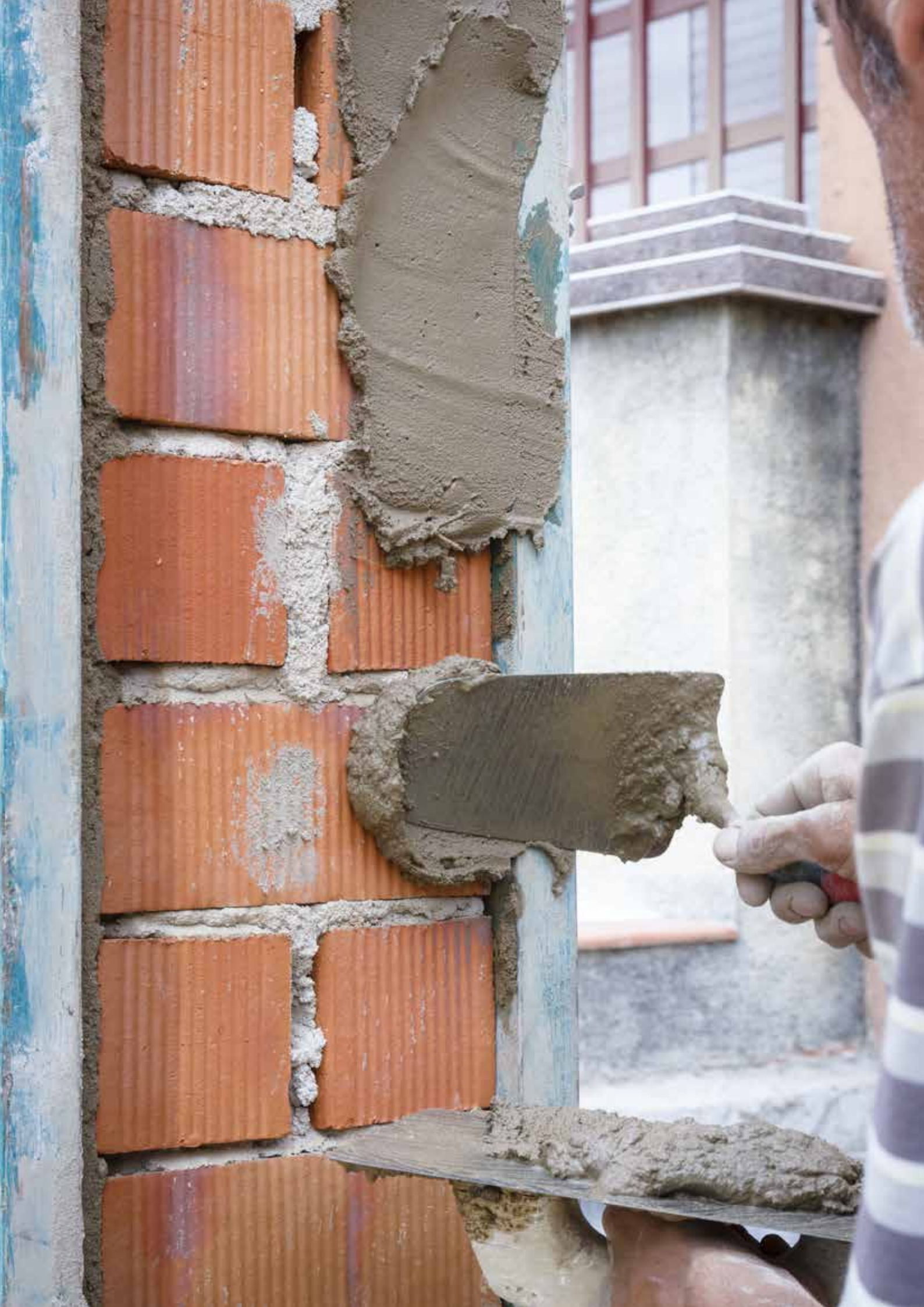
Det betyder, at vi ikke ud fra de kommende analyser kan konkludere, at det analyserede eksempel er repræsentativt for alle lignende samtaler, eller at professionelle altid bør anvende en bestemt interaktionel strategi. Eksemplerne

i analysekapitlerne er udvalgt, fordi de på forskellig vis illustrerer mønstre i interaktion, der går på tværs af data. Ved at kigge nærmere på mønstrene og på de funktioner, de kan have i samtalen, skaber analyserne et konkret vidensgrundlag, der tager højde for de specifikke situationer og forudsætninger, der er til stede i en specifik samtale og sag.

Denne tilgang til viden og analyse giver de professionelle i beskæftigelsesindsatsen en særlig rolle i forhold til at kunne forholde sig til den givne situation, de befinder sig i. De professionelle antages at anvende deres professionelle viden i relation til denne situation, og deres profession antages at bestå i netop at relatere til det konkrete. Når man som beskæftigelsesmedarbejder forstår de mekanismer og processer, der er på spil i samtalen, kan man gøre sig mere kvalificerede overvejelser om, hvordan man kan agere i den enkelte specifikke situation. Den sociologiske samtaleanalyse kan tilbyde begreber og et sprog som både individuelt og kollektivt kan styrke den faglige refleksion om samtaler med borgere.

Transskriptionsnøgle

- [xx] Overlappende tale
- (0.2) Pause angivet i sekunder, når over 0.2 sekunder
- = hægten på; når en taler starter sin tur hurtigere end normalt, men uden at afbryde
- Afbrydelse, af andre eller selv
- >xx< Hurtig tale
- <xx> Langsom tale
- : Udtrukket lyd
- [...] Udeladt tale / Tale er klippet ud
- ((xx)) Kommentarer eller redigering, fx ved erstatning af steder/personer
- ° Lavmælt tale



Analysestruktur

Den følgende analyse baserer sig på en forudgående eksplorativ og samtidig pragmatisk udvælgelse af tematiske analysenedslag. De tematiske analysenedslag er foretaget ud fra det samlede datamateriale af de 12 observationer af samtaler i beskæftigelsesindsatsen. Således trækker udvælgelsen både på særligt interessante fænomener i det empiriske materiale, som optrådte i den indledningsvise gennemlæsning og bearbejdning af materialet, og på de begreber/fokusområder, som står centralt i BIP generelt og det kvalitative forløbsstudie specifikt.

I det kvalitative forløbsstudie blev der identificeret fire forskellige faser, som borgerne over tid oplever at bevæge sig ind og ud af: fremgang, tilbagegang, stilstand og afsporing. Kendetegnene for de fire faser er forskelle mellem, hvordan borgerne betegner deres nuværende situation, deres handlekraft, samarbejde med jobcentret og orientering mod arbejdsmarkedet.

Tabel 1: Ledighedsforløb over tid

FASE	VIGTIGE KENDETEGN	HANDLINGS-ADFÆRD	SYN PÅ SYSTEMET	ORIENTERING
Fremgang	Sammenhæng, meningsfuldhed og tro på egne evner	Handlingsorienteret	Samarbejdspartner	Klarhed over kortsigtede mål
Stilstand	Fragmentering, usikkerhed og afventende	Tilpasning	Barriere	Mudrede, uopnåelige mål
Tilbagegang	Isolation, skrøbelighed og meningsløshed	Modstand	Modstander	Nedgradering af forventninger
Afsporing	Uorden, resignation og destruktiv	Paralysering	Fjern	Retningsløs

Meningsfuldhed (eller meningsløshed) er et tema, som går igen i flere af faserne. Borgerne oplever meningsfuldhed som værende til stede i faser af fremgang, mens de omvendt i faser af tilbagegang oplever meningsløshed. Derudover er borgernes handlingsadfærd et tema, som går på tværs og ser forskelligt ud afhængig af den fase, borgeren befinder sig i. Også borgernes tro på egne evner og deres arbejdsmarkedsperspektiv, i form af deres orientering mod en fremtid på arbejdsmarkedet, afhænger af, hvilken fase de befinder sig i.

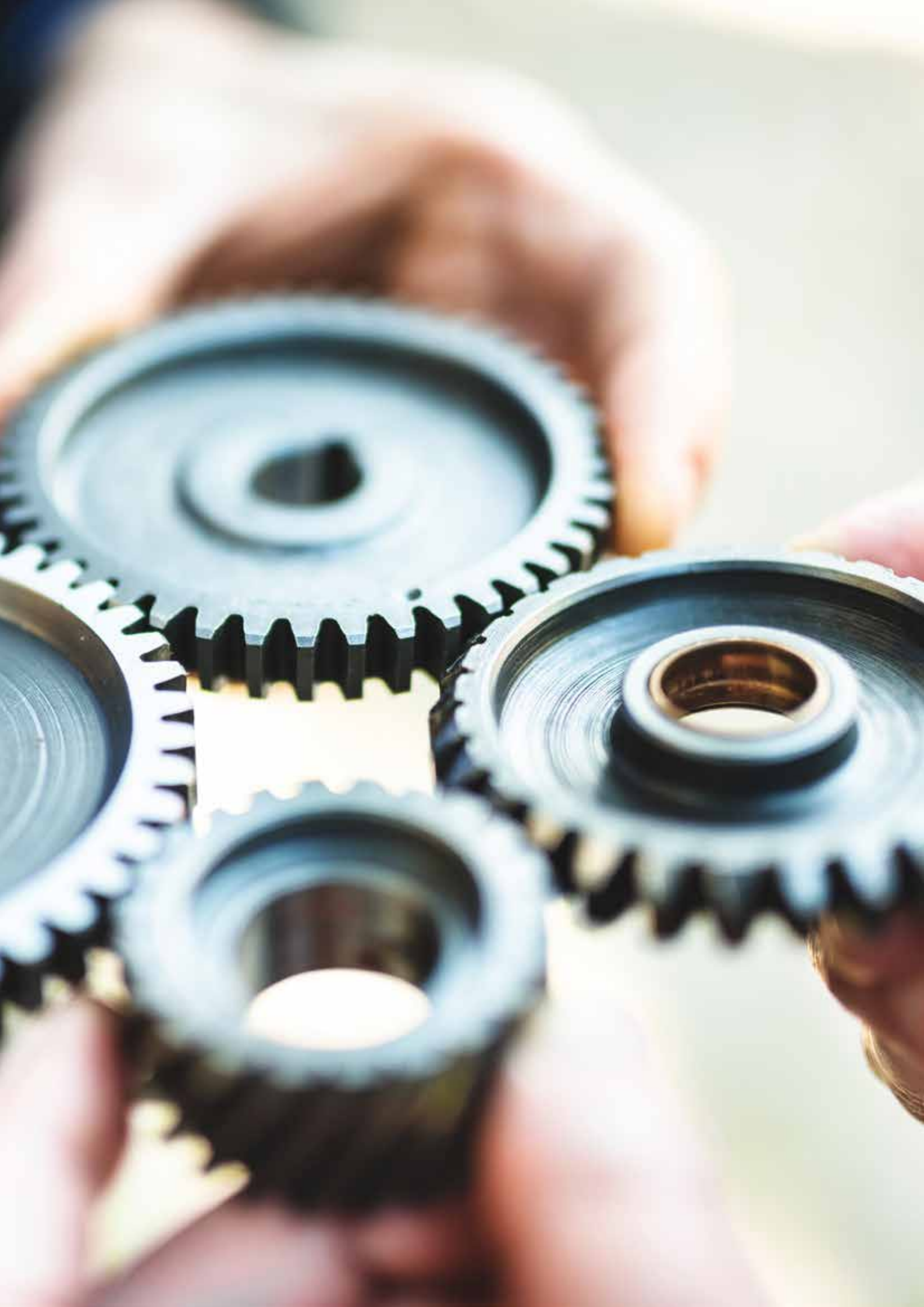
I Beskæftigelses Indikator Projektet ses paralleller til disse fund, idet borgernes tro på sig selv (og beskæftigelsesmedarbejdernes tro på borgerne) ser ud til at have en signifikant betydning for den enkelte borgers progression på de udvalgte indikatorer for arbejdsmarkedsparathed. Borgernes viden om, hvilke muligheder der er på arbejdsmarkedet, og deres mestring af helbreds- og hverdagsudfordringer har også en betydning.

På denne baggrund er følgende analysetemaer udvalgt til videre analyse:

- a. Meningsfuldhed
- b. Mestringsforventning
- c. Handlekraft
- d. Arbejdsmarkedsperspektiv

I alle 12 observationer er der fundet passager i interaktionen mellem borgere og beskæftigelsesmedarbejdere, som berører de fire udvalgte temaer. Med det formål at præsentere en dybdegående analyse i et nogenlunde afgrænset format er en enkelt primær borgercase (i nogle tilfælde suppleret med yderligere eksemplificeringer fra andre cases) udvalgt til illustration af hvert tema. Men lignende tendenser og mønstre kan som nævnt også findes i de øvrige observationer. I de følgende kapitler vil hvert af de fire temaer blive analyseret enkeltvis med afsæt i udvalgte samtaleanalytiske greb. Disse specifikke greb præsenteres løbende under analysen, når de anvendes til forståelsen af, hvad der sker i interaktionen mellem borgere og beskæftigelsesmedarbejdere i de beskæftigelsesrettede samtaler.





Meningsfuldhed

Over de seneste år har der været gentagen kritik af meningsløse praktikker og aktiveringstilbud i beskæftigelsesindsatsen. Fra politisk side er der flere gange annonceret et opgør med meningsløse indsatser, men det er ikke klart, hvad mening er, og hvornår en aktivitet kan betragtes som meningsfuld. Det, der giver mening for den enkelte borger, er ikke nødvendigvis det, der giver mening i en institutionel sammenhæng. I denne analyse vil vi undersøge meningsfuldhed som noget, der skabes i mødet mellem borger, beskæftigelsesmedarbejder og system, og særligt kigge nærmere på, hvordan meningsfuldhed skabes (eller ej). Når vi sætter fokus på mening, er der naturligvis interesse for, hvordan meningen med indsatsen (eller mangel på samme) formuleres af borger og beskæftigelsesmedarbejder. Vores interesse retter sig endvidere mod, hvordan meningen med selve det arbejdsmarkedsrettede perspektiv formuleres af aktørerne i samtalen.

MENINGSFULDHED I BESKÆFTIGELSESINDSATSEN

Overordnet kan meningsfuldhed i beskæftigelsesindsatsen betragtes ud fra to kategorier; mening som noget subjektivt udsprunget af den enkelte borgers ønsker og forventninger, og mening i en objektiv forståelse forbundet med forestillinger om arbejde og aktivitet samt meninger knyttet til den konkrete institutionelle sammenhæng – som fx lovgivning og proceskrav. (jf. Wagenaar 2011). Det er selvsagt svært at sige noget generelt om subjektiv mening i beskæftigelsesindsatsen, idet det afhænger af den enkelte borger. Der er dog undersøgelser, der peger på, at ledige kan have svært ved at se mening med de indsatser, de visiteres til (Ekspertgruppen 2015), hvilket også afspejles i den generelle kritik, som specifikke aktiveringstilbud har været udsat for (fx Herup Nielsen 2014).

Også de objektive meninger udspringer af tanker og forståelser, men er tanker, der eksisterer nogenlunde uafhængigt af det enkelte individ isoleret set. I beskæftigelsesindsatsen handler objektiv mening blandt andet om betragtningen om arbejde som meningsfuldt og meningsskabende for individet. Denne betragtning har længere historiske rødder (Hornemann Møller m.fl. 2004), men har fået en specifik form med aktivlinjens fremkomst fra 1990'erne og frem, hvorefter alt arbejde og al aktivitet nærmest per definition fremstilles som meningsfuld (Caswell & Dall 2015). Denne forestilling understøttes af undersøgelser, der viser tendens til positive effekter på psykisk velbefindende af aktivitet og aktivering (Hansen 2001; KORA m.fl. 2012) og tendens til negativ sammenhæng mellem ledighed og dårligt psykisk velbefindende (Diderichsen m.fl. 2011). Forestillingen modsiges imidlertid af ovennævnte undersøgelser, der viser, at ikke al aktivitet i sig selv er meningsfuld for den enkelte borger.

En given praktik kan på samme tid være meningsfuld fra et institutionelt perspektiv, men meningsløs fra et individuelt perspektiv – og omvendt. Eskelinen & Caswell (2003) har illustreret, hvordan det ikke altid er den ledige borger, der har retten til at definere, hvad der er en meningsfuld aktivitet, men at denne ret ligger hos institutionen, hvilket i praksis ofte vil sige beskæftigelsesmedarbejderen.

Der er dog ikke nødvendigvis nogen modsætning mellem aktiviteter, der er meningsfulde for henholdsvis borger og institution. Tværtimod er der forskning, der indikerer, at dét, at en indsats forekommer meningsfuld for borgeren, kan være en af de mekanismer, der medfører positive resultater i form af progression mod beskæftigelse (Eskelinen & Olesen 2010; Bredgaard m.fl. 2011; KORA m.fl. 2012).

I et engelsk litteraturstudie (en omfattende samling og kondensering af studier) skriver Hasluck og Green "*Where customers are keen to work with PA's (personlige assistenter DA: rådgivere), prepared to take advice and guidance and willing to do whatever is necessary to overcome their barriers to employment, they will usually succeed in obtaining paid work. Where they feel coerced into taking provision, where they feel such provision is inappropriate, where they feel that the cost to them of overcoming barriers is greater than the benefits of entering employment, their chances of moving from benefit into employment are much less*" (Hasluck & Green 2007; 146).

Der kan altså være god grund til at søge at finde indsatser, der er meningsfulde for både borger og institution, og her har den enkelte beskæftigelsesmedarbejder i jobcentret en vigtig rolle.

I dette kapitel forstås meningsfuldhed ud fra et dialogisk perspektiv, der lægger vægt på samspillet mellem de individuelle aktører og deres subjektive meningsdannelser på den ene side og sociale og institutionelle strukturers objektive meninger på den anden (Wagenaar 2011). Når vi kigger på samtaler i jobcentret, vil det sige, at vi lægger vægt på den mening, den enkelte borger og dennes beskæftigelsesmedarbejder sammen skaber i et møde, der i høj grad er rammesat af både beskæftigelsespolitik og lokale organisatoriske muligheder. I denne forståelse er der ikke på forhånd aktiviteter eller indsatser, der enten 'giver mening', eller ikke gør det. Det, der kan give mening for den ene borger, gør det ikke nødvendigvis for en anden, og det, der på et tidspunkt virkede meningsløst for en borger, kan senere for samme borger pludselig give mening.

Meningsfuldhed er således ikke en statisk ting, som et individ eller en handling har eller ikke har, men en dynamisk størrelse, der opstår (eller ej) gennem interaktion med andre individer, omgivelser og samfund. Meningsfuldhed er noget, der gøres. Når vi i det følgende undersøger meningsfuldhed i samtaler i jobcentret, er vi altså ikke ude efter at finde 'den underliggende mening' i mødet, men undersøger i ste-

det, hvordan forskellige meninger opstår og formes i interaktionen; hvordan søges dét, der giver (subjektiv) mening for den ledige borger, forenet og forhandlet med dét, der giver (objektiv) mening i jobcentrets kontekst?

MENINGSFULDHED I SAMTALER

I nedenstående uddrag ser vi et eksempel på, hvordan der på den ene side er en orientering mod borgerens subjektive meningskabelse, og hvordan denne mening på den anden side søges passet ind i en institutionel kontekst, der både er formet af overordnet beskæftigelsespolitik og af lokale organisatoriske forhold. Begge aspekter går igen i flere af de observerede møder, der indgår i datamaterialet, men nedenstående uddrag er udvalgt, fordi det forholdsvis tydeligt illustrerer den udfordring, det kan være for professionelle at forene den subjektive og objektive mening inden for den givne organisatoriske kontekst.

Uddraget stammer fra et møde mellem David, hans mentor og hans jobkonsulent. David har bedt om at blive flyttet fra det forløb, han har fulgt ved en kommunal afklaringsaktør, til fordel for en praktik på en virksomhed. David har erklæret sig åben for andre aktiviteter "*Bare det giver lidt mere mening end det, jeg laver nu*". Jobkonsulenten har herefter spurgt ind til, hvilke områder David kunne tænke sig at arbejde inden for. Hertil svarer David, at han gerne vil "*noget inden for IT*". Jobkonsulenten og David taler videre om, hvor mange timer og under hvilke forhold han vil kunne arbejde i en praktik, og hvem det kunne være relevant at tage kontakt til.

Uddrag 1

- | | | |
|---|--------------|---|
| 1 | Jobkonsulent | Men altså- je-je: jeg tænker lige umiddelbart lad os da prøve det her med, med IT, øh som, som det første.

Øhm (0.2)

nu-nu skriver jeg så 'kommunen', jeg skriver 'skole' |
| 2 | David | Ja |
| 3 | Mentor | Hvad med sådan et sted som ((socialøkonomisk virksomhed)), kunne det være en mulighed, de har jo også IT, øhm.

°Det plejer at være sådan, ret gode pladser der° |

- 4 Jobkonsulent Ja
- 5 Mentor Ja
- 6 Jobkonsulent Ja
- 7 Mentor °Ved ik' om°, om der er [pladser der?]
- 8 Jobkonsulent [De kunne også,] nej, åh, det er jo så det der er med, med ((socialøkonomisk virksomhed)) at, de er jo ik' øh, de er jo ik' n- rigtigt nogle ansatte, så de må faktisk kun have én i praktik.
- Der er noget omkring de der forskellige forholdstal- skrav der også skal være, øh etisk rigtige i forhold til at man er, at man er en enkeltmandsvirksomhed ikke også, og så må man egentligt kun ha' den ene af gangen i [praktik].
- 9 Mentor [ja]
- 10 Jobkonsulent Vi har faktisk været ved at undersøge lige præcist omkring ((socialøkonomisk virksomhed)) om de må varetage nogle flere opgaver, fordi de faktisk er rigtig gode til og=
- 11 Mentor =mm
- 12 Jobkonsulent =også at løse opgaven.

Fordi det jo heller ikke helt lige meget hvor man lige kigger hen, tænker jeg, i [forhold] til at man skal have lavet den beskrivelse.

Man kan godt havne i en virksomhed, hvor at "Nåh men det kører bare", jo men vi skal ligesom ind til kernen af (0,5),

hvad er det lige vi ser ikke også, [øhm]

13 David [jo]

14 Jobkonsulent Fordi ellers så kommer vi heller ikke rigtigt videre.

15 David Nej, så kommer vi bare til at stå det samme [sted om], tre måneder.

16 Jobkonsulent [Så øhm]

Ja, ja så øhh (0,5)

men, men derfor kunne man jo godt lige prøve og udforske lidt det område og så sige, jamen så kunne vi jo godt bruge, øh, lige lidt start tid på det, og-og er det så ikke muligt, jamen så kunne vi jo lige prøve at snakke sammen om vi så eventuelt skulle prøve at tage fat i: i Frost dernede ikke også?

Selvom det er noget helt, helt andet, men der ved jeg bare, at vi rimeligt hurtigt ville kunne lave en, en beskrivelse af din øh, formåen og=

17 David =Ja=

- 18 Jobkonsulent =og generelt af din arbejdsevne ikke også.
Og det er egentligt lidt det vi har behov for.
- 19 David Ja.
- 20 Jobkonsulent Men det selvfølgelig også et valg der er op til dig i forhold til at sige,

at jamen er det bare noget du står og tænker, det skal bare lige være

nu nu nu.

Fordi, man vil sige vi vil jo alt andet lige, lige bruge lidt krudt på at finde ud [af] om det her vil være muligt, er du villig til at investere i det?
- 21 David [Ja]

Jamen det er jeg=
- 22 Jobkonsulent =Lidt tid i det ikke også.
- 23 David Bare ikke for lang tid.
- 24 Jobkonsulent Nej, Nej. Jeg skal være ærlig og sige jeg går på ferie nu her i uge 7.

Så der er jeg væk, så der får jeg ikke rigtigt øh, undersøgt det store for dig.

Øh, så, så vi skal nok hen omkring engang i slutningen af øh, af februar sådan for at være lidt realistiske omkring det.

Meninger i spil i kontekst

Uddraget er et eksempel på, hvordan den meningsfulde indsats forhandles mellem, hvad der giver mening for den ledige borger, hvad der giver mening i den institutionelle kontekst, og hvad der er praktisk muligt i den lokale kontekst. Starter vi med en indholdsmæssig analyse af uddraget, ser vi de forskellige aspekter, der er på spil i forhandlingen af den 'meningsfulde' aktivitet.

