

Social retfærdighed på kommunale jobcentre?

Roskilde Universitet
Sociale Interventionsstudier
Specialeafhandling

Juni 2018

Navn:
Jesper Elbæk Drejer
Andersen

RUC-mail:
jelbaek@ruc.dk

Studienummer: 52018

Vejleder: Søren Salling
Weber

Anslag: _____

Indholdsfortegnelse

Indledende forord	3
1. Problemfelt, Problemstilling og Forskning	3
1.1 Problemfelt	3
1.1.1 Reformen og Social retfærdighed.....	5
1.1.2 Lægelige diagnoser og dokumentationskrav	8
1.1.3 Før tidspension og fleksjob.....	9
1.1.4 Samtalen - magt, forhandling, forståelse og retfærdighed.....	11
1.2 Problemformulering:	14
1.3 Perspektiver på mødet mellem borger og socialarbejder.....	15
2. Rationalitet og kommunikation	21
2.1 Teorien om den kommunikative handling.....	22
2.2 Moralfilosofi.....	25
2.3 Kritik af Habermas	28
3. Kritisk Hermeneutik	30
4. Empiri og Metode.....	32
4.1 Præsentation af empiri	32
4.2 Autentisk empiri	33
4.3 At finde sine deltagere på de sociale medier	33
4.4 At indsamle empiri i et lukket rum.....	34
4.5 Fra båndoptagelse til tekstsprog	35
5. Analysestrategi	37
5.1 En rationel samtale- og argumentationsanalyse	37
6. Et møde med to sagsbehandlere: Vi har lagt en plan for dig.....	41
6.1 Hvem ved, hvad der skal til?	41
6.2 Hvad er formålet egentlig?	48
6.3 Delkonklusion.....	54
7. Et møde med rehabiliteringsteamet: Vi tilbyder dig et ressourceforløb.....	55
7.1 Hvorfor afholdes mødet?	55
7.2 Hvem afgør, hvad problemet er?	58
7.3 Hvem kan varetage ansvaret?	61
7.4 Hvem kender sandheden?	64
7.5 Delkonklusion.....	67
8. Et planlægningsmøde med sagsbehandleren i opstarten af et ressourceforløb: Vi skal afklare din arbejds- og funktionsevnen.	68

8.1 Afklaring uden risici?	68
8.2 Delkonklusion.....	73
9. Diskussion	74
9.1 Den bureaukratiske samtale.....	74
9.2 Systemrepræsentanter og socialt arbejde.....	77
10. Konklusion	81
11. Samtalen som en intervention.....	83
Litteraturliste	85

Indledende forord

Dette speciale handler om arbejdsløse syge borgere, der er modtagere af offentlig forsørgelse og er en del af det danske beskæftigelsessystem. Specialet er blevet til med en intention om at vise den danske offentlighed, hvordan syge arbejdsløse borgere behandles på de kommunale jobcentre. Det er derfor hensigten, at læseren undervejs skal stille sig selv spørgsmålene: Hvad er social retfærdighed? Og hvordan bør beskæftigelsessystemet behandle syge arbejdsløse borgere? Min motivation for at gennemføre netop dette speciale er drevet af en vision om, at samfundet bør tilrettelægges på en social retfærdig måde, men at det i et demokratisk samfund, netop bør være et spørgsmål, som en oplyst offentlighed skal tage stilling til. Specialet er blevet til i et samarbejde med syge arbejdsløse borgere. Der skal derfor lyde en særlig tak til de, der har bidraget til specialet med idéer og empirisk materiale.