David har tidligere givet eksplicit udtryk for, at den afprøvning, han aktuelt deltager i, ikke giver mening for ham. Denne oplevelse af meningsløshed skyldes blandt andet, at arbejdet, der er en kommunal pakke- og montageafdeling, indholdsmæssigt ikke kan fastholde Davids fokus. David nævner også, at han gerne vil have, at der sker noget i hans sag. David oplever det som meget stressende ikke at komme videre, hvilket forværrer hans psykiske helbred (David er diagnosticeret med bipolar lidelse og ADHD). Ønsket om at der sker noget i hans sag, ser vi også i ovenstående uddrag i turene 15 og 23. På mødet har David altså udtrykt, at mening for ham har at gøre med indholdet og formen i en praktik, samt det at være i gang med noget, der skaber fremdrift i hans sag.

Som tur 1 illustrerer, er jobkonsulenten orienteret mod Davids ønsker og lægger op til at forsøge at finde en praktik inden for IT ved at kontakte kommunens egen IT-afdeling (et forslag fra David) og den lokale skole (jobkonsulentens forslag). I tur 3 følger Davids mentor op på de konkrete forslag til mulige praktiksteder ved at foreslå en lokal socialøkonomisk virksomhed. De forskellige forslag til praktiksteder illustrerer i sig selv, hvordan Davids udtryk for, hvad der giver mening for ham, skal omformes til konkret handling i den lokale virkelighed. Ikke alene skal der lokaliseres en afdeling, hvor de ønskede arbejdsopgaver findes, men der skal også laves en konkret aftale, hvorfor det er relevant med mere end ét forslag.

Der trækkes også andre lokale forhold ind i uddraget. Dels den konkrete aftale med 'Frost' (tur 16; frostafdelingen i et lokalt supermarked), hvor jobcentret på forhånd har lavet aftale om et givet antal praktikpladser, der står klar til borgere, der skal i afklaring. Dels jobkonsulentens egen ferie (tur 24), der ligeledes bliver et lokalt praktisk anliggende, der får indflydelse på, hvad der kan sættes i værk hvornår.

I jobkonsulentens svar på forslaget om den socialøkonomiske virksomhed, i tur 8, ser vi desuden, hvordan andet og mere end den lokale virkelighed indvirker på omsætningen af det subjektivt meningsfulde til konkret indsats. I første del af jobkonsulentens svar peger han på den lovgivningsmæssige begrænsning for hvor mange praktikpladser, der må oprettes på en arbejdsplads ud fra deres samlede antal ansatte.

Der er altså en række lokale og lovgivningsmæssige rammer for den meningsfulde indsats. Hertil kommer forhold vedrørende Davids egen situation. David går til jævnlige samtaler i psykiatrien og kriminalforsorgen og har, udover de begrænsninger og skånebehov, der er relateret til hans psykiske tilstand, en plettet straffeattest, som må tænkes med, når der skal findes praktikplads.

I tillæg hertil kommer den institutionelle mening. I tur 10 og 12 angiver jobkonsulenten, at den specifikke virksomhed er særligt attraktiv, fordi de er gode til 'at løse opgaven'. Han fortsætter med en begrundelse, der indikerer, at det at 'løse opgaven' hænger sammen med at få lavet 'en sådan beskrivelse', der 'kommer ind til kernen'. I tur 18 præciserer jobkonsulenten, at der dels er tale om en beskrivelse af arbejdsevnen, og dels at det er den beskrivelse, 'vi har behov for'. Dette 'vi' er interessant, idet det sprogligt udgør en kollektiv selvreference, men det er ikke helt klart, om David er inkluderet eller ekskluderet i dette 'vi'. Personlige pronominer (jeg, du, vi, osv.) bruges i sproget til at fordele ansvar og autoritet (Lerner & Kitzinger 2007). Taleturen, der går forud, indikerer dog, hvordan 'vi' i taletur 18 skal fortolkes. Her er det 'vi', der anvendes, et institutionelt vi, der ekskluderer David. Dette kan pege i retning af, at det behov, 'vi' har, er et behov, der udtrykkes på vegne af beskæftigelsessystemet frem for på vegne af David.

Beskrivelsen af arbejdsevnen er det, der giver mening ud fra et institutionelt perspektiv. Det bliver således endnu en faktor for den meningsfulde indsats, at der findes en praktik et sted, hvor den beskrivelse kan opnås. Jobkonsulenten fremhæver aftalen med Frost som et sted, hvor en beskrivelse hurtigt kan opnås. Det indikerer, at beskrivelsen af arbejdsevnen er noget, der er forholdsvist uafhængigt af Davids kompetencer og ønsker. Det må antages at være begrænset, hvad David vil kunne anvende af sine IT-kompetencer til i supermarkedets frostafdeling, hvilket jobkonsulenten også selv medgiver ('det er noget helt helt andet').

At gøre fælles mening

Når vi undersøger den interaktionelle proces i uddraget, ser vi, hvordan disse forskellige aspekter forhandles i samtalen. Herunder hvordan jobkonsulenten forsøger at nærme sig en indsats, der favner det meningsfulde for både David og institutionen, og som samtidig lader sig omsætte i praksis.

I slutningen af tur 12 har jobkonsulenten opstillet et billede af virksomheder, hvor 'det kører bare', men hvor man 'ikke kommer ind til kernen'. I tur 18 udtrykker han, at det, der egentlig er behov for, er en beskrivelse af arbejdsevnen. Dermed taler han direkte imod det, David tidligere gav udtryk for, giver mening for ham, nemlig en praktik, der indholdsmæssigt interesserer ham. Det vigtige, set fra et institutionelt perspektiv, er ikke, at praktikken er interessant eller indholdsmæssigt giver mening for borgeren, men at der kommer den nødvendige beskrivelse ud af praktikken. Dette understreges som meningsgivende i jobkonsulentens tur 14, hvormed beskrivelsen italesættes som afgørende for at komme 'videre'.

David tilslutter sig straks denne meningstilskrivelse i tur 15, hvor han ikke alene bekræfter jobkonsulentens tur ('nej'), men gør det i en udvidet form, der fortsætter jobkonsulentens argument ('så kommer vi bare...'). Det at 'komme videre' produceres i samtalen som noget, der giver mening for både David og for institutionen. Efter at have etableret denne fælles forståelse af det overordnede formål med en given indsats, fortsætter jobkonsulenten med en udvidelse af, hvordan dette formål vil kunne opnås.

I tur 16 gentager jobkonsulenten sit forslag fra tidligere i samtalen om en praktik ved 'Frost', men pakker det ind i en meget opblødende fremstilling. Turen starter med en tilslutning ('ja ja'), der ser ud til at fortsætte i et afledt udsagn ('så'), inden jobkonsulenten afbryder sig selv med et 'øhhh. Men'. At afbrydelsen startes med et 'men' indikerer, at det forslag, der antydningvist blev indledt med et 'så', står i modsætning til det, der i stedet foreslås: at der bruges 'lidt start tid' på at finde en praktik, der ligger på linje med Davids eget ønske om IT. Turen fortsætter med det alternative forslag om 'Frost', der pakkes ind i adskillige opblødende udtryk ('er det så ikke muligt', 'jamen', 'så kunne vi jo lige', 'prøve', 'at snakke sammen', 'om vi så eventuelt', 'skulle prøve at'), før forslaget bringes på banen. Denne opblødende eller nedtonende form for taleture optræder ofte i forbindelse med kommunikation om noget ømtåleligt (Nijnatten & Suoninen 2013). I uddraget ovenfor peger jobkonsulentens sproglige valg i retning af, at han er bevidst om, at forslaget om Frost ikke er på linje med Davids udtrykte ønske om en meningsfuld placering på arbejdsmarkedet.

Forslaget følges endvidere op af et forbehold, der forsøger at komme Davids indvendinger i forkøbet ('selvom det er noget helt helt andet') og argumentation for, at det alligevel kan være en ide. Også begrundelsen tilbydes i en opblødt form ('bare') og søges formildet yderligere af tidsperspektivet ('rimelig hurtigt') og beskrivelsen af arbejdsevnen, som betegnes (i tur 16) som 'det vi har behov for'. Gennem sin formulering rammesætter jobkonsulenten på den ene side Frost som et hypotetisk alternativ ('prøve', 'snakke om', 'eventuelt', 'prøve at'), der tillader David

at udtrykke uenighed (Hewitt & Stokes 1975). På den anden side fremstiller jobkonsulenten det som den mest meningsfulde indsats ('egentlig', 'det vi har behov for').

Over relativt få ture (12, 14, 16, 18) får jobkonsulenten både accepteret dét, der giver mening for David (at komme videre), og sat en praktik, der ikke handler om IT, op som noget meningsfuldt under de givne omstændigheder. Den meningsfulde indsats bliver i jobkonsulentens ture noget, der ikke nødvendigvis er bundet til indholdet i praktikken (hvilket var Davids udgangspunkt), men i stedet handler om det produkt, der kommer ud af praktikken (beskrivelsen af arbejdsvejen).

Som illustreret i det foregående afsnit er der mange hensyn på spil i valget af en meningsfuld indsats. Der er således ikke én oplagt indsats, der på forhånd kan siges at være mere meningsfuld end en anden. Tværtimod illustrer uddraget, hvordan der er flere måder at 'komme videre' på. I tur 16 og 20 stiller jobkonsulenten valgmulighederne op for David: En praktik, der indholdsmæssigt giver mening, men som vil tage tid at oprette, over for en praktik, der måske ikke giver så meget mening i forhold til indhold, men som hurtigt vil kunne skaffe den nødvendige beskrivelse af Davids arbejdsvej. Valget af indsats overlades overvejende til David og gøres til et spørgsmål om tid. Vil han 'investere' den ekstra tid på den indholdsmæssigt meningsfulde indsats, eller skal det 'være nu, nu, nu'?

Det er et veldokumenteret princip inden for sociologisk samtaleanalyse, at polare spørgsmål (spørgsmål, der lægger op til et ja/nej-svar) i udgangspunktet lægger op til svar, der tilslutter sig spørgeren (Pomerantz & Heritage 2013). Når jobkonsulenten således afslutter tur 20 med spørgsmålet, om David er 'villig til at investere i det', er der altså en indbygget præference for et 'ja', og jobkonsulenten lader dermed planen om at lede efter en praktik inden for IT stå som det mest interaktionelt oplagte (foretrukne) svar. Dette understøttes af den overdrivelse, der kan læses ind i formuleringen: 'bare lige være nu, nu, nu', som indeholder en præference for et 'negativt' svar vedrørende praktikken hos 'Frost' (der vil kunne sættes i værk hurtigt).

Mellem en negativ præference for Frost og en præference for tilslutning til en IT-praktik, nævner jobkonsulenten dog de omkostninger, der vil være forbundet med at gå efter en IT-praktik. Det vil kræve 'krudt' at finde praktikken, og det er noget, der skal 'investeres' i. Ved på den ene side at lade Frost figurere som alternativ til en foretrukket IT-praktik og på den anden side angive, at der er tidsmæssige omkostninger forbundet hermed, får jobkonsulenten lagt op til accept af den plan, David har givet udtryk for, vil være meningsfuld for ham. Dette gøres dog med en modificering af de praktiske forhold omkring denne plan.

David tilslutter sig umiddelbart spørgsmålet om, hvorvidt han er villig til at 'investere' (tur 21), men modificerer dog sin tilslutning, efter at jobkonsulenten i tur 22 tydeliggør, at det, der skal investeres, er tid. I tur 23 tilslutter David sig på den ene side jobkonsulentens udsagn om at investere tid, men gør det med en modificering, eller det vi kan kalde en graderet tilslutning ('bare ikke for lang tid').

Ligesom det er veldokumenteret i samtaleanalytisk forskning, at polare spørgsmål har en indbygget præference for tilslutning, er der en række studier, der peger på, at selv subtile variationer af en åben tilslutning kan signalere modstand (fx Pomerantz 1984). Når David i tur 23 udtrykker en graderet tilslutning, lægger det således et vist pres på jobkonsulenten. Ud fra sekvensstrukturen kan tur 23 altså ses som modstand. Det selvindlysende i, at det ikke må tage 'for lang tid' lægger ligeledes op til tilsluttende respons, hvilket jobkonsulenten da også tilbyder i sin efterfølgende tur 24 ('Nej, nej'), inden jobkonsulenten selv modificerer, hvad et realistisk tidsperspektiv er under de praktiske lokale forhold (jobkonsulentens ferie).

DEN INSTITUTIONELLE RAMME FOR MENINGS-KONSTRUKTION - OG IMPLIKATIONER FOR PRAKSIS

Gennem uddraget ser vi altså både udtryk for Davids subjektive mening, institutionens objektive mening og de lokale og lovgivningsmæssige forhold, der spiller ind på tilrettelæggelsen af den 'meningsfulde' indsats. Det er både i en subjektiv og objektiv forstand meningsfuldt, at David 'kommer videre'. Der er imidlertid forskel på, om 'videre' vil sige i retning af et arbejde, der kunne være meningsfuldt for David i forhold til hans drømme om et fremtidigt arbejdsliv (IT), eller i retning af en beskrivelse, der er meningsfuld i lyset af institutionens processer, samt i et mere generelt perspektiv, hvor arbejde af en hver slags betragtes som meningsfuldt.

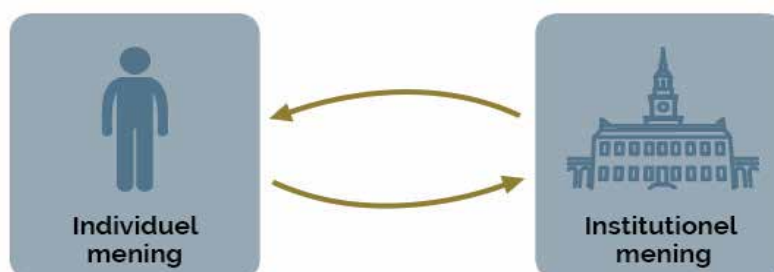
Samtidig illustrerer uddraget, hvordan mening forhandles i interaktionen. Både David og jobkonsulenten opstiller forslag og moderer 'modpartens' forslag i en forhandling af den meningsfulde indsats. Den endelige plan er således i et samtaleanalytisk perspektiv en fælles præstation, som trækker på flere mere eller mindre subtile samtaleteknikker, og som opstår gennem den konkrete interaktion i den lokale og institutionelle kontekst.

Tre måneder efter denne samtale har fundet sted, starter David i praktik to dage om ugen på en lokal uddannelsesinstitution. Her hjælper han servicemedarbejderen med at tilslutte, opdatere og reparere skolens computere. Årsagen til, at der går længere tid med praktiketablering, end hvad der blev aftalt (jf. uddraget ovenfor), er, at David kort efter deres møde får en ny jobkonsulent. Trods den længere ventetid er David glad for praktikken, som sammen med de møder, han dagligt går til hos psykiatrien, en psykolog og kriminalforsorgen, giver indhold i hverdagen. Han øver sig i at komme op om morgenen og fastholde en struktu-

reret hverdag. Ifølge David er der på dette tidspunkt ingen aftale om, hvor længe praktikken skal fortsætte.

Hvis den beskæftigelsesrettede indsats opleves som meningsløs af borgeren, er der overhængende sandsynlighed for, at det kan påvirke resultaterne i en uhen-sigtsmæssig retning. Når vi ser nærmere på, hvordan meningsfuldhed sprogligt forhandles i møder mellem borgere og beskæftigelsesmedarbejdere, viser der sig tydeligt to forskellige meningsperspektiver: et individuelt meningsperspektiv, som i hovedsagen formuleres af borgeren, og et institutionelt meningsperspektiv, som hovedsageligt formuleres af beskæftigelsesmedarbejderen.

Figur 1: Individuel og institutionel mening i beskæftigelsesindsatsen



Begge meningsperspektiver er til stede i samtalerne, og begge må anskues som legitime. Borgernes individuelle mening varierer over tid og ser således forskellig ud afhængig af den konkrete fase, som den enkelte borger befinder sig i på et specifikt tidspunkt (jf. tabel 1, Ledighedsforløb over tid). Længere fremme i afsnittet om arbejdsmarkedsperspektiv skal vi møde Belinda. Hun er på tidspunktet for samtalen i praktik i Føtex og fortæller, at det giver rigtig meget mening for hende at være der, og at hun drømmer om at få et fleksjob netop der. Samtalen viser dog også, at tanken om en praktikplads har virket helt meningsløs for hende tidligere. Belindas fremstilling af, hvad der for hende opleves som meningsfuldt, har forandret sig over tid. I modsætning til dette ser vi, at den institutionelle mening er mere stabil, idet den retter sig mod logikken i beskæftigelsesindsatsen og de meningsfulde opgaver, beskæftigelsesmedarbejderne i den forbindelse skal varetage for at udfylde deres jobfunktioner. Et eksempel herpå er Davids tilfælde, hvor jobkonsulenten mere eller mindre tydeligt refererer til det meningsfulde i, at David påbegynder en praktik hos Frost. Her er det muligt at lave en grundig og hurtig beskrivelse af hans arbejdsevne, som netop er meningsfuld i forhold til den institutionelle opgave. Beskrivelsen står dog i tydelig kontrast til Davids egen opfattelse af, hvad der er meningsfuldt (hans ønske om at komme i praktik i en IT-virksomhed).

Mening bliver til gennem forhandlinger og knytter sig til komplekse omstændigheder uden for samtalens rum samt til forløb over tid. Der synes at være et potentiale i at tydeliggøre de implicite mellemregninger i kommunikationen. I Davids eksempel ovenfor så vi, at forhandlingen mellem Davids meningsperspektiv og jobkonsulentens meningsperspektiv fremstår implicit og utydelig. Et alternativ kunne have været en mere eksplicit og transparent formuleret kommunikation om de meningsperspektiver, der er på spil i samtalen med David. Forhandlinger hænger sammen med, at meningsfuldhed ofte vil være forbundet med konkurrerende versioner. Samtaleanalyse kan bidrage med analyse af, hvordan meningsfuldhed typisk bliver til og har konsekvenser i interaktionen. Analysen kan give anledning til overvejelser om at fremme transparens og gennemsikuelighed i disse forhandlinger, hvilket typisk vil dreje sig om at fremme dialogisk praksis. Analysen peger desuden i retning af, at der er et potentiale i at gå på opdagelse i de ytringer om meningsfuldhed, som borgerne formulerer i samtaler med beskæftigelsesfaglige medarbejdere (i højere grad end det er tilfældet i de samtaler, som er analyseret i dette projekt). Der synes at være en tendens til, at den institutionelle mening kan overskygge de meningsytringer, som borgeren bringer ind i samtalen.



Mestringsforventning

Over de seneste årtier er der kommet stadig stigende fokus på aktiveringen af ledige borgere. De seneste beskæftigelsespolitiske reformer er ingen undtagelse herfra. Som én strategi trækkes der på redskaber som økonomisk sanktion og krav om aktivering med henblik på 'ydre' motivation af de ledige til at finde beskæftigelse. En anden strategi i samme lovgivning trækker på målsætninger om borgerinddragelse, 'mening' og ejerskab, med henblik på at øge og udnytte borgernes 'indre' motivation.

I krydsfeltet mellem ydre og indre motivation peger forskning på området på, at det er afgørende for, hvorvidt en given handling overhovedet udføres, at individet forstår sig selv som værende i stand til at udføre den. Banduras teori om mestringsforventninger (Bandura 1997) er ét eksempel herpå. Danneris (2016) har empirisk identificeret tro på egne evner som ét af de afgørende elementer i borgernes fortællinger om progression (eller ej) hen mod beskæftigelse. Resultaterne fra progressionsmålingerne i BIP viser ligeledes, at henholdsvis beskæftigelsesmedarbejdernes tro på, at en given borger kommer i arbejde inden for et år, og borgerens egen tro på, at han eller hun kan klare et arbejde, har signifikant betydning for om borgeren kommer i beskæftigelse på længere sigt (Rosholm m.fl. 2017).

Efter en kort introduktion til begrebet mestringsforventninger ser vi i nedenstående uddrag nærmere på, hvordan mestringsforventninger kommer til udtryk i samtaler i jobcentret, og hvordan disse udtryk mødes af den beskæftigelsesmedarbejder, borgeren sidder overfor. Det udvalgte uddrag er interessant, fordi vi ser et eksempel på et forholdsvis stærkt udtryk for mestringsforventning, der udfordres af beskæftigelsesmedarbejderen i en nedgraderende retning. Det kan umiddelbart virke kontraproduktivt set i lyset af beskæftigelsespolitikens mål.

MESTRINGSFORVENTNING OG LEDIGHED

Begrebet mestringsforventninger stammer fra Banduras teori om *self-efficacy*, der er oversat med forskellige begreber på dansk. Bandura definerede *self-efficacy* som et individs tro på egne evner til at organisere og udføre de handlinger, der skal til for at opnå givne målsætninger (Bandura 1997:3). Forskning peger på, at mestringsforventninger (*self-efficacy*) har betydning for jobsøgnings-intensitet (Eden & Aviram 1993; Strauser & Berven 2006), og at der ser ud til at være sammenhæng mellem mestringsforventning og tilbagevenden til arbejde (Green m.fl. 2011), selvom sammenhængen her er mindre sikker. Som nævnt ovenfor peger progressionsmålingerne i BIP i samme retning som denne internationale forskning.

Selvom der forskningsmæssigt er klare indikationer på, at mestringsforventninger har betydning, når ledige skal bevæge sig i retning mod arbejde, er der behov for opmærksomhed på grænserne herfor. Mestringsforventninger handler om en persons tro på egne evner og siger ikke nødvendigvis noget om, hvorvidt personen rent faktisk besidder disse evner eller er i stand til at udnytte dem. Det må altså komme an på en konkret vurdering, hvorvidt det er lave mestringsforventninger, der er skyld i, at en borger ikke kommer i arbejde. Det kan også være, at vurderingen af borgerens aktuelle barrierer for arbejdsmarkedsdeltagelse betyder en tilsvarende (realistisk) nedgradering af mestringsforventninger fra både borgeren selv og beskæftigelsesmedarbejderen. Bandura (1997) peger selv på betydningen af individets omgivelser for udviklingen af en positiv mestringsforventning. Gallagher (2012) har i forlængelse af Bandura peget på bl.a. offentlige systemers rolle i at sikre, at individer har mulighed for at deltage i aktiviteter, der kan stimulere større mestringsforventninger. MacDonald & Marston (2008) har undersøgt holdninger hos beskæftigelsesmedarbejdere og socialrådgivere i den australske beskæftigelsesindsats. De peger på den store betydning, den enkelte professionelle har, i forhold til at udvikle mestringsforventninger hos de borgere, de har med at gøre.

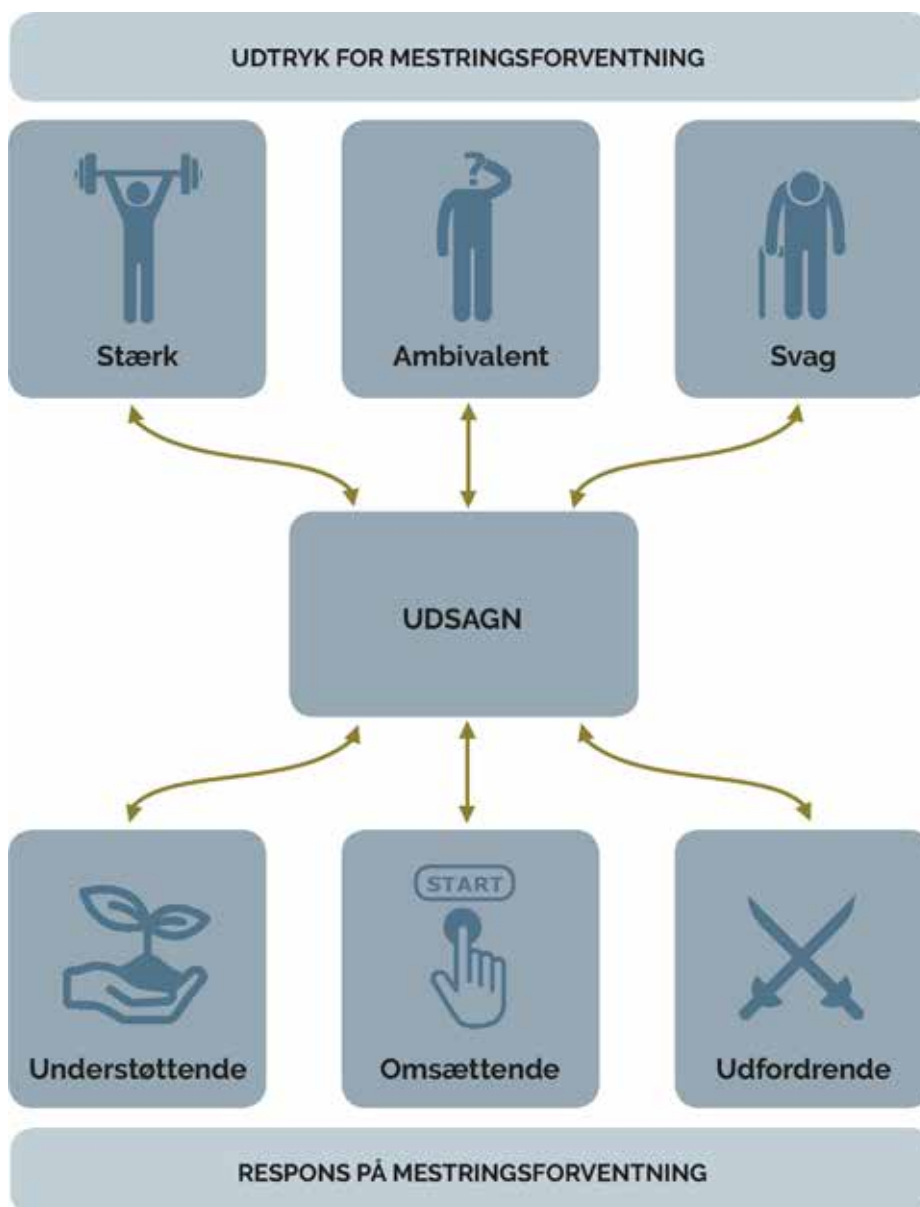
I det følgende arbejder vi med mestringsforventninger i relation til arbejdsmarkedsparathed. Med udgangspunkt i målgruppen af ledige med problemer udover ledighed er vi interesserede i mestringsforventninger i relation til både jobsøgning og opnåelse af beskæftigelse. Vi er samtidig interesserede i mestringsforventning i forhold til udvikling og afklaring af arbejdsevne. Vi ser altså specifikt på mestringsforventninger i relation til arbejdsmarkedsparathed (herefter blot 'mestringsforventninger'), og definerer det som den opfattede evne til at udføre konkrete handlinger forbundet med en øget arbejdsmarkedsparathed. Udtryk for mestringsforventninger er identificeret i datamaterialet, når borgere har udtalt sig om deres evner til at udføre handlinger, som de selv oplever, øger deres arbejdsmarkedsparathed. Det kan eksempelvis være at tage kontakt til og lave aftaler med arbejdsgivere eller at udføre specifikke opgaver i et givent job. Eller det kan dreje sig om evnen til at håndtere egne begrænsninger i en jobsituation eller til at lære nye færdigheder, der kan kompensere herfor. Perspektivet i analysen er interaktionistisk. Derfor er der også fokus på, hvordan beskæftigelsesmedarbejderen responderer på den mestringsforventning, borgeren udtrykker i samtalen. Derigennem inkluderer vi også en interesse for den forventning, den professionelle udtrykker om borgerens mestring. Den professionelle tro på borgerens progression har i BIP vist sig at være en stærk indikation på, om det lykkes borgeren at komme i job. En ikke afstemt forventning mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger kan føre til modstand fra borgerens side. Det gælder både, når denne ubalance mellem borger og professionel har negativt fortegn, og når den har positivt fortegn. Ifølge Juhila m.fl. (2013) peger forskningen i socialt arbejde på, at klienter modsætter sig at blive påført negative labels som 'afvigende', 'ukvalificeret' eller

'utilstrækkelig'. Dette kan udmønte sig i direkte modstand, eller i at borgeren modsætter sig stigmatiseringen gennem bestræbelser på *'doing being ordinary'* (Lawrence 1996) – altså at borgeren forsøger at handle i overensstemmelse med det, der betragtes som 'almindeligt'. Analyser af frontlinje i den danske beskæftigelsesindsats har dog vist, at der også kan træde en anden form for ikke afstemt forventning frem, nemlig en 'positive labeling' og en deraf følgende modstand fra borgers side (Caswell m.fl. 2013:10).

Der er således god grund til ikke kun at undersøge borgernes udtryk for mestringsforventninger, men også de professionelle respons herpå. Ligeledes er der god grund til at undersøge, hvordan de professionelle på forskellig måde kan fastholde og udvikle borgernes mestringsforventninger. Hvis potentialet i at arbejde med ledige borgers mestringsforventninger skal realiseres, er det nødvendigt for de professionelle at have indsigt i, hvordan mestringsforventninger kommer til udtryk og håndteres i praksis. Hvis vi træder et skridt tættere på begrebet om mestringsforventning, kan man sige, at mens mestringsforventningen nødvendigvis (potentielt) er borgerens, så må forventningen og betydningen af denne placeres på begge sider af bordet, hos såvel borger som beskæftigelsesmedarbejder.

I nedenstående uddrag analyseres et eksempel på en forholdsvis stærk mestringsforventning, der mødes med en udfordrende respons, der går i en nedgraderende retning. I Danneris & Dall (under udgivelse) identificeres tre former for udtryk for mestringsforventning fra borgere (*stærk, ambivalent og svag*) og tre typer af respons på mestringsforventning fra beskæftigelsesmedarbejdere (*understøttende, omsættende og udfordrende*). Den udfordrende respons kan både have karakter af en nedgraderende og opgraderende respons. Der er i analyserne ikke belæg for at sige, at der er en given sammenhæng mellem forskellige udtryk for mestringsforventninger fra borgers side og responsen herpå. Eksempelvis kan en svag mestringsforventning fra borgers side, hvor borger udtrykker manglende tro på sine arbejdsmarkedsmuligheder, mødes af dels en understøttende respons (f.eks. ytringer der har form af forståelse og lydhørhed), dels en omsættende respons (f.eks. ytringer, der søger at oversætte den manglende mestringsforventning, til handlemuligheder, der kan justere og måske på sigt ændre denne), og dels en udfordrende respons (f.eks. ytringer der stiller spørgsmål ved rimeligheden i at have en svag mestringsforventning). Figuren nedenfor illustrerer de forskellige former for mestringsforventninger og de forskellige former for respons, der optræder i materialet. Analysen nedenfor går ind i en delmængde af disse mulige former for mestringsforventning vs. respons.

Figur 2: Typer af udtryk for og respons på mestringsforventning



MESTRINGSFORVENTNING I SAMTALER

Nedenstående uddrag stammer fra et møde mellem Marianne og hendes beskæftigelsesmedarbejder i jobcentret. Efter en trafikulykke var Marianne på sygedagpenge en kort periode og måtte afbryde den uddannelse, hun var i gang med. Marianne er herefter overgået til kontanthjælp og har på tidspunktet for samtalen været på kontanthjælp i ca. fem år. Marianne har slidgigt og smerter i knæet, hvilket forværres af overvægt. Hun bor alene med sin søn, der har en psykisk sygdom.

Uddraget er valgt, fordi det illustrerer nogle af de udtryk for mestringsforventning identificeret i Danneris & Dall (under udgivelse). På den ene side ser vi Marianne

indlede mødet med et forholdsvist stærkt udtryk for mestringsforventning. Dette er særligt interessant, fordi Marianne undervejs i mødet nedjusterer sine forventninger til sig selv. Heroverfor står en udfordrende respons fra beskæftigelsesmedarbejderen, der nuancerer udtrykket i en nedgraderende retning.

Beskæftigelsesmedarbejderens respons er interessant, fordi det umiddelbart kan se ud til at gå imod de beskæftigelsespolitiske målsætninger om virksomhedsrettede indsatser, men også fordi det sætter gang i Mariannes justering af sit eget indledende udtryk. Det forholdsvist lange uddrag viser den bevægelse, der finder sted i Mariannes udtryk for mestringsforventning. Bevægelsen finder sted inden for ganske kort tid (nogle minutter) og illustrerer den professionelles rolle som medskaber af Mariannes udsagn.

Mødet varer ca. 40 minutter i alt, og uddraget finder sted ca. 19 minutter inde i mødet. Beskæftigelsesmedarbejderen åbner emnet om praktik ved at konstatere, at hun ikke tænker, at Marianne skal i en sådan lige nu. Marianne svarer på dette ved delvis at give beskæftigelsesmedarbejderen ret, men også ved at udtrykke behov for at komme hjemmefra.

Uddrag 2

- | | | |
|---|---------------------------|---|
| 1 | Marianne | H. altså jeg vil sige, sidste gang vi snakkede sammen, der var jeg også meget mere motiveret for en praktik, men øh. H. Og så <u>jo</u> , et eller andet sted <u>ja</u> . N' Nu ved jeg slet ikke hvad det ((kommunalt aktivitetstilbud)) er, og hvad de tilbyder, .h men jeg føler også jeg har "brug for at komme hjemmefra måske". |
| 2 | Beskæftigelsesmedarbejder | Ja, og det tænker jeg, det kunne man: altså, selvfølgelig hvis du si'r at øh: a' vi kan sagtens sæt' <u>begge</u> dele i værk og sådan noget. Men lad os nu se, [hvald de kan <u>tilbyde</u> . |
| 3 | Marianne | [Me-]

Ja., men men jeg ved ikke, fordi jeg har haft snakket med, <u>netop</u> med et par af genbrugsbutikkerne, øøh om |

at være frivillig dér, men hvis det- kan jeg så bar' kont-
altså sige, I må ring:' her til at vi har en aftale. Eller skrive
til dig <eller er det til ((virksomhedskonsulent))>? Om at
jeg ka'- måske komme der i fire eller ti timer eller sådan
et el'andet?

[45 sekunder klippet ud, hvori der tales om hvorvidt man må arbejde frivilligt
på kontanthjælp og om kravet om, at stå til rådighed.]

- 12 Beskæftigelses- Præcis. Men det er der [ikke] noget i vejen for at du kan
medarbejder
- 13 Marianne [°fordi..°]

°Åh, lige at komme hjemmefra°
- 14 Beskæftigelses- Så er spørgsmålet bare om det skal være, om vi skal
medarbejder oprette den som prakti:k eller om du ville ha' det frivilli-
ge...

øøh, [på det basis]
- 15 Marianne [altså det ved jeg slet ikke hvordan de:]
- 16 Beskæftigelses- Men du kan jo prøve at spørge dem?
medarbejder
- 17 Marianne Ja.
- 18 Beskæftigelses- Og så så, du k' fint ringe til mig, så skal jeg nok °snakke
medarbejder med med ((virksomhedskonsulent))°.=

- 19 Marianne =h. men altså j'j' jeg har bare så'n luftet den for et par stykker, ik' os' altså. .h øøh=
- 20 Beskæftigelses-
medarbejder =Og det er heller ikke fordi jeg ikke tror at du kan klare en praktik og sådan noget, men jeg tænker måske bare at det ville-
- 21 Marianne °Åh, det ser os' træls ud hvis man kommer ud og så melder sig syg, fordi alt andet lige, jeg tager jo altså altid en udtalelse med mig derfra°. .h øøh
- 22 Beskæftigelses-
medarbejder Ja
- 23 Marianne Selvfølgelig kan jeg lade være med at bede om det [men] altså...
- 24 Beskæftigelses-
medarbejder [jojo]

Men jeg tænker måske også bare ø:hm at, at vi 'ø:h vi skal gøre det der giver mening lige nu, og vi skal måske gøre det 'i- vi skal måske ikke tage for store skridt nu°
- 25 Marianne °Altså, nej°
- 26 Beskæftigelses-
medarbejder Og så er det måske dér [vi starter]
- 27 Marianne [Hvor lang tid er det siden] jeg sagde til dig at jeg havde selvfølgelig job om... .hhh ((sukker dybt))

- 28 Beskæftigelses- Ja.
medarbejder
- Jo jo, men jeg synes jo stadigvæk det er godt at være optimist. Det er [al:tid] godt at være optimist...
- 29 Marianne [mm]
- 30 Beskæftigelses- At at tingene så ændrer sig og der er nogle ting der gør
medarbejder at...
- og der er jo også nogle ydre faktorer der gør tingene ændrer sig, som du jo heller ikke, kan styre.[...]

Hvordan udtrykkes mestringsforventninger?

Mestringsforventninger forstås i denne sammenhæng som noget, der kan udtrykkes på en skala med glidende overgang mellem stærk og svag, og med en vis ambivalens derimellem (Danneris & Dall, under udgivelse). Det er ikke noget, som en borger enten har eller ikke har. Ambivalensen vil ofte komme til udtryk ved at mestringsforventninger relaterer sig til specifikke handlinger og mål. Selvom der er stærke mestringsforventninger på ét felt (fx oprettelse af en frivillig praktik), kan mestringsforventninger på et andet felt (fx evnen til at præstere i praktikken) være svagere eller usikker. I uddraget ovenfor ser vi indledningsvis en forholdsvis stærk mestringsforventning hos Marianne.

Marianne indleder sin tur med et udsagn, der ligger på linje med beskæftigelsesmedarbejderens. Hun henviser til én vurdering ved sidste samtale og en anden nu og giver beskæftigelsesmedarbejderen ret i, at en praktik måske ikke er helt så oplagt nu, som den var ved forrige samtale. I de fleste kontekster er der en sproglig præference for svar, der lægger sig på linje med det foregående udsagn (Pomerantz 1984), f.eks. ved at udtrykke enighed eller ved mere implicit at acceptere det foregående udsagn. Denne præference ser vi også i mange tilfælde, når der rent faktisk forekommer uenighed. Det sker gennem formatet 'ja,men' (Kotthoff 1993:198), der i sociologisk samtaleanalyse bliver betegnet som et sprogligt 'enighed, uenighed' format. Altså hvor 'ja' tilslutter sig det foregående, mens 'men' tager forbehold for det foregående. Det er netop sådan et format, vi ser i Mariannes første tur. Flere af de efterfølgende ture har samme format, med forskellige versioner af 'ja, men' (enighed, uenighed). Efter Marianne i første tur lægger sig på linje med beskæftigelsesmedarbejderens foregående tur, korrigerer

hun sig selv ('og så, jo') og tilbyder en alternativ vurdering af, at hun har brug for at komme hjemmefra.

Denne nye vurdering udtrykkes med en væsentlig forsigtighed, der blandt andet ses ved, at vurderingen eller behovet placeres på afstand ('et eller andet sted') og præsenteres med et forbehold ('nu ved jeg slet ikke hvad det er'). Denne forsigtighed, som udtrykkes sprogligt, signalerer på samme tid det sårbare i forslaget og åbner for modsigelser fra beskæftigelsesmedarbejderen. Hewitt & Stokes (1975) har identificeret en række forskellige forbehold, der typisk indleder et udsagn, som er kontroversielt eller sårbart. Når Marianne således indleder anden del af tur 1 med at påpege sin manglende viden ('nu ved jeg slet ikke hvad det ((kommunalt aktivitetstilbud)) er'), kan vi forstå det som en indikation på, at hun er usikker på, hvordan afslutningen på turen ('jeg har brug for at komme hjemmefra') vil blive modtaget. Hun åbner kommunikativt op for at blive modsagt – bl.a. med information om, hvad aktivitetstilbuddet kan tilbyde.

Når Hewitt & Stokes taler om minimal tilslutning, betyder det ikke nødvendigvis, at taleren ikke tilslutter sig udsagnet, men blot at det præsenteres med en minimal tilslutning. Det er netop denne præsentation, der åbner for at blive korrigeret, men den betyder ikke, at taleren ikke selv tillægger udsagnet vægt. Det omfattende stykke arbejde Marianne præsterer for at pakke sit udsagn ind, indikerer, at det er vigtigt for hende at få sagt, selvom det er ømtåleligt. At det udtrykte behov om at komme hjemmefra er sårbart for Marianne, understreges således af den form, hun præsenterer forslaget med. Det understreges endvidere af det lave toneleje, behovet udtrykkes med, ligesom det afsluttende 'måske' er endnu en markør, der medvirker til at præsentere hendes behov og forslag i meget forsigtige vendinger. Denne sårbarhed kan både handle om, at der er tale om et vigtigt behov for Marianne, men også om at hun er usikker på, hvordan det vil blive modtaget af beskæftigelsesmedarbejderen (jf. Hewitt og Stokes 1975).

Beskæftigelsesmedarbejderen responderer umiddelbart ved at tilslutte sig Mariannes udsagn ('ja', 'selvfølgelig', 'sagtens' i tur 2), men udtrykker alligevel en vis modstand ved at formulere forslaget om at komme ud som en hypotetisk tanke ('det kunne man') og i abstrakte vendinger ('og sådan noget'). Samtidig fastholder hun sit forslag om et forløb ved det kommunale aktivitetstilbud ved at tale om 'begge dele' og afslutter med at hierarkisere aktivitetstilbuddet som førstevalg og udskyde alternativer ('lad os nu se'), selvom det tilsyneladende er uklart også for hende, hvad aktivitetstilbuddet kan ('hvad de kan tilbyde').

I taletur 3 er Marianne mere assertiv end i taletur 1. Ikke alene giver hun udtryk for allerede at have talt med flere forskellige butikker om frivilligt arbejde, hun overhører også beskæftigelsesmedarbejderens udskydelse og spørger ind til, hvem

der skal sætte en aftale op. Hermed behandler hun spørgsmålet om, hvorvidt hun skal i en frivillig praktik, som afgjort ('at vi har en aftale') og som noget, hun vil være i stand til at få arrangeret ('kan jeg bar' [...] sige, I må ringe her til'), selvom det omtales som et 'hvis'. Denne tur er umiddelbart udtryk for ganske stærke mestringsforventninger, idet Marianne dels omtaler sig selv som værende i stand til at lave en aftale med en butik og dels sætter sig selv i rollen som den, der skal formidle kontakt og aftale mellem butikken og jobcentret.

Derudover udtrykker Marianne en vis tro på sin evne til at varetage arbejdet i en given butik med henvisning til de 'fire eller 10 timer', hun foreslår som ugentlig arbejdstid. Timeantallet justeres dog hurtigt med en indskudt bemærkning, der slører, hvor meget hun egentlig vil kunne arbejde ('eller sådan et el' andet'). Selvom justeringen kan være et udtryk for, at Marianne er usikker på sine evner, får den i samtalen en opblødende funktion, der graduerer Mariannes overtagelse af planlægningen. Den indskudte, åbnende bemærkning indikerer forslaget hypotetiske karakter og lader beskæftigelsesmedarbejderen bevare rollen som den organiserende og planlæggende.

Mariannes udtryk for mestringsforventning ændres dog, efter at beskæftigelsesmedarbejderen responderer på Mariannes mestringsforventning med en nedgradering. Mariannes udsagn i slutningen af uddraget (tur 27) er markant ændret fra udtrykket i tur 3.

Hvordan responderes på mestringsforventning?

I det samlede datamateriale har vi som nævnt identificeret tre kategorier af professionelles svar på borgeres udtryk for mestringsforventning; støttende, udfordrende og omsættende svar (Danneris & Dall, under udgivelse). Overordnet set er beskæftigelsesmedarbejderens respons i ovenstående uddrag udfordrende i en nedgraderende retning, men vi ser også en vis omsættende respons i turene 14, 16 og 18. Efter at have accepteret Mariannes forslag om en placering hos en genbrugsbutik, lader beskæftigelsesmedarbejderen spørgsmålet om den konkrete udformning ('som praktik eller [...] frivillig') og omsætning ('du kan jo prøve at spørge dem'; 'du k' fint ringe til mig') være op til Marianne.

Omsættende svar søger at omsætte borgerens udtryk for mestringsforventninger til handling i praksis. Troen på, at man har evnerne til at udføre en given handling, er ikke ensbetydende med, at man rent faktisk udfører handlingen. Omsættende svar søger netop at omsætte udtryk for mestringsforventninger til handling og bliver dermed et muligt link mellem mestringsforventning og handlekraft, som vi kigger nærmere på i næste kapitel.

I tur 20 starter beskæftigelsesmedarbejderen en mere udfordrende respons, der eksplicit tager fat i spørgsmålet om Mariannes evner, selvom hun samtidig gør et stort stykke interaktionelt arbejde for at pakke udfordringen ind. I turen ser vi endnu et forbehold, idet beskæftigelsesmedarbejderen indleder med dobbelt negation, hvor hun angiver, hvad hun ikke tænker ('ikke fordi jeg ikke tror'). Denne type forbehold, er en 'appel til suspendering af mistro'. En sådan bruges ofte, når talere har grund til at tro, at deres udsagn kan være upopulært eller fornærmende for den de taler med (Hewitt & Stokes 1975).

I materialet ser vi, at udfordrende svar nuancerer eller justerer borgernes udtryk for mestringsforventninger. Når det sker i en nedgraderende retning, er det en ømtålelig situation, der må håndteres interaktionelt. I uddraget ser vi en sådan håndtering i brugen af appellerende forbehold, i brugen af opblødende udtryk ('måske', 'bare', understregning af 'klare') og brugen af et forholdsvis uklart sprog ('og sådan noget', tur 20; 'gøre det der giver mening', 'ikke tage for store skridt', tur 24).

Herudover tillægger beskæftigelsesmedarbejderen sin vurdering en tidsmæssig dimension i tur 24 og 26 (tryk og øget lydstyrke på 'lige nu' og 'nu' i tur 24; 'starter' i tur 26). Det opbløder den (stadig udtalte) nedgraderende vurdering som værende udtryk for en aktuel, men midlertidig, situation, der vil se anderledes ud på et senere tidspunkt. Endnu en dimension tilføjes, ved at sidste del af turen leveres med meget lav, næsten hviskende, lydstyrke. Ved at håndtere situationen som ømtålelig og sprogligt sætte en (kommende) uenighed op bliver det klart, at beskæftigelsesmedarbejderen har en anden vurdering af situationen end Marianne, selvom hun ikke på noget tidspunkt siger det direkte.

Nedgraderingen af Mariannes mestringsforventninger er også tydelig for Marianne selv. Hun svarer hurtigt med en tur, der lægger sig på linje med beskæftigelsesmedarbejderens (tur 21) og tillader det udfordrende svar, beskæftigelsesmedarbejderen har signaleret med det indledende forbehold (Hewitt & Stokes 1975). Marianne udtrykker selv en lille nedgradering af sine mestringsforventninger, idet hun peger på muligheden for, at hun må melde sig syg. Hun fastholder dog en handledygtig position ('jeg tager jo altså altid en anbefaling med') og holder døren for en placering åben ('selvfølgelig kan jeg lade være med at bede om det'), om end kun på klem ('men altså...').

I tur 27, efter beskæftigelsesmedarbejderens udfordrende ture (20, 24), er Mariannes udtryk væsentligt nedgraderet. Beskæftigelsesmedarbejderen balancerer i tur 28 og 30 sin udfordring med en opfordring til at 'være optimist' (tur 28) og en eksternalisering af årsagen til behovet for nedgraderingen ('tingene så ændrer sig',

'ydre faktorer', 'som du jo heller ikke, kan styre'), som fratager Marianne ansvaret herfor.

Gennem sidste del af uddraget udfordrer beskæftigelsesmedarbejderen således Mariannes udtryk for mestringsforventninger i en nedgraderende retning gennem et betydeligt kommunikativt merarbejde, der indikerer det ømtålelige heri. Selvom udfordringen ikke gøres eksplicit af beskæftigelsesmedarbejderen, ser vi en tydelig ændring i Mariannes udtryk, der i starten af uddraget indikerer betydeligt stærkere mestringsforventninger, end vi ser i slutningen.

FORSKELLIGE FORMER FOR TRO - OG DE PRAKTISKE POTENTIALER HERI

I den ovenstående analyse så vi en beskæftigelsesmedarbejder, der justerer borgerens udtryk for mestringsforventninger gennem udfordrende respons i nedgraderende retning. Dette er blot et eksempel på det samspil mellem mestringsforventninger og respons på disse, som udspiller sig i samtaler mellem borgere og beskæftigelsesmedarbejdere. Som nævnt indledningsvist i dette afsnit, kan borgernes ytringer om mestringsforventninger have en række formater (fra stærk, over ambivalent til svag). Disse møder respons fra beskæftigelsesmedarbejderne, som også spænder over en række forskellige formater (fra understøttende over omsættende til udfordrende). I materialet er der eksempler på udfordrende svar på udtryk for mestringsforventninger, der både er opgraderende og nedgraderende.