1. Problemfelt, Problemstilling og Forskning

1.1 Problemfelt

”Er brugen af politisk magt den rette metode til at nå det substantielle mål om at fremme og sikre menneskeværdige, emanciperede livsformer?” (Habermas, 1999a: 52) [Egen oversættelse]

Dette spørgsmål stiller sociolog og filosof Jürgen Habermas i en tekst med overskriften *Velfærdsstatens krise og udtømningen af de utopiske energier* [egen oversættelse]. Svaret på spørgsmålet er ifølge Habermas, at der ikke er sammenhæng mellem de bureaukratiske og retlige magtmidler, som velfærdsstaten har til rådighed, og målet om at frembringe værdige og emanciperede livsformer (Ibid.: 54). En logisk videreførelse af denne konklusion er, at der enten ikke er tale om en velfærdsstat, eller også at midlerne til at opnå målet skal forandres. I en dansk sammenhæng har Ove K. Petersen (2011) identificeret en overgang fra velfærdsstat til konkurrencestat. Det betyder at statens hovedopgave er blevet at mobilisere borgerne til at deltage i den globale konkurrence med en plads på arbejdsmarkedet, og at normer om ansvar og frihed er under forandring.

”[Konkurrencestaten er] en stat som søger at gøre den enkelte ansvarlig for sit eget liv, ser fællesskabet som knyttet til arbejdet og frihed som identisk med friheden til at realisere egne behov – i stedet for (som velfærdsstaten) at lægge vægt på moralsk dannelse, på demokrati som fællesskab og på frihed som muligheden for at deltage i de politiske processer.” (Pedersen, 2011: 12)

Det bliver således tydeligt med overgangen til en konkurrencestat at særligt arbejdsløse står på den sociale yderkant af samfundet. Den statslige indgriben - som Habermas netop peger på ikke er gunstig for de arbejdsløse og samfundets udvikling - retfærdiggøres i konkurrencestaten af en individualisering af opfattelsen af ansvar og frihed. Arbejdet anses som adgangsgivende for at være en del af samfundets sociale fællesskab, og en lav ledighedsprocent anses for at være afgørende for konkurrencestatens succes.

I en antologi om det danske samfunds typologi definerer Michael Hvid Jacobsen og Jens Tonboe (2004) det som et arbejdssamfund. Til at udfolde arbejdssamfundet trækkes i antologien på perspektiver fra Richard Sennet, Zygmunt Bauman og Ulrich Beck, hvilke har inspireret hinanden i deres arbejde. Fælles for disse tre er, at de alle teoretiserer samfundet ved hjælp af overvejelser om makrosociologiske strukturers indvirkning på menneskers livsverden og arbejdsliv (Jacobsen, 2004: 74). Præsentationen her går i en bevægelse fra forandringer på arbejdsmarkedet til forandringer af opfattelsen af arbejdsløshed.

Sennet fokuserer på sammenhængen mellem arbejdsliv og selvværd, værdighed og respekt (Ibid.: 79). Ved overgangen til et arbejdssamfund ændres arbejdet fra at være rutinepræget til at være præget af fleksibilitet. For Sennet komplicerer forandringerne mulighederne for, at mennesker kan finde faste og tillidsvækkende holdepunkter i hverdagen. Med andre ord dirigerer en fleksibel kapitalisme arbejdssamfundets borgere mod øget individualisme (Ibid.: 80 og 82). Inspireret heraf konkretiserer Bauman arbejdssamfundets konsekvenser for arbejdsløse borgere (Ibid.: 83).

Individualismen fører til at arbejdsløshed anskues som individuel utilstrækkelighed, og til forskel fra tidligere overføres dette til en følelse af ikke blot at kunne tilfredsstille egne behov, men også en følelse af at være overflødig for samfundet (Ibid.: 86). Arbejdsløshed i et arbejdssamfund fører således til en individuel indvendig kritik, hvor årsagen til arbejdsløshed opfattes at være den enkelte borgers manglende evne til at være fleksibel og forandringsparat nok til at være på arbejdsmarkedet.