Vi har i materialet set en tendens til, at opgraderende udfordringer håndteres som mindre ømtålelige end nedgraderende, om end erklæring af uenighed ofte vil indebære en vis ømtålelighed (Pomerantz 1984). Uanset retningen på udfordringen er der således ofte en balancering involveret. Det ser vi eksempelvis, når beskæftigelsesmedarbejderen i Mariannes uddrag indleder med en appel om suspendering af mistro og afslutter med en opfordring til optimisme. Vi ser det også, når opgraderende udfordringer skal balanceres, ved en samtidig anerkendelse af borgerens begrænsninger. Set ud fra beskæftigelsespolitiske målsætninger om motivation, aktivering og borgernes inddragelse i deres egen sag, kan en høj grad af mestringsforventninger og støttende og omsættende svar herpå fremstå som de mest ønskværdige. Uddraget fra Mariannes møde i jobcentret er interessant i denne forbindelse, fordi det er et eksempel på forholdsvis stærke mestringsforventninger, der nedgraderes af beskæftigelsesmedarbejderen i en udfordrende respons. Det kan umiddelbart virke uhensigtsmæssigt i forhold til de beskæftigelsespolitiske målsætninger.

Der er dog ikke nogen af de identificerede svar på udtryk af mestringsforventninger, der i sig selv er mere eller mindre hensigtsmæssige end andre. Ej heller kan der opstilles standardiserede mønstre i eller idealer for, hvilke svar der 'passer til'

hvilke udtryk. Banduras teori om mestringsforventninger identificerer mestringserfaringer (*mastery experiences*) som én måde at udvikle mestringsforventninger på (1997). Det indikerer et vist potentiale hos de omsættende svar i forhold til at udvikle og fastholde mestringsforventninger. Kan udtryk for mestringsforventninger omsættes til en succesfuld udførelse af den givne handling, er der således dannet grundlag for styrkede mestringsforventninger. Pointen i analysen af mestringsforventning er at komme et skridt nærmere, hvordan de sproglige formater, der omhandler 'tro på egne evner', ser ud i naturligt forekommende interaktioner i mødet mellem beskæftigelsesmedarbejdere og borgere. Vi ved fra anden forskning, at netop denne 'tro' spiller en vigtig rolle for borgerens forløb. Både den tro (eller mangel på samme), som borgeren giver udtryk for, og den tro, som beskæftigelsesmedarbejderen udtrykker.

Potentialet i den omsættende respons afhænger dog af, hvorvidt udførelsen rent faktisk medfører en oplevelse af beherskelse hos borgeren. Derfor må den omsættende respons baseres på en vurdering af, hvorvidt den succesfulde udførelse er realistisk eller ej. Der kan således tænkes tilfælde, hvor det er mere hensigtsmæssigt at nedgradere borgerens vurdering af sine egne mestringsforventninger for at sikre den succesfulde beherskelse af en given (nedjusteret) handling. Enhver respons udføres i den konkrete situation på baggrund af talerens vurdering og oplevelse. Indsigt i de detaljerede måder, hvorpå mestringsforventninger håndteres i forskellige sammenhænge, kan danne grundlag for at kunne handle reflekteret i den konkrete situation over for en specifik borger.

I forbindelse med analysen af meningsfuldhed så vi i de udvalgte uddrag, at der var forskellige opfattelser af meningsfuldhed i beskæftigelsesindsatsen hos borgeren og hos beskæftigelsesmedarbejderen. Hos borgeren var det et bestemt indhold i praktikken (IT-opgaver), der gav mening. Hos medarbejderen var spørgsmålet om en hurtig afklaring af arbejdsevne og arbejdstid det meningsgivende. De to versioner var konkurrerende i den forstand, at de tilsyneladende ikke begge kunne opfyldes samtidig. Efter en forhandling, som ikke umiddelbart fremstod som transparent, blev der draget en konklusion, som delvis blev efterrationaliseret. Hvorvidt denne konklusion var den mest hensigtsmæssige kan analysen ikke afgøre. Hvad man imidlertid kan fremhæve på baggrund af analysen, er, at der ikke i kommunikationen blev dvælet ved begrundelserne for de to udgaver af meningsfuldhed, som var i spil. Sagt med andre ord, blev der ikke udfoldet en egentlig dialog, hvor synspunkternes holdbarhed blev afprøvet gennem modforestillinger og forhandling. Snarere var der tale om indirekte argumenter med antydninger af forbehold. Antydninger af tilslutning til meningstilskrivninger blev fremført gennem et komplekst og finkornet kommunikativt arbejde. Analysen kan bidrage til en refleksion over det mere eller mindre hensigtsmæssige i på den ene side en tydelig og udfoldet forhandling af de forskelle i mening, der vil

være på spil i samtaler mellem beskæftigelsesmedarbejdere og borgere, og på den anden side en mere implicit og antydningssvis kommunikation om forskellige former for mening. Vi hælder til, at det gennem dialog ville kunne stå mere klart for borgerne, hvornår der er rum for at forfølge egne ønsker og forudsætninger, og hvornår det af hensyn til systemkrav og/eller ud fra en professionel vurdering vil være 'nødvendigt' at gøre noget andet, end det borgeren umiddelbart prioriterer.

Overfører vi dette til implikationerne af dette kapitels analyser af mestringsforventninger, er der grænser for, hvor langt vi kan trække konklusionen på analysen. Den kan for eksempel ikke svare på, om det var rigtigt i dette tilfælde at nedgradere borgerens mestringsforventninger. Den kan derimod give anledning til parallelle overvejelser til ovennævnte: Det kan fremhæves, at der ikke i det udvalgte uddrag sker en eksplicit udveksling mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder af udtryk og begrundelser for mestringsforventninger. Forhandlingen, der leder til en nedgradering, sker i stedet gennem komplekse og indirekte former for kommunikativt arbejde. Vigtige udsagn angående meningsfuldhed og mestringsforventninger kunne med fordel gives mere eksplicite, konkrete og direkte formuleringer. Spørgsmål om, hvad der giver mening i beskæftigelsesindsatser, og om, hvilken tiltro både borger og beskæftigelsesmedarbejder har til, at borgeren kan komme nærmere arbejdsmarkedet er meget centrale sider af beskæftigelsesindsatsens udmøntning. Derfor er der brug for at udtrykke sig eksplicit om det og forhandle om eventuelle uklarheder eller forskellige opfattelser.

Mestringsforventninger er ikke kun et spørgsmål om individets indstilling, men handler i høj grad om mødet med omgivelserne og de erfaringer, individet gør sig. Stærke mestringsforventninger kan således ikke kompensere for manglende jobmuligheder eller en manglende arbejdsevne, men svage mestringsforventninger kan omvendt forhindre udnyttelse af den arbejdsevne og de jobmuligheder, der nu engang foreligger. At professionelle ikke blot er bevidste om, at mestringsforventninger kan være en væsentlig faktor for tilbagevenden til arbejde, men at de også har indsigt i, hvordan mestringsforventninger håndteres i faktiske interaktioner, er afgørende for at udnytte det potentiale, forskningen indikerer.





Handlekraft

Sideløbende med et øget beskæftigelsespolitisk fokus på aktivering og de lediges motivation, er sagsbehandlingen over for ledige blevet kritiseret for at være klientgørende og fratage borgerne deres eget ansvar og initiativ (Caswell & Larsen 2015). Spørgsmålet om de lediges handlekraft, og hvordan den understøttes, er derfor interessant at undersøge nærmere.

I sociologisk samtaleanalyse behandles handlekraft ofte ud fra et fokus på sproglig handlekraft i analyser af, hvem der udviser handlekraft i en samtale og hvordan, eksempelvis ved at tage ordet samt åbne eller lukke diskussioner. I dette kapitel har vi dog også fokus på, hvordan handlekraft i en mere almen forståelse kommer til udtryk *gennem* sproget, og hvordan handlekraft kan bremses eller understøttes ud fra den måde, der responderes på den.

HANDLEKRAFT OG LEDIGHED

At ledighed, og især langtidsledighed, har negativ betydning for psykisk helbred er veldokumenteret (Diderichsen m.fl. 2011; Sage 2013). En side heraf kan være handlingslammelse eller på anden måde underminering af handlekraft. Teorier som Fryers teori om begrænsning i handlekraft (*agency restriction*) (Fryer 1986) og O'Briens teori om personlig kontrol (*personal control*) (O'Brien 1986) forklarer det nedsatte psykiske velbefindende med de lediges oplevelse af nedsat eller helt manglende mulighed for at agere i deres liv. Det kan både være i form af at være styret af andre og at være begrænset økonomisk (Ezzy 1993).

Samtidig er der i den aktive beskæftigelsesindsats en grundlæggende tro på potentialet i aktivitet og den negative effekt af passivitet (Caswell & Dall 2015). Hasluck og Green (2007) har peget på, at der er et hul i vores viden om, "hvad, der virker for hvem, hvornår" i beskæftigelsesindsatsen i forhold til jobsøgningsaktiviteterne. Vi ved med andre ord overraskende lidt om den helt centrale handling: at søge et job (og borgerens handlekraft i den sammenhæng).

Hasluck & Green (2007) skriver: "*A great deal of the advice and guidance provided to customers is aimed at motivating and improving job search activity. Despite this, little evaluation evidence is available about the ways in which different customer groups conduct job search activity, the effectiveness of different job search methods and of the various forms of support provided for job search by PAs (personlige assistenter DA: rådgivere) and others*" (Hasluck & Green 2007; 147). Mens jobsøgningsaktiviteter blot udgør en delmængde af den handlekraft, en arbejdsløs borger kan lægge for dagen, så er orienteringen mod jobmuligheder eller mangel på samme en væsentlig del af borgerens muligheder for handling. Spørgsmålet om, hvad handlekraft eller agens er for en størrelse, er dog ret diffus.

Emirbayer & Mische (1998) definerer handlekraft (agency) som en triade bestående af 1) udvalgte erfaringer og rutiner, som individet har med sig fra fortiden (det iterative element); 2) fremadskuende mål og forestillinger om mulige forløb (det projektive element); og 3) en konkret tilpasning ud fra de muligheder og begrænsninger, der viser sig i en given situation (det praktiskvurderende element). Det praktisk-vurderende element peger på en særlig forståelse af handlekraft, som ligger i tråd med den sociologiske samtaleanalyses grundperspektiv.

Handlekraft forstås således ikke som noget, en person har, men som en serie af mulige handlinger i en konkret situeret social proces (Emirbayer & Mische 1998:963). Handlekraft er altså noget, der gøres, og gøres i samspil med personernes omgivelser, og det er netop denne 'gøren handlekraft', vi undersøger i dette kapitel. Dette perspektiv understøttes empirisk af Danneris (2016), der finder, at langtidsledige borgeres oplevelser af egen handlekraft varierer, afhængig af hvordan de oplever mødet med systemet.

Gibson (2000) arbejder videre med Emirbayer & Misches definition af handlekraft, men skelner mellem almen og teknisk handlekraft. Den almene handlekraft betegner handlinger, der succesfuldt fremmer en persons målsætninger. Her er altså tale om en forståelse af handlekraft i et mere generelt perspektiv. Som supplement til dette går Gibson tættere på et samtaleanalytisk perspektiv og taler om teknisk handlekraft.

Den tekniske handlekraft betegner mere specifikt sproglige handlinger, der i samtaler introducerer udvikling. Når sidstnævnte betegnes som teknisk, skyldes det, at denne type sproglig handlekraft er begrænset af regler og normer for, hvad der kan siges, hvornår og på hvilke måder. Almen handlekraft kommer også til udtryk gennem sproget. Det kan eksempelvis være i form af omtale af at tage kontakt til en arbejdsgiver, eller som når Marianne i kapitlet om mestringsforventninger siger: "jeg har haft snakket med, netop med et par af genbrugsbutikkerne, øøh om at være frivillig dér" (taletur 3 i uddrag 2).

Teknisk handlekraft er til forskel fra dette en mere specifik sproglig handling, eksempelvis at introducere et forslag om at lave en sådan kontakt som en del af samtalen med beskæftigelsesmedarbejderen. Et eksempel på dette er, når David (fra kapitlet om meningsfuldhed) et par minutter forud for uddrag 1, til et spørgsmål om omfanget af en eventuel praktik, siger: "Ja, til at starte på og så måske gradvist så. Jeg skal lige have snakket med psykiatrien også, men øhh. For det var dem der sagde, at den kun skulle være 3,5 time om ugen til at starte med".

Tabel 2: Almen og teknisk handlekraft

ALMEN HANDLEKRAFT	TEKNISK HANDLEKRAFT
Handlinger, der succesfuldt fremmer en persons målsætninger	Specifikke sproglige handlinger, der introducerer udvikling
Kan komme til udtryk gennem sproget	Er et rent sprogligt fænomen

Når vi i det følgende kigger på handlekraft, er vi især optaget af, hvordan den almene handlekraft kommer til udtryk gennem samtalen. Dette indebærer dog også et fokus på den tekniske handlekraft i form af de tiltag og mekanismer, hvorigennem den almene handlekraft gøres mulig og søges understøttet sprogligt. Ud fra Emirbayer & Mische (1998) og Gibson (2000) har vi identificeret udtalelser om handlekraft, både når der er blevet talt om tidligere erfaringer med at forfølge mål (det iterative element), når der er tale om aktuelle planer for eller gennemført handling (det projektive element), og når der er tale om sproglige handlinger der initierer eller tilpasser en forhandling eller diskussion (det praktisk-vurderende og tekniske element).

Begrebet om handlekraft er tæt relateret til begrebet mestringsforventning (behandlet i det foregående kapitel), men adskiller sig grundlæggende ved, at handlekraft betegner erfaringer med, planer om eller faktisk udførelse af handling. Mestringsforventning betegner troen på at kunne udføre en given handling. Mestringsforventning og handlekraft står i dialektisk relation til hinanden, idet en stærk mestringsforventning kan gøre handlekraft mere sandsynlig, lige såvel som erfaringer med udført handling (iterativ handlekraft) vil kunne understøtte en positiv mestringsforventning. Hvis vi bruger billedet "tro kan flytte bjerge", så er troen mestringsforventning, mens bjergene er de handlinger, der skal udføres.

HANDLEKRAFT I BESKÆFTIGELSESAMTALER

Nedenstående uddrag stammer fra et møde mellem Henrik, hans bostøtte og hans beskæftigelsesmedarbejder i jobcentret. Henrik har på tidspunktet for samtalen været ledig i fire år, efter han blev sygemeldt på grund af stress og ADHD. Efter en længere periode på sygedagpenge, er Henrik overgået til kontanthjælp.

Mødet foregår på jobcentret og handler blandt andet om, hvad der skal ske i Henriks sag nu, hvor hans forløb ved en kommunal/privat aktiveringsaktør snart er afsluttet. Henrik ønsker at komme i praktik ved en slagter og har selv taget kontakt til en mulig arbejdsgiver. Uddraget starter ca. 6 minutter inde i mødet og varer godt 2½ minut.

Uddrag 3

- 1 Beskæftigelses-
medarbejder Har I lavet en øh en aftale, du og ((afklaringsmedarbej-
der)), nu om hvordan I gør det videre?°
- 2a Henrik Nej, altså jeg havde jo det der med at jeg, ville prøve
at se om jeg kunne få: sat d' der på ba:nen med, med
hvad det hedder, ((supermarked)) (SB: ja), og jeg havde
faktisk lidt i tankerne om, hvis- ((slagtermester)) han ville
nok, højst sandsynligt sige ja i fredags, og så var det jo
at jamen så ville jeg jo- min plan var faktisk, at jeg ville
være startet i dag jo. Men, det gik ikke efter planen (SB:
nej), ø:h jeg satsede på det.
- [Henrik fortæller om møde med slagtermester i super-
marked]
- 2b Os' sagde jeg "Jamen det er fint, jamen jeg regner med
at I ringer her om en 20 minutters tid". Og så's jaja
- Men øh ne:j, det gjorde de sgu ik'. (0,1)
- Øh jeg kan (slet) ik' sig:e det det, om de har måske har
ringet til mig, fordi mellem ((by A)) og ((by B)), der er der
sådan et hul i øh: i signallet. Jlaer, så det kan godt være,
han har prøvet at ringe dér... Men altså=
- 3 Beskæftigelses-
medarbejder [nårh ja]
- =Så må vi bare vente, lidt på noget svar fra dem jo.
- 4 Henrik Ja. Men jeg prøver at ringe til ham her bagefter, lige
høre, om det er ja eller nej.
- 5 Bostøtte .hhh ,men hvis: den skulle blive nej. (0,1)

- 6 Henrik Ja.
- 7 Bostøtte Så tag fat i: i ((afklaringsmedarbejder)) igen, ik'.
- 8 Henrik Ja ja, men det gør jeg
- 9 Beskæftigelses-
medarbejder Jo
- 10 Bostøtte Fordi at det var den aftale vi ligesom lavede sidst [at] øh
i i stedet for at du sku' gå og lave ingen-ting i en vente-
periode,[kulnne du ligeså godt være dér.
- 11 Henrik [ˈjaː]

[ˈjajaː] Ja
- 12 Beskæftigelses-
medarbejder Ja. Så jeg kan godt forlange forlænge den periode med
((kommunal afklaringsaktør)) hvis det er.
- 13 Henrik Jamen det lyder rigtig fornuftigt. (0,2)

Ja (0,2)

Altså det var'e var lidt en satsning med det dér ((super-
marked)) dér.

Men jeg var jo pænt sikker på-

- 14 Bostøtte >Jomen det kan jo også være det lykkedes jo.<
- 15 Henrik Ja, det tror jeg os'
- 16 Bostøtte Og så'de:::t, men men, lad os få vished for det, altså.
- Og hvis .h hvis, planen ligger der, hvis de siger ja, fint, så kan du- så kan det godt lade sig gøre. Si'r de: nej, jamen så ligger den anden plan ((banker på nogle papirer)), altså at så kører du videre på ((kommunal afklaringsaktør)), indtil vi får snakket med en jobkonsulent, som, eventuelt finder en anden praktik'?
- 17 Beskæftigelses-
medarbejder +
Henrik Jo
- 18 Henrik .h j'men det lyder os' fint. Men det var os' sådan det som det vi aftalte sidst, at det var at jeg kunne falde tilbage på ((kommunal afklaringsaktør)), men jeg jo sagtens kunne prøve at finde noget jo.
- 19 Beskæftigelses-
medarbejder Ja, det er jo altid det bedste hvis du s' (Henrik: ja), selv er på banen.
- 20 Henrik Ja:men altså jeg vil jo godt prøve at tage, h' mit eget liv i hånden du ved, ligesom: m' o' selv gøre noget.
- Det: det kan jo ikke skade overhovedet. (0,1) Så,
- 21 Beskæftigelses-
medarbejder °overhovedet ik'

22 Henrik det: det er det jeg [vil prøvel

23 Beskæftigelses- [Det er rigtig godt.]
medarbejder

Hvordan udtrykkes handlekraft - eller mangel på samme?

Uddraget indledes med en tur af beskæftigelsesmedarbejderen, der spørger ind til, om Henrik har lavet aftale med medarbejderen hos den afklaringsaktør, hvor Henrik har været tilknyttet op til mødet. Forløbet er ved at være afsluttet, og der skal derfor laves en plan for det videre forløb. Henrik svarer på spørgsmålet om fælles aftaler ('har / lavet', tur 1) med et 'nej' (tur 2a) og fortsætter så i en meget lang tur, hvori han udviser en høj grad af både handlekraft og mestringsforventning.

Henrik rammesætter fortællingen om mødet hos supermarkedet som noget, der udspringer af hans egne ønsker og mål ('jeg havde jo det der med at jeg, ville prøve'), som noget han selv skal handle på ('om jeg kunne få sat det der på banen'), og som noget han tror på, han kunne få til at lykkes ('han ville nok, højst sandsynligt sige ja'). Medarbejderen fra afklaringsaktøren er ikke en del af fortællingen, ej heller er beskæftigelsesmedarbejderen eller andre systemrepræsentanter.

Henrik fortsætter turen med en beskrivelse af sit møde med slagtermesteren i supermarkedet, som afsluttes med en udtalt forventning fra Henrik om, at de skal ringe tilbage inden for kort tid (tur 2b). Butikken har dog ikke ringet tilbage, og Henrik får med et 'sgu' indikeret, at det manglende opkald fra butikken var mod forventning ('det gjorde de sgu ik'). At butikken ikke har ringet, truer det billede af handlekraft Henrik har sat op fra starten af turen, hvilket understreges af Henriks udtryk for en vis overraskelse over det manglende opkald. I den afsluttende passage i turen opstiller Henrik en hjælpehypotese, der kan forklare det manglende opkald uden at forstyrre billedet af hans handlekraft. Måske handler det om dårligt mobilsignal ('det kan godt være, han har prøvet at ringe dér').

Beskæftigelsesmedarbejderen, der løbende under Henriks tur har udtrykt 'lyttende' lyde, har en ganske kort tur som respons på Henriks fortælling, der ikke desto mindre er interessant set i lyset af vores fokus på handlekraft. Beskæftigelsesmedarbejderens svar ('så må vi bare vente', tur 3) er på den ene side en opbakning til den sidste del af Henriks fortælling. Efter Henriks arbejde, må vi nu 'bare vente' på at høre fra butikken. Beskæftigelsesmedarbejderen inkluderer sig selv i denne venten ('vi') og gør dermed den indbyggede passivitet ('bare vente') til et fælles

vilkår ('så', 'må vi bare', 'jo'), hvis afklaring afhænger af nogle andre ('svar fra dem'). Denne passivitet i beskæftigelsesmedarbejderens tur står i stærk kontrast til den høje grad af handlekraft i Henriks tur, til trods for at det på overfladen er en tur, der ligger på linje med den foregående.

Fremstillingen af, at det nu bare er at vente, møder da også modstand hos Henrik, der i sin følgende tur, fastholder en position af handlekraft i sit forsøg på at skabe afklaring. Vi ser oppositionen mellem beskæftigelsesmedarbejderens og Henriks tur i det lille 'Ja. Men', der indleder Henriks tur 4. Studier af modstand og uenighed i samtaler har vist, hvordan dette udtryk ('yes, but') på samme tid lægger sig på linje med den foregående tur ved at tilbyde det foretrukne svar ('ja'), og sætter den aktuelle tur op til at udfordre den ('men'). Herigennem bliver det muligt at opretholde relationen og moderere uenigheden, uden at der dog er tvivl om, at der er modstand på vej i det efterfølgende (Koffhoff 1993).

Således er der heller ingen tvivl om Henriks modstand mod passiviteten i at skulle vente på at høre fra slagtermesteren. Gennem sin tur tager Henrik endnu engang handlekraften på sig ('jeg prøver at ringe'), og i modsætning til at 'vente, lidt', som beskæftigelsesmedarbejderen foreslog (tur 3), vil Henrik gøre det 'her bagefter' (tur 4). Selvom der er en vis moderation i Henriks tro på resultatet af bestræbelserne i afslutningen af turen ('om det er ja eller nej'), opretholdes billedet af borgeren som den aktive part, der udviser en høj grad af handlekraft og mestringsforventning, og beskæftigelsesmedarbejderen som den passive part, der ikke formår – eller tilsyneladende ikke forsøger – at gribe denne handlekraft hos borgeren.

Hvordan responderes på udtryk for handlekraft?

Spørgsmålet om, hvordan borgerens udtryk for handlekraft bliver mødt, bliver særligt interessant, hvor Henriks bostøtte kommer ind i samtalen i tur 5. Bostøtten følger op på Henriks bemærkning om, at han vil ringe og høre, 'om det er ja eller nej', ved at gå ind i den mulighed, at praktikken hos slagtermesteren – mod Henriks indledende forventning – ikke skulle blive til noget. Det indledende 'men' indikerer, at bostøtten ved, at han taler imod Henriks forventning og ønske. Ved at trække det efterfølgende 'hvis:' ud, understreger bostøtten det potentielle 'nej' som en hypotetisk situation.

Bostøtten holder en kort pause, der indikerer et 'transitions-relevant punkt'. Det vil sige, at en anden taler har mulighed for at tage ordet. Det ufuldstændige 'hvis-så par' indikerer dog, at bostøtten ikke er færdig med sin tale. Henrik svarer da også helt kort ('ja'), og bostøtten fortsætter i tur 7 med det 'så', han har lagt op til i tur 5. Både tur 5 ('hvis') og tur 7 ('så') er korte ture, udtalt i bydeform, der begge indeholder en klar præference for et tilsluttende svar, hvilket Henrik også tilbyder i tur 6 og 8.

Bostøttens opdeling af turene i samtalen får således den funktion, at de to hypotetiske situationer (hvis – så) adskilles og understreges. De korte, bydende sætninger stiller en tydelig og helt konkret handling op for Henrik, skulle praktikken ikke blive til noget. På den måde får bostøtten ikke alene udtrykt accept af Henriks egen plan. Han får også konkretiseret en alternativ plan, der fastholder Henriks projek- tive handlekraft, uden at give ham ansvaret for, om praktikken bliver til noget eller ej.

Først da denne alternative plan for handling er sat op, og er blevet modtaget af Henrik, fortsætter bostøtten i tur 10 med en forklaring på, hvorfor den alternative plan er relevant. Planen begrundes dels i, at det er en aftale, der tidligere er lavet, men også at den sikrer, at Henrik ikke skal 'gå og lave ingenting i en venteperiode' (tur 10). Også bostøtten afviser her passivitet ('lave ingenting', 'venteperiode') som en attraktiv løsning. Han går endda et skridt videre end Henrik, der ville ringe til supermarkedet 'her bagefter', med en plan, der kan holde Henrik aktiv i et længe- re perspektiv, indtil der bliver fundet en praktik.

Beskæftigelsesmedarbejderen accepterer bostøttens plan i sin tur (tur 12) og reformulerer planen om afklaringsstedet i administrative termer, der har at gøre med hendes rolle i processen ('forlænge den periode'). Hun lægger dog op til, at beslutningen om, hvorvidt forløbet skal forlænges, ikke ligger hos hende ('hvis det er').

Også Henrik accepterer planen i sin taletur, tur 13 ('Jamen, det lyder rigtig fornuftigt'), men følger den umiddelbare accept op med to pauser og udtryk for en noget mindre handlekraft og noget mindre tro på, at praktikken lykkes, end tidligere. Tøven og pauser kan have mange funktioner i en samtale, men tolkes ofte i termer af modstand eller uenighed (fx Juhila m.fl. 2011; Pomerantz 1984). Efter pauserne betegnes kontakten til supermarkedet nu som en 'satsning', og den omtales i datid, som om det er noget, der er afsluttet, selvom resultatet endnu ikke er endeligt afklaret.

Henrik forsvarer sin 'satsning' med, at han var 'pænt sikker på', at det kunne lade sig gøre. Han indikerer gennem både pauser og tale, at han har overtaget planen om at blive forlænget hos afklaringsaktøren, selvom han hellere havde set sig selv i en praktik. Henrik har inden mødet fortalt den observerende forsker, at han ikke ønsker at fortsætte hos afklaringsaktøren, fordi der ikke sker noget. Med denne ekstra viden kan vi høre Henriks tur 13 som et udsagn om en vis skuffelse. Denne læsning understøttes af den efterfølgende taletur, hvor også bostøtten behandler Henriks tur som en opgivelse af, at praktikken hos slagtermesteren bliver til noget.

Bostøtten skynder sig således at afbryde Henrik med en fastholdelse af, at det stadig er en mulighed ('det kan jo også være det lykkedes', tur 14), hvilket følges bekræftende op af Henrik. Bostøtten balancerer dog sin fastholdelse af håb med en understregning af, at det ikke er sikkert, at praktikken bliver til noget ('lad os få vished', tur 16). Han gentager planen, henholdsvis hvis praktikken bliver til noget, og hvis den ikke gør ('hvis de siger ja', 'si'r de nej').

Denne gang udbygger han den alternative plan om forlængelse ved afklaringsaktøren med en præcisering af, at forløbet kører 'indtil vi får snakket med en jobkonsulent, som, eventuelt finder en anden praktik, ik'. Med tilføjelsen får bostøtten tydeliggjort over for både Henrik og beskæftigelsesmedarbejderen, at planen stadig er en praktik, uanset om forløbet hos afklaringsaktøren forlænges, og de svarer begge med et kort 'jo' i tur 17.

Henrik accepterer bostøttens linje i tur 18 ('men det lyder os' fint'), men indikerer alligevel en vis modstand gennem taleturen, hvor hver sætning indledes med et 'men'. Henrik fremhæver, at det ikke er en ny plan ('det var os' [...] det vi aftale sidst'), og at placering hos afklaringsaktøren ikke er den foretrukne plan, men noget at 'falde tilbage på'. I taleturens sidste sætning sætter Henriks 'men' afklaringsaktøren i kontrast til hans egen handlekraft ('jeg jo sagtens kunne prøve at finde noget').

Beskæftigelsesmedarbejderen behandler Henriks tur som en fremhævelse af hans egen handlen, og understøtter dette sprogligt ('det er jo altid det bedste', tur 19). Afslutningen på uddraget består af en udveksling mellem Henrik, der udtrykker ønske om selv at agere i sit liv, og beskæftigelsesmedarbejderen, der løbende understøtter dette sprogligt ('overhovedet ik' tur 21; 'det er rigtig godt', tur 23). Selvom beskæftigelsesmedarbejderen sprogligt bakker op om Henriks udtryk for handlekraft, gør hun det gennem mere eller mindre tomme tilslutninger, der ikke hjælper Henrik videre på et mere konkret plan.

Gennem uddraget har vi hos Henrik både set udtryk for en almen handlekraft og en mere teknisk handlekraft relateret til hans agens i samtalen. Den tekniske handlekraft kommer til udtryk løbende i uddraget, hvor Henrik tydeligt får gjort rede for sine ønsker i forhold til det fremtidige forløb. I turene 18, 20 og 22 fastholder han denne plan parallelt med bostøttens plan om at fortsætte hos afklaringsaktøren. Vi ser den almene handlekraft i en projektiv form i den plan, Henrik skitserer, og som han allerede har sat i værk. Der er derudover en mere praktiskvurderende handlekraft i hans tilpasning til den mulighed, han præsenteres for under samtalen (bostøttens forslag om afklaringsaktør). Dette betyder dog ikke, at han opgiver sin egen oprindelige plan.

Beskæftigelsesmedarbejderen udtrykker i modsætning hertil meget begrænset handlekraft i både teknisk og almen forstand. Teknisk er beskæftigelsesmedarbejderen i dette uddrag stort set kun responderende på Henriks og bostøttens ture, om end dette ser anderledes ud andre steder i mødet. I form af almen handlekraft er beskæftigelsesmedarbejderens projektive handlinger orienteret mod de administrative processer som opfølgning på det snarligt afsluttede forløb og eventuel formel forlængelse heraf.

Som nævnt indledningsvis er de professionelle i beskæftigelsessystemet ofte blevet kritiseret for at være klientgørende og fratage borgerne deres eget ansvar og initiativ. I den overstående analyse peger vi blandt andet på, at der ligger et potentiale i kommunikativt at få øje på og gribe borgernes handlekraft. Både den almene (orientering mod muligheder) og den tekniske (kommunikative handlinger i retning af mulighederne). Samtidig er det i forhold til de aktivitetsparate kontant-hjælpsmodtagere ikke alene et spørgsmål om at bakke op om alle handlinger, men også at støtte borgeren i at vurdere og prioritere forskellige handlinger og deres mulige konsekvenser. Lidt senere i samtalen med Henrik understreger han igen, og denne gang endnu mere markeret, sin orientering mod handlekraft.

Uddrag 4

- 1 Henrik Men altså, nu må je', altså nu må jeg prøve at se jo. Hvo intet vover intet vinder (0,8) ja::men altså, verden ligger jo ligesom åben for mine fødder, ik'. Det er jo ba:re at gribe, chancerne jo (BM: °mm°). >Det har jeg også tænkt mig at gøre nu.<

(0,4)
- 2 Beskæftigelses- 'Ja, det er klart.'
medarbejder

(0,4)
- 3 Henrik Som ((navn)) siger, jeg har aldrig været tættere på ((griner)), så nu øh nu, nu må jeg jo, nu må jeg jo prøve og ta' teten og så.. Jamen altså hvis ik' (jeg) kan finde noget-

- 4 Bostøtte Jamen det er jo også det d' men det er jo også fint nok, har (jeg det ind i mellem), det er også lige at få.. Husk lige at trække vejret ((enige lyde fra HE og BM)), °så du ikke får brændt dit lys i begge ender°
- 5 Henrik °Ja°
- 6 Bostøtte ° Ja..°, Så, få lukket ned, altså fordi øh, hvis der' for mange bolde i luften, så, bliver det os', så bliver du for forvirret (HE: ja). Så få lukket ned for, [supermarked]
- (0,1)
- 7 Henrik Jaer.. (0,1) jaer

I dette uddrag byder Henrik ind med en tydelig teknisk handlekraft, hvor han bruger en række standardformuleringer til at understrege sin interesse i handling: 'hvo intet vover intet vinder', 'verden ligger åben for mine fødder', 'det er bare at gribe chance' og ' jeg må prøve at ta' teten'. Disse ytringer møder interaktionel modstand fra både beskæftigelsesmedarbejder og bostøtte. Henriks første taletur følges af en (modstandssignalerende) pause, hvorefter beskæftigelsesmedarbejder med lav stemmeføring (igen et hyppigt anvendt signal om modstand eller forbehold) siger 'ja det er klart'.

Bostøtten starter i taletur 4 med et 'jamen', der dels spejler Henriks foregående ordvalg, dels samtidig følges op med et 'men'. Både 'jamen' og 'men' kan anvendes til at signalere forbehold for det foregående (Juhila m.fl. 2013). I dette tilfælde er det Henriks række af faste formuleringer om teknisk frem for almen handlekraft, der tages forbehold for. Den tekniske handlekraft er som defineret ovenfor begrænset af regler og normer for, hvad der kan siges, hvornår og på hvilke måder. Det er interessant at bemærke at både beskæftigelsesmedarbejderen og bostøttens reaktion på Henriks taleture peger i retning af, at grænserne for dette synes nået.

Henrik modtager denne markering af grænserne for sin handlekraft med et vist kommunikativt forbehold med sin taletur 7. Mens Henriks ytringer i retning af almen handlekraft tidligere i samtalen modtages med opbakning fra de

professionelle, så får disse yderligere og eskalerende formuleringer interaktionel modstand. Bostøtten betoner i sine efterfølgende taleture det, som ovenfor er betegnet som det praktisk-vurderende element i handlekraften. Det gør han i form af formuleringer, der peger i retning af en konkret tilpasning til de muligheder og begrænsninger, der er i Henriks aktuelle situation.

Handlekraften bliver med andre ord forhandlet og nuanceret i et samspil mellem de professionelle og borgeren i denne interaktion. Handlekraft er (på linje med motivation) ofte blevet set som noget, der tilhører (eller måske som oftest er fraværende) hos borgeren. Her ser vi imidlertid et eksempel på, at handlekraft udfoldes i et kompliceret kommunikativt spil mellem Henrik og de professionelle omkring ham.

INSTITUTIONELLE ROLLER: UDDRAGET I RELATION TIL DEN SAMLEDE SAMTALE/FORLØB

Gennem uddragene ser vi en beskæftigelsesmedarbejder, der 'stryger Henrik med hårene' gennem forholdsvis tomme og passive sproglige responser på Henriks meget klare udtryk for handlekraft og fremdrift. Beskæftigelsesmedarbejderens respons på Henriks taleture kan, set i lyset af de former for respons på mestringsforventninger vi udpegede i den foregående analyse, ses som passivt understøttende, men ikke omsættende. Det vil sige, at Henriks almene handlekraft ikke omsættes i forhold til det mere konkrete og handlingsorienterede plan.

Samtidig ser vi en bostøtte, der yder modstand og nuancerer det meget positive billede, Henrik stiller op indledningsvist, men som derigennem får skabt mulighed for konkret handling i sagen. Det er bostøtten, der skitserer planen for den videre beskæftigelsesindsats i Henriks sag. Selvom den ikke til fulde passer Henrik, der gerne vil undgå at komme tilbage til den kommunale afklaringsaktør, er det alligevel en plan, der i højere grad formår at understøtte Henriks almene handlekraft gennem konkrete handlingsmuligheder i forskellige scenarier. Bostøttens kommunikative linje adskiller sig fra den linje beskæftigelsesmedarbejderen forfølger.

Søren Peter Olesen har peget på hvordan forskellige stilelementer kan optræde i interaktion mellem beskæftigelsesmedarbejdere og borgere. Han har i sin analyse af konkret faglig praksis i jobcentrene (Baadsgaard m.fl. 2011) peget på to forskellige former for praksis hos frontlinjemedarbejdere. Han peger dels på en praksis, der er "kommunikativt og professionelt orienteret" og dels på en praksis, der er "rutiniseret og administrativt orienteret". Disse former for praksis udfolder sig i mødet med borgere. Hvis borgeren opfattes som en aktør med handlingsrum, så giver den kommunikativt og professionelt orienterede praksis plads til konstruktive samarbejdssituationer og forhandling, mens den rutinerede og administrativt orienterede praksis kan skabe interaktioner præget af modstand, modvæрге

og kampe. Hvis borgeren derimod opfattes som et objekt for indsats, så kan en kommunikativt og professionelt orienteret praksis skabe hjælpesituationer og diagnosticering/visitation. I mødet med en rutineret og administrativ praksis kan en sådan opfattelse af borgeren føre til kategorisering, tilpasning og resignation i samarbejdet. Olesens analyse peger i samme retning, som det vi viser i dette projekt, nemlig, at det, der sker i mødet mellem borgere og beskæftigelsesmedarbejdere, er afgørende for, hvad der kan ske efterfølgende. En professionel praksis opstår ikke som isoleret fænomen, men skabes i mødet med borgeren. Derfor er opfattelsen af borgeren også afgørende for den professionelle praksis. Hvis borgeren ses som et objekt for indsatsen, så er det naturligt, at borgeren relateres til foreliggende probleidentiteter og foreliggende løsningsstrategier. Det betyder også, at borgeren reduceres og udelukkes. I kraft af at borgeren ikke betragtes som havende en rolle at spille, er der sandsynlighed for at vedkommende kan og måske vil trække sig (exit). Hvis borgeren derimod betragtes som en aktør med et handlingsrum, så bliver denne person samtidig et synligt og konkret individ, der gives stemme. Vedkommendes egne forestillinger om en relevant indsats bliver centrale og borgeren må betragtes som en forhandlingspart, der både kan give modspil (modstand) og medspil (tilslutning).

Fra det samlede materiale i forskningsprojektet *'Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedsparatheden blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet'* (Danneris 2016) ved vi, at Henrik kommer i praktik ved et andet supermarked. Kort efter afbryder han dog praktikken, da han ikke har råd til at betale for transporten, fordi han er startet i psykologisk behandling, som han også selv skal betale. Senere visiteres Henrik imidlertid til det fleksjob, der allerede omtales som sandsynligt i det møde, der er analyseret i uddraget ovenfor. Visitationen til fleksjob giver Henrik nyt mod på at søge job, men han får at vide, at han ikke selv må gå ud og søge fleksjob. Det skal ske gennem kommunen. Dette opleves som endnu et slag mod hans mulighed for handlekraft, og Henrik giver ved en samtale med den observerende forsker tre måneder efter visitationen til fleksjob udtryk for, at han 'går og passer sig selv', og at han 'forsøger at træne og holde kommunen i ørerne'.

Uddragene ovenfor kan således ses som symptomatisk for Henriks samlede forløb. Henrik er en af de borgere, der på tidspunktet for observationen giver tydeligt udtryk for handlekraft, og som forsøger selv at handle i sin sag, om end koblingen mellem teknisk og almen handlekraft synes at være noget udfordret. Det lykkes ikke at gribe og støtte op om Henriks handlekraft fra beskæftigelsessystemets side. Det medfører dels en meget langtrukken sag, og dels en opgivende og frustreret borger, hvis almene handlekraft i relation til arbejdsmarkedet ser ud til at blive tabt på gulvet.

I samtalen, som ovenstående uddrag stammer fra, er beskæftigelsesmedarbejderen gennemgående orienteret mod administrative opgaver omkring udfyldelse og viderelevering af rehabiliteringsplan, så sagen kan forelægges rehabiliteringsteamet i kommunen. Der er således ikke tale om, at beskæftigelsesmedarbejderen ikke er orienteret mod fremdrift i sagen. Den institutionelle opgave handler også om opfyldelse af bureaukratiske rammer, og i denne beskæftigelsesmedarbejders optik, er det måske netop den bureaukratiske proces, der er lig med fremdrift i sagen. Der kan ikke visiteres til fleksjob, før rehabiliteringsplanen er klar, og sagen har været forelagt rehabiliteringsteamet.

Beskæftigelsesmedarbejderens handling i sagen kommer dog på mødet til at handle om bureaukratiske processer, der fremstår som noget abstrakte i forhold til Henriks søgen efter konkret handling i relation til hans arbejdsliv. Det kan være svært at handle på baggrund af et abstrakt svar, og i uddraget bliver det bostøtten, der trækker den fremadrettede proces ned på et konkret plan, der giver Henrik mulighed for at agere i sine bestræbelser på at komme nærmere arbejdsmarkedet.

Dette dilemma optræder flere steder i materialet. På den ene side er det en forudsætning for at kunne handle i retning af et fleksjob, at dette tilkendes på det lovgivningsbestemte rehabiliteringsmøde. På den anden side risikerer komplekse administrative processer at underminere borgerens oplevelse af meningsfuldhed og muligheden for selv at kunne udvise handlekraft. Dilemmaet kan antages særligt at gøre sig gældende, hvis ikke det lykkes at tydeliggøre dette over for borgeren og kæde det sammen med borgerens opfattelse af, hvad der er meningsfuldt, og den handlekraft, vedkommende lægger for dagen.

Den detaljerede analyse af uddraget ovenfor viser betydningen af, hvordan såvel teknisk som almen handlekraft mødes i den konkrete situation i den konkrete samtale. Selvom ikke alle borgere har samme høje grad af handlekraft som Henrik i casen, er det alligevel gennemgående i materialet (og i anden forskning), at borgerne efterlyser handling og fremdrift i deres sag. Aktiveringsforløb uden oplevet resultat er en kilde til utålmodighed hos borgerne.



Arbejdsmarkedsperspektiv

Et arbejdsmarkedsrettet fokus er uomgængeligt i socialt arbejde med arbejdsløse inden for den gældende lovgivning. Kravet om, at arbejdsløse skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet, har eksisteret i rigtig mange år, også langt forud for fremkomsten af en systematisk aktiveringspolitik. Udviklingen i den aktive beskæftigelsespolitik har for alvor taget fart siden midten af 1990'erne. Den har samtidig medført en gradvis udvidelse af målgruppen, for hvem det beskæftigelsesrettede sigte gælder. Fra at dette sigte primært var rettet mod de borgere, som blev vurderet arbejdsmarkedsparate, til at der i stigende grad er implementeret reformer rettet mod grupper af borgere, som har problemer ud over deres ledighed.

Parallelt med dette er rådighedsbegrebet blevet udvidet, så det ikke længere alene handler om at stå til rådighed for 'rimeligt arbejde' (Caswell 2013). Det handler også om at stå til rådighed for den aktive indsats, der har fokus på at få udsatte grupper, der befinder sig langt fra arbejdsmarkedet, bragt nærmere arbejdsmarkedet gennem brug af aktive tilbud (Caswell m.fl. 2011). Målet er her at øge deres arbejdsmarkedsparathed, også i de tilfælde, hvor et endemål i form af ordinær beskæftigelse ikke ligger lige om hjørnet. Der er med andre ord fokus på det arbejdsmarkedsrettede (beskæftigelses- eller virksomhedsrettede) i den aktive indsats.

Dette læner sig også op ad effektstudier, der viser, at det særligt er de indsatser, der foregår i tæt tilknytning til det ordinære arbejdsmarked, der kan dokumentere en positiv beskæftigelseseffekt (Rosdahl & Petersen 2006). Dog viser anden forskning, at det kun er et fåtal af kontanthjælpsmodtagerne, der bliver aktiveret i private virksomheder, og de beskæftigelsesmæssige effekter over for denne gruppe borgere er begrænsede (bl.a. Bach & Boll 2003; Pedersen & Tranæs 2004; Rosdahl & Petersen 2006).

Et er, at det ifølge bl.a. Rosdahl og Petersen trods dette i overvejende grad er tiltag, hvor de aktiverede har tilknytning til en arbejdsplads, der har vist sig effektfulde i forhold til at bringe arbejdsløse borgere i beskæftigelse. Noget andet er, hvordan et fokus på det arbejdsmarkedsrettede mere generelt oversættes og bringes i anvendelse i arbejdet med de arbejdsløse. Rapporten Fokus på job (Damgaard m.fl. 2005) så nærmere på de kontaktførelsessamtaler, der skulle gennemføres med alle ledige som følge af reformen 'Flere i arbejde'. Studiet af disse samtaler og deres jobfokus bygger bl.a. på observationer af samtaler i kommuner, AF (der dengang varetog indsatsen over for de forsikrede ledige) samt hos andre aktører i beskæftigelsesindsatsen.

Den overordnede konklusion i dette studie er, at der er fokus på job i den overvejende del af samtalerne i den forstand, at der bliver talt arbejdsmarked og beskæftigelse, men kun i en mindre del af samtalerne i den forstand, at der er konkrete tilbud på bordet. Dog kommer der, affødt af denne rapport, en præcisering fra den daværende beskæftigelsesminister. Han peger på, at der med 'fokus på job' menes, at der skal lægges konkrete jobmuligheder på bordet. Kommunikationen omkring arbejdsmarkedsperspektiver i samtalen mellem arbejdsløse borgere og professionelle ses altså fra politisk hold på dette tidspunkt som ikke tilstrækkelig. Siden begyndelsen af 2000-tallet er der i stigende grad blevet sat fokus både i politik og praksis på at sikre, at der arbejdes med arbejdsmarkedsperspektivet i jobcentrenes håndtering af borgerne.

Det er dog fortsat ikke entydigt, hvad et arbejdsmarkedsperspektiv mere præcist betyder. I dette kapitel går vi tættere på denne problemstilling og stiller spørgsmålet: Hvordan udfoldes det arbejdsmarkedetsrettede i samtaler mellem beskæftigelsesmedarbejdere og kontanthjælpsmodtagere, der befinder sig et godt stykke fra arbejdsmarkedet?

ARBEJDSMARKEDSPERSPEKTIV I BESKÆFTIGELSESINDSATSEN

En ny undersøgelse fra Væksthusets Forskningscenter har med udgangspunkt i udvalgte virksomheder og set fra arbejdsgivernes perspektiv undersøgt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres vej fra offentlig forsørgelse til arbejdsmarkedsdeltagelse. I disse virksomheder er det lykkedes for en udvalgt gruppe af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere at få etableret en tilknytning til arbejdsmarkedet (Madsen m.fl. 2016).

Undersøgelsen viser, at der kan være "*ganske store potentialer i, at personer fra målgruppen får et støttet afprøvningsforløb i en virksomhed med henblik på eventuel ansættelse. Potentialerne viser sig for virksomhederne, for de personer, der kommer ind i virksomhederne, og for den offentlige beskæftigelsesindsats for personer med problemer ud over ledighed. Undersøgelsen peger på, at virksomhederne også i denne målgruppe kan finde ressourcer og kompetencer, der giver grundlag for varige ansættelser i både ordinære job og fleksjob*" (Madsen m.fl. 2016; 5). En interessant pointe er, at det at få lov til at deltage i den daglige praksis i den konkrete ordinære virksomhed for borgere med problemer ud over arbejdsløshed ser ud til at give hul igennem til et arbejdsmarkedsperspektiv, det ellers ikke er lykkedes at skabe gennem de øvrige beskæftigelsesindsatser.

Eskelinen & Olesen (2010) har analyseret udviklingen i en gruppe kontanthjælpsmodtageres fortællinger om, hvordan de ser sig selv i forhold til arbejdsmarkedet. Det var tale om kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over arbejdsløshed. Eskelinen & Olesen betoner blandt andet, hvordan kontanthjælpsmodtagerne får

"beskæftigelsesindsatsen til at falde på plads i forhold til de planer, mål og omstændigheder, der forekommer i deres tilværelse. (...), hvordan de inkorporerer indsatsen (narrativt) i deres interaktion og eget livsperspektiv, herunder hvordan de integrerer beskæftigelsespolitiske mål ad hoc i deres forestillinger (deres arbejdsmarkedsperspektiv) om sig selv og den situation, de befinder sig i" (Eskelinen og Olesen 2010; 28).