I forlængelse heraf påpeger Beck, at forklaringen må findes i økonomien, da det netop er borgere, der ikke formår at finde rod fæste på arbejdsmarkedet og derved bidrage til samfundets velstand, der udpeges som samfundets syndere (Ibid.: 91). For Beck fører dette til en genopståen af arbejdetikken, hvor slagordene lyder: ”[Y]d dit ypperste, og ledighed er roden til alt ondt” (Ibid.: 78 og 91). Arbejdsløse udsættes hermed i arbejdssamfundet for en normativ disciplinerende magt, hvor idealet er, at borgere bør arbejde og bidrage til velstanden, og straffen er indvendig disciplinering ved følelsen af utilstrækkelighed, overflødighed og uværdighed.

Samfundstypologien arbejdssamfundet udgør i kombination med konkurrencestaten et bredt sociologisk fundament at kritisere den samfundsmæssige udvikling på. Men hvis kritikken skal kunne anvendes til forbedring og udvikling af samfundet, bliver det nødvendigt at målrette denne. Jeg vil her rette opmærksomheden tilbage på det indledende citat af Habermas. Hvis det skal være muligt at sikre værdige emanciperede livsformer, og at det også skal gælde for borgere, der ikke kan forsørge sig selv, bliver det nødvendigt at konstituere en kritisk position, der kan se uden om lønarbejdet. For Habermas betyder dette, at samfundets type ikke skal bestemmes ud fra dets nuværende tema, men ud fra dets utopi, som en rettesnor for samfundsudviklingen. Habermas mener derfor, at lønarbejdet hører til fortidens forventninger til menneskelig frigørelse, og at den samfundstype, vi bør stræbe efter at realisere, er kommunikationssamfundet (Habermas, 1999a: 63). For Habermas ligger midlet til værdighed og emanciperede livsformer i den sproglige mellem menneskelige kommunikation. Det afgørende er, at mennesker grundlæggende kommunikerer for at blive forstået og for at forstå, og at denne drivkraft må anses som en generel egenskab ved et velfungerende socialt fællesskab (Habermas, 1999c: 208). Samfundet bør derfor indrettes så mulighederne for at forstå andre og blive forstået er så gode som overhovedet mulige. Det kan forklares som et immanent potentiale i samfundets kommunikative praksisser, der kan præge samfundsudviklingen i en mere retfærdig retning. Og samtidig kan det udgøre et normativt ideal for, hvordan mellem menneskelig kommunikation bør være (Nielsen, 2010: 350).

1.1.1 Reforme og Social retfærdighed

I Danmark er der blevet gennemført flere reformer på beskæftigelsesområdet. I en diskursanalyse af reformerne fra 2002 – *Flere i arbejde* -, 2005 – *Ny chance til alle* - og 2012 – *Flere i uddannelse og job* - foretaget af Caswell og Dall, (2015) kan der i reformteksternes fremstilling af arbejdsløse identificeres en udvikling, der minder om transformationen til et arbejdssamfund. De peger på, at borgere uden realistisk mulighed for at komme i arbejde skrives ud af reformteksterne fra 2002 og 2005, hvilket vil sige, at det accepteres, at ikke alle borgere nødvendigvis kan arbejde (Caswell og Dall, 2015: 264). Der lægges desuden i 2002 vægt på, at der kan være strukturelle årsager til arbejdsløshed, der ligger uden for den enkelte borgers magt (Ibid.: 264). I reformteksten fra 2012 er problemforståelsen en anden. Her lægges der vægt på, at det er den arbejdsløses ansvar at uddanne og kvalificere sig til arbejdsmarkedet, og den arbejdsløse udpeges som den skyldige til problemet (Ibid.: 264). Problemforståelsen i reformerne kan udpeges ved en forandring i opfattelsen af det sociale problem arbejdsløshed. I 2002 handler arbejdsløshed om, at der ikke er et match mellem den arbejdsløse og arbejdsmarkedet. I 2012 er det den arbejdsløses motivation, der udpeges som årsagen

til problemet (Ibid.: 268). Dette følges op af den seneste reform af kontanthjælpssystemet fra 2014, der gik under navnet: *Et kontanthjælpssystem, hvor det kan betale sig at arbejde* (Beskæftigelsesministeriet: Aftale om kontanthjælp – jobreform 1). Alene overskriften gør det klart, at det politiske fokus ligger på, at det er økonomiske incitament og sanktioner, der kan skabe motivationen for at arbejde. Det må siges at være en opfattelse af arbejdsløshed i Danmark, der bekræfter, at måden at håndtere og forstå arbejdsløshed på ligger tæt op ad arbejdssamfundets og konkurrencestatens logikker.