Vores perspektiv i denne analyse af arbejdsmarkedsperspektivet er, at dette delvis skabes interaktionelt i mødet mellem borger og professionelle. En central del af beskæftigelsesindsatsen udgøres i praksis af samtalerne mellem borger og beskæftigelsesmedarbejder. Samtidig gælder det for såvel Eskelinen & Olesens analyse som for denne, at arbejdsmarkedsperspektivet ofte er fjernt for de borgere, analyserne beskæftiger sig med. Bevægelsen i retning af at gøre eventuelle arbejdsmarkedsmuligheder synlige og reelle er et langt sejt træk for både borger og professionelle.

Som indledningsvis problematiserende eksempel på, hvordan et beskæftigelsesrettet fokus kan fremtræde, følger her en taletur fra en samtale mellem en beskæftigelsesmedarbejder og en borger, der ikke har været på arbejdsmarkedet de seneste 25 år (dette eksempel stammer fra et andet datasæt end det, der ellers anvendes i analyserne). Borgeren har blandt andet problemer i form af alkoholmisbrug og dårligt helbred. Her siger beskæftigelsesmedarbejderen til borgeren: *"men jeg tænker Lars, det er, at i dag er der jo masser af muligheder for at komme på arbejdsmarkedet..."*.

I denne taletur bruger den professionelle indledningsvis ordet 'men' til at signalere en indvending mod den modstand, som borgeren indtil videre i samtalen har udvist mod overhovedet at se kommunikation om arbejdsmarkedet som et relevant tema i samtalerne (Juhila m.fl. 2013). Måden, hvorpå temaet om arbejdsmarkedsdeltagelse introduceres på i denne taletur, er som generel kategori. Det generelle og det konkrete har vist sig i vores data som en interessant modstilling.

Inden for en sprogteoretisk tradition, har Zhang (1998) analyseret forskellige former for uklarhed i sproget. Han præciserer forskellige former for uklarhed, herunder det generelle (generality), vaghed (vagueness), og flertydighed (ambiguity). Det generelle handler om det, der er uspecificeret i kommunikationen, mens det vage og flertydige handler henholdsvis om udtryk, der har mere end én mulig fortolkning, og udtryk, der har mere end én semantisk selvstændig betydning (Zhang 1998; 16-17). Alle tre typer uklarhed i kommunikation kan løses gennem henvisning til og udfoldelse i en given kontekst. Mens både det generelle og det vage kan spille en såvel passende som effektiv rolle i kommunikation, så spiller flertydigheden en mere problematisk rolle ifølge Zhang.

Uklarhed er i nogle sammenhænge blevet udråbt som noget problematisk og negativt i studier af sprog og som et fænomen, man skulle søge at undgå i kommunikation (Grice 1975). Nerlich & Clarke (2001) peger på, at det normalt antages, at hvis kommunikation skal være effektiv, så skal flertydighed undgås. Både de og Zhang gør sig dog til fortalere for uklarheden på baggrund af studier af sprog in vivo (naturligt forekommende interaktioner). Førstnævnte peger på, at uklarhed har vist sig i nogle sammenhænge at kunne facilitere den videre kommunikation. Sidstnævnte peger blandt andet på, at uklarhed er et normalt og hyppigt forekommende sprogligt fænomen, der kan fungere ganske anvendeligt i kommunikationen mellem mennesker.

ARBEJDSMARKEDSPERSPEKTIV I SAMTALER

I det følgende skal vi se nærmere på en række eksempler hentet fra datasættet. Disse eksempler er udvalgt, fordi de på forskellig vis rummer en konkret oversættelse af det beskæftigelses- og virksomhedsrettede i samtalen mellem professionel og borger. Disse eksempler er ikke repræsentative, og de giver ikke det fulde billede af, hvordan det arbejdsmarkedsrettede kommer til udtryk i data. De er udvalgt, fordi vi har vurderet dem som analytisk interessante, og fordi de rummer kommunikative træk, der både er relevante i lyset af den politiske og institutionelle kontekst de finder sted i, og i forhold til nogle af de fund, som er fremkommet gennem andre af BIP projekterne.

Et konkret arbejdsmarkedsperspektiv over for et generelt

Belinda er en 40-årig kvinde, der er alenemor til tre børn på henholdsvis 20, 18 og 6 år. De to ældste bor ikke længere hjemme. Hun har været på kontanthjælp i flere perioder af sit liv, senest i perioden fra 2010 frem til 2013, hvor samtalen finder sted. Belinda har haft arbejde, men blev fyret som følge af en sygdomsmeddelelse affødt af et trafikuheld, hvor hun fik piskesmæld og efterfølgende vedvarende smerter. På samtaletidspunktet er Belinda i virksomhedspraktik i Føtex og hun afventer indstilling til rehabiliteringsteamme, hvor hun håber hun kan få tilkendt et fleksjob.

Uddrag 5

- | | | |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | Beskæftigelses-
medarbejder | Godt (1,0), men ø:h så det jeg tænker, vi lige skulle i dag, det var egentlig bare lige at finde ud af, s-sådan lige få snakket lidt om, hvordan går det deroppe? |
| 2 | Belinda | Jamen det går jo rigtig godt, synes jeg= |

- 3 Beskæftigelses- Ja
medarbejde
- 4 Belinda Og jeg møder hver dag, så:h
- 5 Beskæftigelses- Ja
medabrejder
- 6 Belinda Jamen jeg er så glad for at være der, så:h, jeg ville blive
ked af, hvis jeg skal bli' pillet væk derfra i hvert fald.
- 7 Beskæftigelses- Jamen jeg tænker, indtil vi lige som, n-nu kører vi jo
medarbejder sagen og jeg har bedt om at få, [øh],
- 8 Belinda [Ja]
- 9 Beskæftigelses- Få nogle flere, >hvad hedder det<, oplysninger=
medarbejder
- 10 Belinda Ja
- 11 Beskæftigelses- =deroppe fra og fået sendt sådan praktikevaluerings-
medarbejder skema ud og hvad gør vi og hvad gør vi ikke=
- 12 Belinda Ja
- 13 Beskæftigelses- =og hvilke opgave du- har du løst, og (0,7), har vi
medarbejder skubbet lidt på arbejdstiden, og alle de der ting, [som]
vi nu skal ha' styr på, f-for ligesom og se, om vi kommer
i-igennem til et fleksjob, ik?

14 Belinda [Ja]

15 Beskæftigelses- Så de:t' sådan set det vi, vi arbejder på
medarbejder

I dette uddrag er der en række turskift mellem beskæftigelsesmedarbejderen og Belinda. Det er beskæftigelsesmedarbejderen, der har 'serveretten', og hun introducerer med sin første taletur 'hvad vi skal i dag'. Efterfølgende kan uddraget deles op i to dele. Første del udgøres af taletur 2-6, hvor Belindas taleture fylder mest, og beskæftigelsesmedarbejderens taleture begrænses til et kortfattet 'ja'. Den anden del af uddraget udgøres af taleturene 7-15, hvor strukturen i taletursfordelingen ændrer sig. Her er det beskæftigelsesmedarbejderen, der har hovedparten af taletiden, mens Belindas ture udgøres af kortfattede 'ja'-ture.

Hvis vi ser nærmere på disse tre dele af uddraget, så starter 1. taletur med et 'godt' efterfulgt af en kort pause. Dette udgør et signal, om at et nyt emne bringes på banen. Dernæst introducerer den indledende taletur den institutionelle opgave med en vag formulering: 'hvordan går det deroppe'. Taleturen rummer også flere opblødende formuleringer i form af 'lige skulle', 'bare lige', 'sådan at få snakket om'. Denne introducerende taletur inviterer til en interaktionel utydelighed, som ses i de efterfølgende ture. I taletur 2-6 ser vi, hvordan Belindas taleture strukturelt fylder mere end beskæftigelsesmedarbejderens. Både taletur 2 og 6 starter Belinda med ordet 'jamen', som ofte anvendes som markering af modstand mod det foregående. Belinda fortæller, at 'det går godt', at 'hun møder hver dag', og at hun 'er så glad for at være der'.

De tre taleture kan ses som gradvise udfoldelser af et svar på spørgsmålet 'hvordan går det deroppe'. I taletur 6 afslutter Belinda med en interessant formulering: 'jeg vil blive ked af, hvis jeg skal bli pillet væk derfra'. Institutionel interaktion er ofte asymmetrisk, hvilket kommer til udtryk her gennem en implicit reference til en magtasymmetri i relationen. Det er beskæftigelsesmedarbejderen og det system, hun repræsenterer, der har magten til at 'pille' Belinda væk fra den virksomhedspraktik, som hun er så glad for.

I taletur 7 overtager beskæftigelsesmedarbejderen hovedrollen i taletursstrukturen gennem en uklart formuleret tur, hvor hun indleder med 'ja-men jeg tænker'. Hun starter sætningen op igen med en ny introduktion 'indtil vi lige som', efterfulgt af et nyt forsøg på at starte op 'nu kører vi jo sagen og jeg har bedt om at få', afsluttet af en tøvelyd. Overgangen mellem taletur 6, hvor Belindas afslutning nærmest kan ses som en appel, og beskæftigelsesmedarbejderens taletur i 7 kan

forekomme abrupt og høres som noget, man kunne betegne som en 'interaktionel lussing'. Appellen 'jeg ville blive ked af' mødes af en respons, der hedder 'nu kører vi sagen'.

I samtaleanalytiske termer kan man her tale om en uønsket respons på Belindas appel. I afslutningen af uddraget bruger beskæftigelsesmedarbejderen sine taleture til at specificere den institutionelle opgave, der blev lanceret på uklar vis i den indledende taletur. De sproglige valg i taleturene peger i retning af, hvad beskæftigelsesmedarbejderen ser som centralt i denne opgave: Der tales om 'sagen', 'oplysninger', 'praktikevalueringsskema', 'arbejdstiden', og 'fleksjob'. Belindas ture i denne del af uddraget er ligesom beskæftigelsesmedarbejderens ture i 3 og 5 minimale 'ja' responser. Disse ture kan fungere og fortolkes på forskellig vis. 'Ja' kan fungere som tilslutning til det sagte, som mere neutral opfordring til at fortsætte samt som minimal respons, der rummer modstand. Taletur 15 kan ses som en sekvenslukkende tur – 'det er det vi arbejder på'.

Det står dog uklart hen, hvad dette 'det' henviser til. Belindas taleture besvarede 'hvordan går det'-spørgsmålet med kommunikation rettet mod mødestabilitet, arbejdsglæde, meningsfuldhed samt at være netop i Føtex. Beskæftigelsesmedarbejderens taleture retter sig mod den del af den institutionelle opgave, der har at gøre med det administrative arbejde forbundet med at bringe Belindas sag videre (mod rehabiliteringsteammødet). På samme vis forbliver det uklart, hvem der rummes i det 'vi', som optræder i den afsluttende taletur. Er det 'vi' Belinda og beskæftigelsesmedarbejderen, eller er det 'vi' systemet, der arbejder på at få dokumentationen i orden frem imod rehabiliteringsteammødet?

I dette uddrag er der fra Belindas side en orientering mod det konkrete. Hun fortæller om sin begejstring ved at være netop i den afdeling i Føtex, som hun er i. I denne konkrete arbejdssammenhæng har Belinda oplevet det som meningsfuldt at være på arbejdsmarkedet. Hun ønsker derfor at blive indstillet til et fleksjob snarest muligt, og hun drømmer om at få ansættelse som fleksjobber i den afdeling i Føtex, hun kender. På et senere tidspunkt i samtalen forsøger beskæftigelsesmedarbejderen at introducere tanken om, at de ting, Belinda har lært i sin tid i Føtex, kan overføres til andre kontekster (f.eks. andre arbejdspladser).

Uddrag 6

- 1 Beskæftigelses-
medarbejder Men det vi:ser åbenbart at være udmærket alligevel.
(1,4) Og den her – n:u sprang vi den let og elegant
over, men men det er jo egentlig 'så'n', at man ved,
hvor man egentlig søger de her jobs henne, ['hvis det
er']
- 2 Belinda [Jaer]
- 3 Beskæftigelses-
medarbejder For hvis nu Lone ikke kan honorere (0,5), lad os sige det
så'n (1,2)
- 4 Belinda Og så giver jeg hende et rødt æbl' og en kram og en
lille kys, [så kan det være]
- 5 Beskæftigelses-
medarbejder [Jah., så kan det]. Men men det kan jo godt være, der
er andr- altså, men du har jo stadig kompetencerne
- 6 Belinda Jaer
- 7 Beskæftigelses-
medarbejder Og du kan jo stadig godt det her ar:bejd', så jeg tænker,
rent selvtillidsmæssigt og alt det du har opbygget, det:
skal du jo ikke fjern'.
- 8 Belinda Nej m'n det gør jeg heller ik.
- 9 Beskæftigelses-
medarbejder O' o' det kollegiale, det tror jeg sagtens du -det kan
man godt opbygge andre steder
- 10 Belinda =' Ja, det kan [man sagt..]'

- 11 Beskæftigelses- [Det har de os' i Kvickly]
medarbejder
- 12 Belinda Jaer
- 13 Beskæftigelses- Øøøhm. Halvdelen af Kvickly er Dansk Supermarked.
medarbejder <altså, folk der har været i Føtex
- 14 Belinda Ja, det ved jeg godt!
- 15 Beskæftigelses- =De går dernede
medarbejder
- 16 Belinda =Det ved jeg godt. Jeg har nogle af mine tidligere
kollegaer, der arbejder nede i..
- 17 Beskæftigelses- Jah
medarbejder
- 18 Belinda Kvickly
- 19 Beskæftigelses- Så såøhm o' o' og der' os' Bilka. - Jeg ved godt, det en
medarbejder anden størrelse
- 20 Belinda Jaer.
- 21 Beskæftigelses- Men-
medarbejder
- 22 Belinda =JA JA, men [det er stadigvæk]

- 23 Beskæftigelses- [Men konceptet er det samme]
medarbejder
- 24 Belinda Jaer
- 25 Beskæftigelses- Så der er ikke noget dér, alts- jeg tænker det- man må
medarbejder ikke ba:re fordi at hvis...

Føtex, nu siger, jamen de har ansættelsesstop, fordi der
sker rigtig meget i koncernen
- 26 Belinda 'Aer
- 27 Beskæftigelses- Øh... at det ik' kan lade sig gøre, men men vi håber da
medarbejder på, at Lone hun siger, °det kan godt lade sig gøre°.
- 28 Belinda °Ja, det håber jeg°
- 29 Beskæftigelses- <Men man skal ikke lade sig slå ud af, hvis det ik' kan.=
medarbejder
- 30 Belinda =°Det ka' være jeg skal gi' hende en lil' julegave måske°

Taletursstrukturen i dette uddrag består i, at det især er beskæftigelsesmedarbejderen, der har længere taleture. I denne del af samtalen forsøger beskæftigelsesmedarbejderen forsigtigt at adressere, at det ønskede fleksjob i Føtex ikke kan garanteres. Samtidig åbner hun op for, at de ting, Belinda har lært i sin tid i Føtex, ikke er afgrænset til dette konkrete sted, men kan bredes ud og gøres mere generelle. I taletur 1, 3 og 5 folder beskæftigelsesmedarbejderen denne kommunikative opgave ud, hvilket hun gør på en sproglig sensitiv måde.

Beskæftigelsesmedarbejderen introducerer emnet gennem gentagelse af ordet 'men', både i taletur 1 og 5, der signalerer forbehold for det foregående (der i denne sammenhæng har været et fokus på fleksjob i netop Føtex). Hun bruger desuden flere opblødende formuleringer ('det er jo egentligt', 'hvis det er'). På den

måde kommunikerer beskæftigelsesmedarbejderen med Belinda på en måde, der signalerer sensitivitet over for Belindas (brændende) ønske om at fastholde tilknytningen til Føtex. Samtidig forsøger hun at udvide Belindas arbejdsmarkedsperspektiv fra det afgrænsede og konkrete til et lidt bredere og mere åbent perspektiv med flere potentielle muligheder.

Belinda benytter sig af minimal tilslutning (som vi også så i kapitlet om mestringsforventning) gennem sine kortfattede 'ja' besvarelser (taletur 2, 12, 20, 24, 26). Hermed præsterer hun et interaktionelt bidrag, der lader beskæftigelsesmedarbejderen holde ordet og udfolde sin argumentation for, at de ting, Belinda har lært i sin tid i Føtex, kan overføres til andre lignende arbejdspladser ('du har jo stadig kompetencerne', 'det her arbejde', 'rent selvtillidsmæssigt', 'alt det du har opbygget', 'det kollegiale').

Belinda bestyrker sin tilslutning til denne bestræbelse på at gøre den konkrete erfaring med arbejdsmarkedsdeltagelse mere generel i taletur 10 ('ja det kan man sagtens'). Hun holder dog fast ved sin præference for det konkrete fleksjob i Føtex. Det gør hun, dels ved at hun i denne taletur (10) vælger den generelle selvreference 'man' frem for den konkrete selvreference 'jeg', og dels ved at hun ikke afslutter ordet 'sagtens' og taler med lav stemmeføring. Samtidig fastholder hun præferencen for det konkrete arbejdsmarkedsperspektiv, i kraft af at hun i både sin indledende og afsluttende taletur (4 og 30) taler (humoristisk) om gaveudveksling ('rødt æble og et kram', 'og et lille kys', 'en lille julegave måske') som en mulig måde til at sikre fleksjobbet i Føtex.

Det generelle over for det konkrete arbejdsmarkedsperspektiv udfordrer hinanden i uddragene fra samtalen mellem Belinda og beskæftigelsesmedarbejderen. Beskæftigelsesmedarbejderen kan ikke love Belinda det, hun drømmer om, og Belinda fastholder sit arbejdsmarkedsperspektiv rettet mod den konkrete mulighed, der har åbnet sig for hende gennem praktikforløbet. Hun modsætter sig på en lang række mere eller mindre subtile måder et bredere fokus på et generelt arbejdsmarkedsperspektiv. Beskæftigelsesmedarbejderen arbejder for at udvide det (snævre) konkrete perspektiv. Det gør hun ved at adressere det institutionelle i form af en beskrivelse af, hvor mange timer Belinda kan arbejde, og hvilke eventuelle skånebehov, hun måtte have. Samtidig arbejder hun kommunikativt på at brede Belindas arbejdsmarkedsperspektiv ud, så det ikke alene er knyttet til det konkrete sted i Føtex, men også giver Belinda muligheder for arbejdsmarkedsdeltagelse andre (lignende) steder. Dette stykke kommunikative arbejde møder dog en vis modstand fra Belindas side, idet hun i løbet af samtalen fastholder et arbejdsmarkedsperspektiv, der er knyttet til den konkrete kontekst, hun p.t. oplever som meningsfuld gennem sin praktikerfaring.

Et tilsvarende arbejde på at brede det konkrete ud til det generelle så vi i kapitlet om meningsfuldhed. Her siger jobkonsulenten i taletur 18 til Daniel "generelt af din arbejdsevne ikke også. Og det er egentlig lidt det vi har behov for". Denne bestræbelse på at få arbejdsevnen beskrevet står delvist i modsætning til det argument, både Daniel og Belinda fremfører, om at være tilknyttet en arbejdsplads, der giver mening i deres arbejdsmarkedsperspektiv.

For Daniels vedkommende drejer det sig om at arbejde med IT, mens det for Belinda handler om at blive i Føtex, hvor hun føler sig godt tilpas og velkommen. Det er dog samtidig et eksempel på den (u)balance, der ofte optræder i interaktionerne mellem borger og professionel, hvor det institutionelle perspektiv optræder side om side med det borgerrettede. I forhold til den kommunikative opgave med at formulere et arbejdsmarkedsperspektiv, ser vi det således koblet analytisk til meningsfuldhed. Det ser ud til, at det for borgeren er meningsfuldt at tale om et arbejdsmarkedsperspektiv, der i overvejende grad er knyttet til det konkrete i forhold til en helt bestemt kontekst. Omvendt er det institutionelt meningsfuldt for de professionelle at brede arbejdsmarkedsperspektivet ud og tale om det i mere generelle og dermed også mere uklare termer.

Arbejdsmarkedsperspektiv som et forsigtigt skridt væk fra offentlig forsørgelse

Det tredje uddrag, vi har valgt i denne analyse, handler om, hvordan et borgerinitieret initiativ håndteres interaktionelt. Også i dette eksempel er det konkrete over for det generelle på spil. Tanja er en 38-årig kvinde, der har været på kontanthjælp stort set hele sit voksenliv. Hun er alene med sine fem børn i alderen 4-19 år. Flere af børnene har sociale og helbredsmæssige problemer. Ca. 31 minutter inde i samtalen mellem Tanja og beskæftigelsesmedarbejderen markeres et emneskifte ('nu skal vi til noget andet'). Forud for dette sted i samtalen har der været en halv ti-mes indledende snak om en række temaer, herunder især Tanjas udfordringer med sine fem børn, der har problemer af forskellig art. Tanja tager opfordringen op og accepterer det emneskifte, som beskæftigelsesmedarbejderen har initieret.

Uddrag 7

- 1 Beskæftigelses- Men øhm
medarbejder
- 2 Tanja Men faktisk så havde jeg forestillet mig, at hvis jeg skulle lave noget andet på et tidspunkt (SR: ja), så ku' jeg faktisk godt tænke mig og:: - men det er ikke sikkert jeg kan komme til i [navn på by] [h ø::h]

- 3 Beskæftigelses- [Du kaster bare idéer ud] (T: ja), så snakker vi om det (T: medarbejder ja)
- 4 Tanja Studere nogle sprog
- 5 Beskæftigelses- Ja, ja? medarbejder
- 6 Tanja >Men det er bare ikke sikkert at de har dem jeg vil ha'<
- 7 Beskæftigelses- Naj men det kan da undersøges medarbejder
- 8 Tanja De har garanteret kun engelsk og tysk og fransk >eller sådan et eller andet<
- 9 Beskæftigelses- 'Ja', hvad var det. Må man spørge hvad du gerne vil. Er medarbejder det russisk eller sådan noget?
- 10 Tanja Ø:h polsk
- 11 Beskæftigelses- Nå [Spændende] medarbejder
- 12 Tanja [Og ø::h] (0,2) hvad hedder det, Arabisk (BM: ja). Ø:hm, jeg ved ik' lige hvor mange kategorier der er. Der er nok alligevel mange
- 13 beskæftigelses- Sikkert medarbejder
- 14 Tanja .h ja

- 15 Beskæftigelses- Det, det, der må jeg også lige være sådan lidt (T: jaer),
medarbejder måske
- 16 Tanja Jaer, det kunne jeg også godt forestille mig=
- 17 Beskæftigelses- =Men det er da noget der ka' undersøges, hvis det er
medarbejder så'n et eller andet (T: og) øh..
- 18 Tanja Og kinesisk
- 19 Beskæftigelses- °Og kinesisk [os'?!]°
medarbejder
- 20 Tanja [Ja]

Emneskiftet signaleres af beskæftigelsesmedarbejderen gennem brug af taleturen 'men øhhh', som rummer dels et forbehold for det forudgående, gennem ordet 'men', dels en tøvlyd, der opfordrer borgeren til at komme på banen med noget andet, end det der er gået forud. Tanja reagerer på opfordringen ved i taletur 2 at tage et nyt tema op. Tanjas formulering om at 'lave noget andet' kan i denne samtale ses som en potentiel åbning for en beskæftigelsesorientering.

Taleturen forbliver dog åben og uafsluttet, fordi Tanja afholder sig fra at formulere en afslutning i retning af, hvad hun kunne tænke sig. Hun holder det introducerede tema 'noget andet' åbent gennem introduktionen af forbehold. Hun afbryder sig selv ved at sige 'og:: - men'. Pausen og hendes brug af 'men' kan ses som måder, hvorpå hun sprogligt markerer et forbehold i forhold til det foregående, altså hendes egen introduktion af at 'lave noget andet'. Tanja fortsætter sin taletur med et yderligere forbehold, nu med henvisning til de transportmæssige og geografiske udfordringer forbundet med dette 'noget andet', som endnu er uformuleret, men som givet den institutionelle og interaktionelle kontekst kunne være beskæftigelsesrettede muligheder.

Beskæftigelsesmedarbejderen håndterer taleturen ved i første omgang at opfordre Tanja til at fortsætte med at formulere dette 'noget andet' gennem sit

indlejrede 'ja', der fungerer som en opfordring. Dernæst fortsætter beskæftigelsesmedarbejderen sin opfordring, til at Tanja fortsætter, gennem en overlappende taletur, hvor Tanjas tøvlyd overlappes med opfordringen 'du kaster bare ideer ud'. Tanja bekræfter modtagelsen af opfordringen gennem 'ja', og beskæftigelsesmedarbejderen understreger samtalsens åbenhed ved at sige 'så snakker vi om det', hvilket igen bekræftes gennem et 'ja' fra Tanjas side. Vi er altså her vidne til et initiativ fra Tanjas side, hvor hun introducerer temaet om at 'lave noget andet', hvilket understøttes interaktionelt og sprogligt af beskæftigelsesmedarbejderens taleture.

Samtidig lancerer Tanja sprogligt flere forsøg på at introducere forbehold, allerede inden 'noget andet' er blevet gjort klart i samtalen. Beskæftigelsesmedarbejderen håndterer disse forbehold ved at holde fast i åbningen, som endnu står sprogligt uklart. Nerlich & Clarke har beskrevet, hvordan interaktionelle bestræbelser på at 'holde åbent' er en strategi, der ofte anvendes af deltagere i samtaler. At 'holde åbent' har ulemper i form af uklarhed, men det kan også have sine fordele i forhold til processen med at strikke de videre kommunikative strukturer sammen (Nerlich & Clarke 2001; 11). Således opfordret formulerer Tanja i taletur 4, hvad det er, hun har i tankerne i forhold til at 'lave noget andet', nemlig at 'studere nogle sprog'.

I det følgende forsøger beskæftigelsesmedarbejderen fortsat at opfordre Tanja til at fastholde sit initiativ til at formulere 'noget andet', mens Tanja formulerer yderligere forbehold gennem formuleringen 'ikke sikkert at de har dem jeg vil ha'. Beskæftigelsesmedarbejderen stiller sig gennem sine ytringer sammen med Tanja ('spændende' og 'der må jeg også lige være') i en åben og uvidende nysgerrig position. Disse ture medvirker til, at Tanja fortsætter sine bestræbelser på at udfolde 'noget andet' i en lidt mere konkret retning. I taletur 10, 12 og 18 udvider Tanja sit kommunikative arbejde ved at folde 'nogle sprog' fra taletur 4 ud og opremse en række sprog, hun gerne vil lære.

Mens introduktionen af 'lave noget andet' i den konkrete kontekst kan ses som et potentiale til at sætte det beskæftigelsesrettede på dagsordenen i samtalen, forbliver koblingen i dette uddrag aktivitetsorienteret. Beskæftigelsesmedarbejderen indtager primært rollen som opbyggende på initiativet uden at indgå i rollen som en, der støtter op om at få gjort dette initiativ mere konkret. Der er på den ene side tale om en sproglig udveksling, hvor beskæftigelsesmedarbejderen griber Tanjas initiativ og interaktionelt understøtter hendes udvikling og udvidelse af, hvad hun tænker om dette med at 'lave noget andet'.

På den anden side er der tale om, at perspektiverne i dette aktivitetsønske (at lære sprog) forbliver generelle og ikke kobles til progression i retning af arbejdsmulig-

heder. Set i lyset af det tidligere kapitel om handlekraft, kan man sige, at Tanja her "gør handlekraft". Dette gøres i kraft af de forsigtige formuleringer Tanja udfolder i retning af dette 'noget andet'. Denne handlekraft udtrykkes på en måde, der samtidig må siges kun i svag grad at være knyttet til en mestringsforventning fra Tanjas side. Nogle minutter senere i samtalen introducerer Tanja koblingen mellem sprogene og at 'kunne bruge det til noget'.

Uddrag 8

- | | | |
|---|--------------------------------|--|
| 1 | Tanja | Ja, men kunne det blive sådan noget ikke også, hvor man kunne bruge det til noget. Eh.. |
| 2 | Beskæftigelses-
medarbejder | Altså der findes jo tolke inden for alt muligt, ikk også |
| 3 | Tanja | Ja ja, men altså. Det var nok også det jeg havde tænkt mest på |
| 4 | Beskæftigelses-
medarbejder | Ja, så er der jo, man kan sige. Jeg ved ikke hvordan jobmulighederne er, men man kan sige, med nogen der er lidt specielle, hvor det ikke bare er engelsk eller tysk eller fransk eller et eller andet |

I taletur 1 i dette uddrag ligger der et implicit spørgsmål, der kunne formuleres til beskæftigelsesmedarbejderen: 'kunne det blive noget, man kunne bruge til noget?'. Beskæftigelsesmedarbejderen håndterer dette interaktionelt som et spørgsmål og svarer på det ved at konkretisere, hvad hun tænker, man kan bruge sprog til, nemlig arbejde som tolk. Formuleringen af denne beskæftigelsesmulighed formuleres dog ganske generelt 'der findes jo tolke ind for alt muligt', og det gøres i denne sammenhæng ikke konkret, hvad det mere præcist kunne betyde for Tanjas muligheder for at nærme sig et arbejdsmarked. I 4. taletur i uddraget udfolder beskæftigelsesmedarbejderen dette ved at redegøre for et manglende kendskab til jobmulighederne på området, samt en åbenhed over for de muligheder der kunne være i at kunne et 'lidt specielt' sprog.

DEN INSTITUTIONELLE RAMME OM ARBEJDSMARKEDSPERSPEKTIVET - OG IMPLIKATIONER FOR PRAKSIS

Igennem en længere årrække er det blevet betonet, at det overordnede mål med beskæftigelsesindsatsen er at bringe de arbejdsløse i eller tættere på arbejde. Det gælder såvel de arbejdsmarkedsparete borgere, som – i stigende grad – dem, der har problemer ud over ledighed. Etableringen af jobcentre i 2007 er med til at cementere dette med en understregning af, at det, der er centralt at tale om på møder i jobcenteret, er arbejdsmarkedsperspektivet. Som vist ovenfor oversættes dette fokus på beskæftigelsesmuligheder og arbejdsmarkedsperspektiv gennem kommunikative handlinger i mødet mellem beskæftigelsesmedarbejderne og borgerne.

Vi har i analyserne vist, at der kommunikativt forekommer en vis uklarhed i sproget, når det drejer sig om arbejdsmarkedsperspektivet. Uklarheden er ikke nødvendigvis problematisk. Som vi så i casen med Tanja bidrager uklarheden her til at holde kommunikationen mellem beskæftigelsesmedarbejderen og Tanja åben, i forhold til hvad det mere konkret kan betyde at 'skulle noget andet' end at være på kontanthjælp. Det betyder, at uklarheden her kan bruges som kommunikativ ressource i mødet med en borger, der ikke umiddelbart giver udtryk for det meningsfulde i at tale om beskæftigelsesmuligheder.

Et andet eksempel på uklarhed ser vi i Belindas case, hvor beskæftigelsesmedarbejderen formulerer sig langt mere generelt (og institutionelt) end Belinda selv. Belinda udtrykker sig handlingsorienteret og præsenterer sig selv som værende i en fremgangspræget fase, hvor hun giver udtryk for en høj grad af tro på egne evner i forhold til arbejdsmarkedsmuligheder. Hendes kommunikation om dette er stærkt knyttet til noget konkret, nemlig muligheden for et fleksjob i Føtex. Beskæftigelsesmedarbejderen arbejder på at brede dette ud til et mere generelt perspektiv.

Dette kommunikative arbejde kan handle om, at beskæftigelsesmedarbejderen ikke som institutionel repræsentant kan udstede garantier til Belinda angående det ønskede fleksjob. Det kan ligeledes handle om, at den institutionelle opgave også er at afdække Belindas arbejdsevne. Hun søger gennem sit sprog at gøre det konkrete generelt. Dette møder dog modstand fra Belindas side, men i en relativ subtil form, og uden at interaktionen mellem de to brydes.

Om end dette er forståeligt set fra et institutionelt perspektiv, så har det interaktionelt den omkostning, at beskæftigelsesmedarbejderen undlader at gribe det initiativ, Belinda udviser. Dette fravær af 'gribning' (som er særligt tydeligt i overgangen fra taletur 6 til 7 i det første uddrag) er interessant og tankevækkende. Med den sociologiske samtaleanalyse stiller vi spørgsmålene 'hvorfor dette nu?'

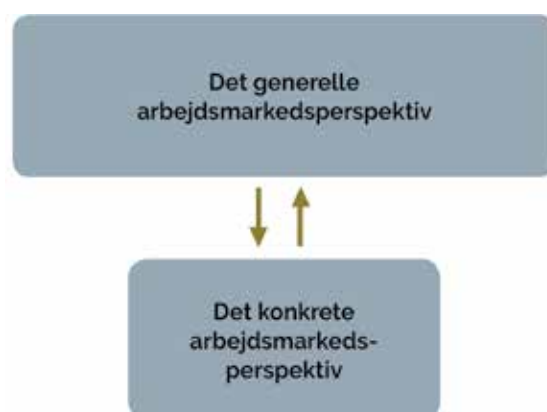
og 'hvad kommer så?'. Det giver anledning til kritisk refleksion over, hvilke muligheder der er for 'gribning' af et arbejdsmarkedsperspektiv i kommunikationen med borgere, som befinder sig langt fra arbejdsmarkedet, og hvor dette perspektiv måske forekommer fjernt og meningsløst. En sådan faglig refleksion kan være med til at sætte fokus på, hvornår kommunikative handlinger fra borgerens side rummer elementer, som kan oversættes og udvikles interaktionelt i retning af et arbejdsmarkedsperspektiv.

I en anden BIP undersøgelse har forskere studeret arbejdsgivernes erfaringer med at ansætte tidligere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (Madsen m.fl. 2016). Også her ses et mønster bestående i, at arbejdsmarkedsmuligheder knyttes an til konkrete, erfarede, kontekstbundne arbejdsmarkedsperspektiver. Der er med andre ord belæg for at pege på, at mens det generelle arbejdsmarkedsperspektiv kan være nødvendigt og meningsfuldt set i lyset af de institutionelle og politiske rammer, så er det betydningsfuldt at have for øje, hvordan dette bredere og mere uklare arbejdsmarkedsperspektiv oversættes til noget konkret og for den enkelte borger meningsfuldt.

Forbindelseslinjerne mellem, hvad der for den enkelte er meningsfuldt, hvilken tiltro vedkommende har hertil (mestringsforventninger), handlekraft og arbejdsmarkedsperspektiv begynder at aftegne sig. Pointen her er ikke at bevæge sig i retning af et perspektiv, hvor det virksomheds- eller beskæftigelsesrettede gøres standardiseret og fastlåst i form af 'der skal job på bordet'. Det vil være problematisk, blandt andet set i lyset af den gruppe borgere, vi har at gøre med her, hvad der er meningsfuldt for dem, og hvad de kan udvikle eller opnå handlekraft i forhold til. Der kan være mange forskellige skridt på vejen til mulig arbejdsmarkedstilknytning for borgerne.

Omvendt kan analysen være med til at udfordre hvordan det virksomheds- eller beskæftigelsesrettede formuleres konkret i samtaler med borgere. Analysen peger på det problematiske i at fastholde det generelle som generelt i stil med det indledningsvist anførte eksempel "ork, der er masser af muligheder på arbejdsmarkedet". Samtidig kan det generelle, som vist ovenfor, have den sproglige fordel, at det 'holder åbent'. Det generelle kan, som bemærket af Zhang (1998), ophøre med at være uklart gennem henvisning til kontekst.

Figur 3: Det generelle over for det konkrete arbejdsmarkedsperspektiv



Det peger samlet set i retning af mulighederne for i samarbejde med borgeren at gøre det generelle arbejdsmarkedsperspektiv konkret gennem henvisninger til konkrete kontekster, som opleves af eller udpeges som relevante af borgeren selv. Forudsætningen for, at dette lader sig gøre, er en kommunikativ opmærksomhed på 'gribning' af de bidrag fra borgerens side, som borgeren finder meningsfulde, og som borgeren har mestringsforventninger og udviser handlekraft i forhold til, samt som rummer elementer af et muligt arbejdsmarkedsperspektiv. Som nævnt tidligere er det betydningsfuld om både borger og beskæftigelsesmedarbejder tror på, at det kan lade sig gøre for borgeren at komme i beskæftigelse (på sigt), og denne tro er en forudsætning for handlekraften. Tro og handling er dog utilstrækkeligt. Viden om de konkrete arbejdsmarkedsmuligheder er også af afgørende betydning. Dette udfordrer borgeren, der ofte har begrænset viden om arbejdsmarkedet, men også de professionelle, der skal vide, hvilke muligheder der er til stede på det lokale arbejdsmarked. Hvis et generelt arbejdsmarkedsperspektiv skal oversættes til et konkret, så kræver det, at både borger og beskæftigelsesmedarbejder kan kommunikere om dette.



Refleksion over praksisrelevans og -anvendelse

Udgangspunktet for, at ovenstående analyser og den samtaleanalytiske tilgang kan finde anvendelse i praksis, er en antagelse om, at indsatser får deres virkninger i de konkrete møder, hvor borgere og beskæftigelsesmedarbejdere taler med hinanden – eksempelvis i samtaler på jobcenteret. Det betyder altså, at det ikke er tilstrækkeligt som beskæftigelsesmedarbejder at vide, *hvad der virker*, men også *hvordan*, hvis man ønsker at forbedre indsatsen.

I dette sidste kapitel vil vi adressere den konkrete praksisanvendelighed af de fremkomne analyser. Vi vil samtidig give bud på, hvordan man som beskæftigelsesmedarbejder, alene eller sammen med udvalgte kolleger eller sit team, kan arbejde videre med den samtaleanalytiske tilgang i den daglige praksis. Den sociologiske samtaleanalyse trækker på en række teoretiske traditioner. En af disse er sociologen Erving Goffman, der gennem sine analyser af interaktioner mellem mennesker har vist, at vi som udgangspunkt arbejder sammen om at "opretholde en given definition af situationen". Med denne vished som udgangspunkt kan vi stille spørgsmål om, hvordan dette gøres i (kommunikativ og interaktionel) praksis. En anden inspirationskilde er den engelske professor i social interaktion, Elisabeth Stokoe. Hun har udviklet en rollespilsmetode (CARM), som er baseret på sociologisk samtaleanalyse (se bl.a. Stokoe 2014). En dansk indføring i denne metode er på vej (Jørgensen under udgivelse).

Med afsæt i de tværgående mønstre i analysen vil vi her præsentere udvalgte generelle træk ved den samtaleanalytiske tilgang, som beskæftigelsesmedarbejdere kan anvende til at kaste et analytisk og mikrointeresseret blik på egen praksis. Formålet med kapitlet er således at give beskæftigelsesmedarbejdere inspiration til at reflektere over deres egen praksis.

PRAKSISRELEVANS

Samtaler udgør en betydelig del af den beskæftigelsespolitiske indsats over for arbejdsløse i Danmark. Sproget er derfor et afgørende redskab for beskæftigelsesmedarbejderne i jobcentrene. Denne rapport udspringer af et ønske om at sætte spot på samtalen og se nærmere på, hvordan kommunikationen udspiller sig i 'naturligt forekommende praksis' i mødet mellem beskæftigelsesmedarbejdere og borgere. Med udgangspunkt i den sociologiske samtaleanalyse har vi kastet et nærsynet blik på et udvalg af samtaler og analyseret, hvordan henholdsvis meningsfuldhed, mestringsforventning, handlekraft og arbejdsmarkedsperspektiv håndteres og gøres kommunikativt i disse samtaler. Disse fire analysenedslag er ikke tilfældigt valgt. De udgør centrale omdrejningspunkter i de møder, vi har observeret. Både i de samtaler, der er analyseret i denne sammenhæng, og i en række andre samtaler, vi har forskningsmæssig adgang til i forskellige danske

jobcentre. Derfor kan disse begreber i sig selv udgøre et udgangspunkt for faglig refleksion blandt beskæftigelsesmedarbejderne.

De redskaber, vi har anvendt i analyserne, stammer fra en stor og omfattende værktøjskasse af begreber og sproglige fænomener, som forskning i samtaler har fremanalyseret gennem en lang årrække. Det er ikke vores forventning, at du som læser skal kunne jonglere med alle disse mange samtaleanalytiske begreber. Det er dog vores forhåbning, at nogle af disse greb kan medvirke til at styrke den faglige refleksion og interprofessionelle kommunikation om, hvordan samtaler med borgere forløber. Et helt grundlæggende perspektiv er her, at samtaler er sekventielle. Det vil sige, at en ytring bliver set som en handling (en taletur), og at alle taleture skaber en bane for, hvad der kan komme efterfølgende. Det betyder blandt andet, at hvis der stilles et spørgsmål, så skaber det en forventning om, at der følger et svar. Hvis denne forventning brydes, så vil det som oftest kræve et kommunikativt merarbejde mellem samtaleparterne. Når der i samtaler på denne måde er knyttet bestemte forventninger til ytringer, om hvad der følger, så skal det ikke forstås som determineret og fastlåst. Forventninger i kommunikation kan sagtens brydes og bliver det ofte. Men bevidsthed om de kommunikative mønstre kan hjælpe os til at stille skarpt på spørgsmål om, hvad der sker i samtaler mellem mennesker. Det interaktionelle og kommunikative samarbejde foregår hele tiden i mødet mellem mennesker. Det er ikke tilfældigt, hvad der siges og gøres. Det er heller ikke uden betydning for, hvad der kan ske og siges efterfølgende.

PRAKSISANVENDELSE

Den sociologiske samtaleanalyse, som vi arbejder med den her, tager afstand fra, at samtalekompetencer kan kvalificeres ud fra en på forhånd given standard (fx samtaleteknikker og skemaer). Hvad vi i stedet foreslår er, at man som beskæftigelsesmedarbejder både individuelt og kollektivt øger den sproglige opmærksomhed. Opmærksomheden kan rettes mod bestemte kommunikative fænomener. Det kan eksempelvis handle om at sætte fokus på, hvordan mening, mestringsforventning, handlekraft og arbejdsmarkedsperspektiv gøres i konkret sprogligt samspil mellem professionel og borger.

Gennem *Spot på samtalen* har vi bestræbt os på at tilbyde et repertoire af greb og ord og måder, der kvalificerer muligheden for at tale om faglig kommunikativ praksis. Vi kommer ikke med standarder og løsninger på, hvornår samtaler er gode, da det må afgøres situationelt. Vi opfordrer dog til, at det gøres til en del af den faglige refleksion, at man stiller spørgsmålet, om en given kommunikativ praksis er hensigtsmæssig eller uhensigtsmæssig. Det er vigtigt at understrege, at forudsætningen for at give et kvalificeret svar på dette spørgsmål er, at man først er gået analytisk og nysgerrigt til værks. Man må først kunne svare på spørgsmål som 'hvad sker der her?' og 'hvorfor dette nu?' i den konkrete samtale,

der gøres til genstand for refleksion. Derefter bliver det muligt at gå videre til en mere evaluerende og normativ position, hvor det kan vurderes, hvorvidt en given kommunikativ handling er hensigtsmæssig eller ej.

Nogle af de samtaleanalytiske begreber, vi har anvendt i analysen ovenfor, vil kunne anvendes som opmærksomhedspunkter i faglige refleksioner over egen kommunikativ praksis. I boksene nedenfor tilbyder vi inspiration til to forskellige måder at arbejde med sproglig opmærksomhed på i beskæftigelsesfaglig praksis.

Den analytisk nørdede

Denne metode kan bruges som en ny måde at arbejde med faglig sparring på. Pointen er IKKE at evaluere om en samtale er god eller dårlig. Pointen er derimod at støtte hinanden i at blive opmærksomme på, hvordan samarbejdet med borgerne gøres kommunikativt. En øget opmærksomhed, forankret i konkret naturligt forekommende tale, har potentiale til at forbedre den kommunikative praksis.

1. Optag 2-3 samtaler i jeres team/afdeling på lydfil (en smart phone er et udmærket redskab her).
2. Lyt samtalen igennem. Dette kan gøres sammen eller individuelt.
3. Beslut dig/jer for steder i samtalen, hvor der sker noget, I synes er interessant.
4. Vælg et til to uddrag pr. samtale på baggrund af dette (hvert uddrag skal være max 20 taleture for at kunne håndteres analytisk).
5. Udskriv disse uddrag så detaljeret som muligt (alternativt kan der laves analyser på baggrund af lydfilen, men det er lidt sværere).
6. Analysér de udvalgte uddrag sammen i teamet/mindre grupper. Stil spørgsmål som:
 - a. Hvad sker der her?
 - b. Hvorfor dette nu?
 - c. Hvad kunne man forvente følger af en given taletur?
 - d. Er det – eller er det ikke – det forventede, der følger?
 - e. Hvordan kan vi forstå det, der gøres, kommunikativt?

HUSK at begrunde jeres analyser i det sagte/udskrevne!

Observation og respons

Denne metode kan bruges som en måde til at skabe mere åbenhed blandt kolleger i forhold til, hvordan sproget bruges til at 'gøre socialt arbejde'. Igen er det vigtigt, at der ikke her anlægges et normativt, vurderende perspektiv. Det handler ikke om at rose eller rise den kollega, man observerer. Den observerende kollega har til opgave at være den observerede kollegas forstørrede ører!

1. Inviter en observerende kollega ind til en samtale med en borger (der har givet tilsagn).
2. Beslut jer for på forhånd, om der er noget særligt i samtalen, der skal gives opmærksomhed fra den observerende kollega (se forslag til opmærksomhedspunkter længere nede).
3. Den observerende kollega skal lytte aktivt og tage noter. Det er fint at bestrebe sig på så præcist som muligt at nedfælde bestemte ord og vendinger, som efterfølgende kan bruges i responsen (eventuelt kan man bruge lydfil som mulig supplement, der giver mulighed for at vende tilbage til, hvad der faktisk blev sagt).
4. Efter samtalen taler I med hinanden om observationen. Igen er det vigtigt, at responsen IKKE gøres evaluerende, men nysgerrig og reflekterende: Hvad skete der? Hvad kom der så? Begrund i det sagte – og brug noterne som understøttende for responsen.
5. Den observerede kollega skal ikke forsvare eller forklare sig. Metoden handler om, at den observerende kollega forærer den observerede kollega en observation og en opmærksomhed, der kan støtte faglig refleksion for begge parter.

Mulige opmærksomhedspunkter for en observation og respons (eller en analyse af samtaleudskrifter) kan være:

- Hvis samtalen forventes at rumme modstand fra borgerens side, kan opmærksomheden rettes mod, hvordan borger gør modstand, eller på hvad sproglige modstandsfænomener (såsom minimal respons, negationer, 'ja, men' ytringer osv.) kommer i forlængelse af (hvordan produceres modstand interaktionelt?)
- Personlige pronominer (anvendelse af jeg, du, vi, man osv.) kan også være et fokusområde. Disse bruges til at fordele ansvar og autoritet i sproget og kan dermed producere bestemte former for respons, der kan være mere eller mindre hensigtsmæssig afhængig af målet med samtalen.

- I kan også vælge at rette opmærksomheden mod spørgsmål og svar som et klassisk, kommunikativt turpar. Turpar har indbygget nogle normative forventninger til, hvad der følger interaktionelt: et spørgsmål rummer en forventning om et svar. Man kan vælge at sætte fokus på polære spørgsmål: altså spørgsmål, som har en særlig præference for ja eller nej svar, eller på spørgsmål med præference: altså spørgsmål, som rummer indikationer på ønskede svar. Turpar kan brydes. Det vil sige, at der ikke nødvendigvis gives et svar efter et spørgsmål, og at det ikke er sikkert, at samtalens parter lever op til de givne præferencer i et svar. Dette brud kræver dog ofte et kommunikativt merarbejde.
- Sæt fokus på, hvordan mening forhandles i samtalen. Hvordan formuleres henholdsvis individuel og institutionel mening, og hvad kommer i forlængelse af taleture med 'meningsindhold'?
- Endelig kan arbejdsmarkedsperspektivet være i fokus. Hvordan gøres 'fokus på job' i samtalen, og hvilke taleture følger efter forskellige ytringer om arbejdsmarkedsperspektiv? Hvordan optræder henholdsvis et generelt og et konkret arbejdsmarkedsperspektiv i samtalen?
- Kom gerne selv med andre ideer til, hvad der skal gives fokus – men vær opmærksom på, at det ikke er muligt at have fokus på mange forskellige ting i rollen som observerende kollega.

Begge metoder tilbyder måder at tage sproget som centralt fænomen i beskæftigelsesfagligt arbejde alvorligt. Anvendelsen af metoderne kræver, at man beslutter sig for at anlægge en sociologisk samtaleanalytisk tilgang og øver sig på det. Der er brug for at investere tid og opmærksomhed på dette, særligt i en opstartsfasen, hvis det skal lykkes. Vores erfaring er, at det er yderst meningsfuldt for praktikere at anlægge et sådant mikroperspektiv på egen praksis. Det er dog også lidt skræmmende, blandt andet fordi vores forestillinger om, hvordan sproglige formater ser ud, afviger fra, hvordan de rent faktisk gøres og ser ud i praksis. Det kræver øvelse og mod at blotte sig for sig selv og hinanden på den fagligt set helt centrale bane, som sproget udgør. I nogle sammenhænge har det vist sig at være en fordel at have en udefra kommende analytiker eller forsker til at støtte denne proces.

Vores oplevelse er, at beskæftigelsesfaglige praktikere har stor interesse og nysgerrighed for et nærsynet blik på sproget, som det udspiller sig i naturligt forekommende praksis. Ikke mindst er det vores erfaring, at dette nærsynede blik opleves som et relevant supplement til den faglige refleksion, der finder sted i større eller mindre udstrækning rundt omkring i de danske jobcentre.



Referencer

- Bach, H.B. & J.L. Boll (2003): De svageste kontanthjælpsmodtagere. København: SFI 03:27.
- Bandura, A. (1997): Self-efficacy: The Exercise of Control. New York: W.H. Freeman and Company.
- Boden, Deirdre (1994): The Business of Talk. Organizations in Action. Cambridge, UK: Polity Press.
- Bredgaard, Thomas, Hans Henrik Jørgensen, Rasmus Madsen, Maria Rye Dahl & Charlotte Hansen (2011): Hvad virker i beskæftigelsesindsatsen? Aalborg Universitet og New Insight. Udarbejdet for Beskæftigelsesregion Nordjylland.
- Baadsgaard, Kelvin, Henning Jørgensen, Iben Nørup & Søren Peter Olesen (2011): Rapport 1: Jobcentre og klemte kvalifikationer. Rapport 2. Praksis, krav og kvalifikationer. Rapport 3. Praksis og kvalifikationer set fra fronten. Rapport 4. Mikroprocesser: Den konkrete faglige praksis i jobcentrene, Aalborg, CARMA.
- Baadsgaard, Kelvin, Henning Jørgensen, Iben Nørup & Søren Peter Olesen (2014): "Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område". Tidsskrift for arbejdsliv. 14(4), s. 30-47.
- Carstens, Annette (1998): Aktivering – klientsamtale og socialpolitik. København: Hans Reitzels Forlag.
- Caswell, Dorte, Henrik Lindegaard Andersen, Matilde Høybye-Mortensen, Anna May Markussen & Sille Lundfos Thuesen (2011): Når kassen smækkes i: Analyser af økonomiske sanktioner over for kontanthjælpsmodtagere. København: AKF.
- Caswell, Dorte, Leena Eskelinen & Søren Peter Olesen (2013): "Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy". I Qualitative Social Work, Vol. 12, Nr. 1, 2013, s. 8-23.
- Caswell, Dorte & Dall, Tanja (2015): "Forståelser af arbejdsløshed og arbejdsløse". I M. Haarder, & M. Appel Nielsen (red.), Socialt arbejde i en foranderlig verden. (s. 259-274). Kapitel 13. Akademisk Forlag.

- Caswell, Dorte & Flemming Larsen (2015) "Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik : Hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette". I Tidsskrift for Arbejdsliv, Vol. 17, Nr. 1, s. 9-28.
- Caswell, Dorte (2013): "Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet: Arbejdsløse, aktive tilbud og sanktioner". I Guldager, Jens & Marianne Skytte. Socialt arbejde: teorier og perspektiver. Akademisk Forlag, 2013. s. 222-250
- Damgaard, Bodil, Pernille Hohnen & Mikkel Bo Madsen (2005): Fokus på job. En analyse af kontaktførelsessamtaler i AF, kommuner og hos andre aktører. København: SFI.
- Danneris, Sophie (2016): "Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients". I Qualitative Social Work, 1-18.
- Danneris, Sophie & Tanja Dall (under udgivelse) "Expressing and responding to self-efficacy in client-social worker interactions". I Nordic Social Work Research.
- Diderichsen, F., I. Andersen & C. Manuel (2011). Ulighed i sundhed - årsager og indsatser. København: Sundhedsstyrelsen.
- Drew, Paul & Heritage, John (1992). "Analyzing Talk at Work: An Introduction". I Paul Drew and John Heritage (eds.) Talk at Work. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 3-65.
- Eden, Dov & Arie Aviram (1993): "Self-Efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to Help Themselves". I Journal of Applied Psychology 78(3): 352-360.
- Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats (2015): Nye veje mod job – for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats.
- Emirbayer, Mustafa & Ann Mische (1998): "What Is Agency?". I American Journal of Sociology, 103(4): 962-1023.
- Eskelinen, Leena & Dorte Caswell (2003): Den socialfaglige praksis ved visitation af arbejdsløse. København: AKF.
- Eskelinen, Leena, Søren Peter Olesen & Dorte Caswell (2008): Potentialer i socialt arbejde. København: Hans Reitzels forlag.

- Eskelinen, Leena & Søren Peter Olesen (2010): *Beskæftigelsesindsatsen og dens virkninger set fra kontanthjælpsmodtagernes perspektiv*. København: AKF.
- Ezzy, Douglas (1993): "Unemployment and mental health. A Critical Review". I *Social Science & Medicine*. 37(1): 41-52
- Fryer, D. (1986): "Employment deprivation and personal agency during unemployment: A critical discussion of Jahoda's explanation of the psychological effects of unemployment". I *Social Behaviour*, 1(1), 3-23.
- Gallagher, M. W. (2012): *Self-efficacy*. Encyclopedia of Human Behavior. Elsevier Inc.
- Gibson, David R. (2000): "Seizing the Moment: The Problem of Conversational Agency". I *Sociological Theory*. 18(3): 368-381
- Goffman, Erving (1983): "The interaction order". I *American Sociological Review*, 48 (1): 1-17
- Goodsell, C. (ed.) (1981): *The Public Encounter: where State and Citizen Meet*. Bloomington: Indiana University Press.
- Green, Anne E., Maria de Hoyos, Yuxin Li & David Owen (2011): *Job Search Study: Literature review and analysis of the Labour Force Survey*. London: Department for Work and Pensions.
- Grice, Paul H. (1975): "Logic and Conversation". I Cole, P. & Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics*, Volume 3. New York: Academic Press. pp. 41-58.
- Hall, Chris, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (eds.) (2013): *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. Florence: Routledge.
- Hall, Chris & Sue White (2005): "Looking Inside Professional Practice Discourse, Narrative and Ethnographic Approaches to Social Work and Counselling". I *British Journal of Social Work* Vol. 4(4): 379-390.
- Hansen, Henning 2001: *Arbejde, aktivering og arbejdsløshed – integration i det hele liv*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

- Hasluck, Chris & Anne E. Green (2007): What works for whom? A review of evidence and meta-analysis for the Department for Work and Pensions. Research Report No 407. United Kingdom.
- Heritage & Clayman (2010): Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions. Oxford: Wiley-Blackwell Publishing.
- Herup Nielsen, Mathias (2014): "Meningsløshed i ny forklædning". Debatindlæg, Information 30. juni 2014.
- Hepburn, Alexa & Galina B. Bolden (2013): The Conversation Analytic Approach to Transcription. I J. Sidnell & T. Stivers, Handbook of Conversation Analysis, Chichester, Wiley-Blackwell Publishing.
- Hewitt, John P. & Randall Stokes (1975): "Disclaimers". I American Sociological Review, 40(1): 1-11.
- Horneman Møller, Ivar, Jens Lind & Henning Hansen (2004): Aktivering – disciplinering til arbejde. København: CASA.
- Juhila, Kirsi, Dorte Caswell & Suvi Raitakari (2013): "Resistance". I C. Hall, K. Juhila and M. Matarese (eds.) Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice. Florence: Routledge.
- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Niels Mortensen (red.) (2002): Det magtfulde møde mellem system og klient. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.) (2003): At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jørgensen, Sabine (under udgivelse) "Den samtaleanalytiske rollespilsmetode. Kommunikationstræning og refleksion på baggrund af empirisk funderede læringsmomenter i professionel praksis". I Leif Kongsgaard & Morten Hulvej Rod (red.) Bedre begrundet praksis. Samfundslitteratur.
- KORA, Aalborg Universitet og New Insight (2012): Litteraturreview ifm. Beskæftigelses Indikator Projektet. København: Væksthuset.
- Koffhoff, Helga (1993): "Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures". I Language in Society, 22(2): 193-216.

- Lawrence, Samuel G. (1996): Normalizing Stigmatized Practices: Achieving Co-Membership by Doing Being Ordinary. I *Research on Language and Social Interaction*, 29(3) 181-218, Routledge.
- Lerner, G.H. & C. Kitzinger (2007): "Extraction and aggregation in the repair of individual and collective self-reference". I *Discourse Studies*. vol. 9 no. 4 526-557.
- Linell, Per (1998): *Approaching Dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. John Benjamins Publishing Company.
- Lipsky, Michael (1980): *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Madsen, Mikkel Bo, Ulla Søbjerg Nielsen, Rikke Ehrenreich, Anne Mette Habekost & Jonas Kirkegaard Ørnboel (2016): *Fra udsat til ansat - set fra et arbejdsgiverperspektiv*. København: Væksthusets Forskningscenter og Metropol.
- McDonald, Catherine & Greg Marston (2008): "Motivating the Unemployed? Attitudes at the Front Line". I *Australian Social Work* 61(4): 315-326.
- Nerlich, Birgitte & David Clarke (2001): "Ambiguities we live by: Towards a pragmatics of polysemy". I *Journal of Pragmatics* 33, pp.1-20.
- Nijnatten, Carolus van & Eero Suoninen (2013): "Delicacy" in *Analysing Social Work Communication*. Chapter 9 page 136-153. London: Routledge.
- O'Brien, G. E. (1986): *Psychology of Work and Unemployment* Chichester: John Wiley.
- Olesen, Søren Peter (2003): *Handlingsplansamtaler: Den institutionelle interaktion. Forskningsrapport*. Den sociale Højskole i Aarhus & CARMA
- Olesen, Søren Peter (2006): *Lediges eksklusion og inklusion i digital forvaltning - selvfremstilling og arbejdsetik i CV på Jobnet.dk*. Aarhus: Den Sociale Højskole.
- Olesen, Søren Peter (2012): "Samtaleanalyse som sociologisk forskningstilgang: Om at udforske rækkefølge, betydningsdannelse og kontekster i social interaktion". I *Kvalitative udfordringer*. Michael Hviid Jacobsen & Sune Qvotrup Jensen (red.). København: Hans Reitzels Forlags. 47-78.

- Olesen, Søren Peter (2016): "Narrativ samtaleanalyse - korte narrativer i interaktion". I Bo, Inger Glavind, Christensen, Ann-Dorte &, Thomsen, Trine Lund (red.): Narrativ forskning. Tilgange og metoder. København: Hans Reitzels Forlag.
- Pedersen, L. & T. Tranæs (2004): Det danske arbejdsmarked. Resultater og perspektiver fra Socialforskningsinstituttets forskning. København: Socialforskningsinstituttet. Rapport 04:12.
- Pomerantz, Anita (1984): "Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes". I J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.) (1984): Structures of Social Action. Cambridge: Cambridge University Press
- Pomerantz, Anita & John Heritage (2013): "Preference". I Jack Sidnell and Tanya Stivers (eds.) Handbook of Conversation Analysis. Boston: Wiley-Blackwell: 210-228.
- Rosdahl, Anders & Kirstine Nærvig Petersen (2006): Modtagere af kontanthjælp. En litteraturoversigt om kontanthjælpsmodtagere og den offentlige indsats for at hjælpe dem. København: SFI.
- Rosholm, Michael (2014): Do caseworkers help the unemployed? Evidence for making a cheap and effective twist to labor market policies for unemployed workers. IZA paper 2014:72.
- Rosholm, Michael, Kenneth Lykke Sørensen & Lars Skipper (2017): BIP Indikatorer og jobsandsynlighed. København: Væksthusets Forskningscenter og Aarhus Universitet.
- Sage, Daniel (2013): "Activation, health and well-being: neglected dimensions?". I International Journal of Sociology and Social Policy Vol. 33 No. 1/2, 2013; 4-20.
- Sarangi, Srikant (2000): "Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counselling". I S. Sarangi & M. Coulthard (eds.) Discourse and Social Life. London, Pearson, p. 1-27.
- Schwartzman, Helen B. (1989): The Meeting. Gatherings in Organizations and Communities. New York/London: Plenum Press.
- Stax, Tobias Børner (2005): Duetter fra anden sal på slottet. Ph.d. afhandling. København: Sociologisk Institut.

- Stokoe, Elizabeth (2014): "From talk to text: Using the 'Conversation Analytic Role-play Method' to engage (potential) mediation clients in spoken and written communication". *Language in Conflict*, available online at <http://www.languageinconflict.org>.
- Strauser, D. R. & Berven, N. L. (2006): "Construction and Field Testing of the Job Seeking Self-Efficacy Scale". I *Rehabilitation Counselling Bulletin* 49(4): 207-218.
- Sørensen, Torben Berg (1995): *Den sociale samtale - mellem klienter og sagsbehandlere*. Århus: Forlaget Gestus.
- Wright Mills, C. (1940): "Situated Actions and Vocabularies of Motive". I *American Sociological Review*, December: 904-913.
- Wagenaar, Hendrik (2011): *Meaning in action. Interpretation and dialogue in policy analysis*. London: M.E. Sharpe.
- Zhang, Qiao (1998): "Fuzziness - vagueness - generality - ambiguity". I *Journal of Pragmatics* 29(1), PP. 13-31.
- Caswell, Dorte & Flemming Larsen (2015) "Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik : Hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette". I *Tidsskrift for Arbejdsliv*, Vol. 17, Nr. 1, s. 9-28.
- Caswell, Dorte (2013): "Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet: Arbejdsløse, aktive tilbud og sanktioner". I *Guldager, Jens & Marianne Skytte. Socialt arbejde: teorier og perspektiver*. Akademisk Forlag, 2013. s. 222-250
- Damgaard, Bodil, Pernille Hohnen & Mikkel Bo Madsen (2005): *Fokus på job. En analyse af kontaktførelsessamtaler i AF, kommuner og hos andre aktører*. København: SFI.
- Danneris, Sophie (2016): "Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients". I *Qualitative Social Work*, 1-18.
- Danneris, Sophie & Tanja Dall (under udgivelse) "Expressing and responding to self-efficacy in client-social worker interactions". I *Nordic Social Work Research*.
- Diderichsen, F., I. Andersen & C. Manuel (2011). *Ulighed i sundhed - årsager og indsatser*. København: Sundhedsstyrelsen.

- Drew, Paul & Heritage, John (1992). "Analyzing Talk at Work: An Introduction". I Paul Drew and John Heritage (eds.) *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 3-65.
- Eden, Dov & Arie Aviram (1993): "Self-Efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to Help Themselves". I *Journal of Applied Psychology* 78(3): 352-360.
- Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats (2015): *Nye veje mod job – for borgere på kanten af arbejdsmarkedet*. Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats.
- Emirbayer, Mustafa & Ann Mische (1998): "What Is Agency?". I *American Journal of Sociology*, 103(4): 962-1023.
- Eskelinen, Leena & Dorte Caswell (2003): *Den socialfaglige praksis ved visitation af arbejdsløse*. København: AKF.
- Eskelinen, Leena, Søren Peter Olesen & Dorte Caswell (2008): *Potentialer i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag.
- Eskelinen, Leena & Søren Peter Olesen (2010): *Beskæftigelsesindsatsen og dens virkninger set fra kontanthjælpsmodtagernes perspektiv*. København: AKF.
- Ezzy, Douglas (1993): "Unemployment and mental health. A Critical Review". I *Social Science & Medicine*. 37(1): 41-52
- Fryer, D. (1986): "Employment deprivation and personal agency during unemployment: A critical discussion of Jahoda's explanation of the psychological effects of unemployment". I *Social Behaviour*, 1(1), 3-23.
- Gallagher, M. W. (2012): *Self-efficacy*. *Encyclopedia of Human Behavior*. Elsevier Inc.
- Gibson, David R. (2000): "Seizing the Moment: The Problem of Conversational Agency". I *Sociological Theory*. 18(3): 368-381
- Goffman, Erving (1983): "The interaction order". I *American Sociological Review*, 48 (1): 1-17
- Goodsell, C. (ed.) (1981): *The Public Encounter: where State and Citizen Meet*. Bloomington: Indiana University Press.

- Green, Anne E., Maria de Hoyos, Yuxin Li & David Owen (2011): *Job Search Study: Literature review and analysis of the Labour Force Survey*. London: Department for Work and Pensions.
- Grice, Paul H. (1975): "Logic and Conversation". I Cole, P. & Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics, Volume 3*. New York: Academic Press. pp. 41-58.
- Hall, Chris, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (eds.) (2013): *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. Florence: Routledge.
- Hall, Chris & Sue White (2005): "Looking Inside Professional Practice Discourse, Narrative and Ethnographic Approaches to Social Work and Counselling". I *British Journal of Social Work* Vol. 4(4): 379–390.
- Hansen, Henning 2001: *Arbejde, aktivering og arbejdsløshed – integration i det hele liv*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Hasluck, Chris & Anne E. Green (2007): *What works for whom? A review of evidence and meta-analysis for the Department for Work and Pensions*. Research Report No 407. United Kingdom.
- Heritage & Clayman (2010): *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Oxford: Wiley-Blackwell Publishing.
- Herup Nielsen, Mathias (2014): "Meningsløshed i ny forklædning". *Debatindlæg, Information* 30. juni 2014.
- Hepburn, Alexa & Galina B. Bolden (2013): *The Conversation Analytic Approach to Transcription*. I J. Sidnell & T. Stivers, *Handbook of Conversation Analysis*, Chichester, Wiley-Blackwell Publishing.
- Hewitt, John P. & Randall Stokes (1975): "Disclaimers". I *American Sociological Review*, 40(1): 1-11.
- Horneman Møller, Ivar, Jens Lind & Henning Hansen (2004): *Aktivering – disciplinering til arbejde*. København: CASA.
- Juhila, Kirsi, Dorte Caswell & Suvi Raitakari (2013): "Resistance". I C. Hall, K. Juhila and M. Matarese (eds.) *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. Florence: Routledge.

- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Niels Mortensen (red.) (2002): Det magtfulde møde mellem system og klient. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.) (2003): At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jørgensen, Sabine (under udgivelse) "Den samtaleanalytiske rollespilsmetode. Kommunikationstræning og refleksion på baggrund af empirisk funderede læringsmomenter i professionel praksis". I Leif Kongsgaard & Morten Hulvej Rod (red.) Bedre begrundet praksis. Samfundslitteratur.
- KORA, Aalborg Universitet og New Insight (2012): Litteraturreview ifm. Beskæftigelses Indikator Projektet. København: Væksthuset.
- Koffhoff, Helga (1993): "Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures". I *Language in Society*, 22(2): 193-216.
- Lawrence, Samuel G. (1996): Normalizing Stigmatized Practices: Achieving Co-Membership by Doing Being Ordinary. I *Research on Language and Social Interaction*, 29(3) 181-218, Routledge.
- Lerner, G.H. & C. Kitzinger (2007): "Extraction and aggregation in the repair of individual and collective self-reference". I *Discourse Studies*. vol. 9 no. 4 526-557.
- Linell, Per (1998): *Approaching Dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. John Benjamins Publishing Company.
- Lipsky, Michael (1980): *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Madsen, Mikkel Bo, Ulla Søbjerg Nielsen, Rikke Ehrenreich, Anne Mette Habekost & Jonas Kirkegaard Ørnboel (2016): *Fra udsat til ansat - set fra et arbejdsgiverperspektiv*. København: Væksthusets Forskningscenter og Metropol.
- McDonald, Catherine & Greg Marston (2008): "Motivating the Unemployed? Attitudes at the Front Line". I *Australian Social Work* 61(4): 315-326.
- Nerlich, Birgitte & David Clarke (2001): "Ambiguities we live by: Towards a pragmatics of polysemy". I *Journal of Pragmatics* 33, pp.1-20.
- Nijnatten, Carolus van & Eero Suoninen (2013): "Delicacy" in *Analysing Social Work Communication*. Chapter 9 page 136-153. London: Routledge.

- O'Brien, G. E. (1986): *Psychology of Work and Unemployment* Chichester: John Wiley.
- Olesen, Søren Peter (2003): *Handlingsplansamtaler: Den institutionelle interaktion*. Forskningsrapport. Den sociale Højskole i Aarhus & CARMA
- Olesen, Søren Peter (2006): *Lediges eksklusion og inklusion i digital forvaltning - selvfremstilling og arbejdetik i CV på Jobnet.dk*. Aarhus: Den Sociale Højskole.
- Olesen, Søren Peter (2012): "Samtaleanalyse som sociologisk forskningstilgang: Om at udforske rækkefølge, betydningsdannelse og kontekster i social interaktion". I *Kvalitative udfordringer*. Michael Hviid Jacobsen & Sune Qvotrup Jensen (red.). København: Hans Reitzels Forlags. 47-78.
- Olesen, Søren Peter (2016): "Narrativ samtaleanalyse - korte narrativer i interaktion". I Bo, Inger Glavind, Christensen, Ann-Dorte &, Thomsen, Trine Lund (red.): *Narrativ forskning. Tilgange og metoder*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Pedersen, L. & T. Tranæs (2004): *Det danske arbejdsmarked. Resultater og perspektiver fra Socialforskningsinstituttets forskning*. København: Socialforskningsinstituttet. Rapport 04:12.
- Pomerantz, Anita (1984): "Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes". I J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.) (1984): *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press
- Pomerantz, Anita & John Heritage (2013): "Preference". I Jack Sidnell and Tanya Stivers (eds.) *Handbook of Conversation Analysis*. Boston: Wiley-Blackwell: 210-228.
- Rosdahl, Anders & Kirstine Nærvig Petersen (2006): *Modtagere af kontanthjælp. En litteraturoversigt om kontanthjælpsmodtagere og den offentlige indsats for at hjælpe dem*. København: SFI.
- Rosholm, Michael (2014): *Do caseworkers help the unemployed? Evidence for making a cheap and effective twist to labor market policies for unemployed workers*. IZA paper 2014:72.
- Rosholm, Michael, Kenneth Lykke Sørensen & Lars Skipper (2017): *BIP Indikatorer og jobsandsynlighed*. København: Væksthusets Forskningscenter og Aarhus Universitet.

- Sage, Daniel (2013): "Activation, health and well-being: neglected dimensions?". I International Journal of Sociology and Social Policy Vol. 33 No. 1/2, 2013; 4-20.
- Sarangi, Srikant (2000): "Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counselling". I S. Sarangi & M. Coulthard (eds.) Discourse and Social Life. London, Pearson, p. 1-27.
- Schwartzman, Helen B. (1989): The Meeting. Gatherings in Organizations and Communities. New York/London: Plenum Press.
- Stax, Tobias Børner (2005): Duetter fra anden sal på slottet. Ph.d. afhandling. København: Sociologisk Institut.
- Stokoe, Elizabeth (2014): "From talk to text: Using the 'Conversation Analytic Role-play Method' to engage (potential) mediation clients in spoken and written communication". Language in Conflict, available online at <http://www.languageinconflict.org>.
- Strauser, D. R. & Berven, N. L. (2006): "Construction and Field Testing of the Job Seeking Self-Efficacy Scale". I Rehabilitation Counselling Bulletin 49(4): 207-218.
- Sørensen, Torben Berg (1995): Den sociale samtale - mellem klienter og sagsbehandlere. Århus: Forlaget Gestus.
- Wright Mills, C. (1940): "Situated Actions and Vocabularies of Motive". I American Sociological Review, December: 904-913.
- Wagenaar, Hendrik (2011): Meaning in action. Interpretation and dialogue in policy analysis. London: M.E. Sharpe.
- Zhang, Qiao (1998): "Fuzziness - vagueness - generality - ambiguity". I Journal of Pragmatics 29(1), PP. 13-31.