Der synes at være en snæver forbindelse mellem social retfærdighed og økonomi. Det er ikke besynderligt, i og med arbejde og økonomi er tæt forbundne. Dette gælder både fra et privat og samfundsmæssigt perspektiv. Fra det private perspektiv giver arbejde adgang til at forsørge sig selv og få opfyldt sine basale behov (Jacobsen, 2004: 86). Fra det samfundsmæssige perspektiv bidrager arbejdet til den generelle økonomiske velstand og velfærd (Bauman, 2004: 57; Tonboe, 2004: 28). Med andre ord afhænger et lands velstand og velfærd i økonomisk forstand af, hvorvidt dets borgere er i arbejde. Med forbindelsen mellem arbejde og velfærd, som i Danmark løber gennem staten, er borgerne placeret i et paradoks, hvor velfærd både eksisterer som et økonomisk sikkerhedsnet, samtidig med at velfærdens eksistens og formåen afhænger af samfundets velstand. Det betyder, at det, som bl.a. Bauman har udpeget, er økonomisk rationelt at få de arbejdsløse i arbejde – det er nøglen til forøget velstand (Bauman 2004: 59). Spørgsmålet er, om social retfærdighed handler om at sikre samfundets velstand, eller om social retfærdighed handler om at passe på samfundets svage borgere?

Udviklingen har ifølge Thomas P. Boje (2004) medført at skift fra, at velfærdsydelser anses som borgernes ret til indkomstkompensatoriske ydelser, og til at formålet med politikken først og fremmest er at praktisere principper om arbejdsmæssig aktivering for at garantere den sociale retfærdighed over for de borgere, der allerede er på arbejdsmarkedet. Kombinationen af arbejdsmarkedets udvikling mod større krav om fleksibilitet og forandringsparathed og velfærdsordningernes udformning fører til en dobbelt disintegration (Boje, 2016: 194). Eksklusionen af de dårligt stillede på arbejdsmarkedet og en tendens til individualisering i velfærdsordningerne har ifølge Boje – når lønarbejdet er forudsætningen for lønkomparatoriske ydelser – medført, at arbejdsløse mister muligheder for social anseelse og afskæres fra de sociale rettigheder og netværk, som arbejdet giver adgang til (Ibid.: 196).

Med disse optegnelser af arbejdsløshed i et arbejdssamfund og udviklingen af beskæftigelsespolitikken i Danmark er det ikke besynderligt, at implementeringen af beskæftigelsespolitikken i det sociale arbejde i de kommunale jobcentre ikke sker uden vanskeligheder (Fisker et al., 2008). Der er de samme vanskeligheder med at definere socialt arbejde, som der er med at definere et socialt problem. Et socialt problem kan ikke defineres uafhængigt af dets plads i kulturelle, politiske og institutionelle kontekster (Caswell og Dall, 2015: 259). Dette medfører, at de problemforståelser og løsningsopfattelser, der fremføres for arbejdsløshed i et samfund, er socialt forhandlede. Det, der er til forhandling, er alt det, der ligger uden for arbejdsløshedsbetegnelsens umiddelbare betydning. Ud over at det er manglen på arbejde i et menneskes liv, der er problemet, fortæller betegnelsen for eksempel ikke noget definitivt om årsagerne til arbejdsløsheden, konsekvenserne af at være arbejdsløs, eller om det er muligt eller retfærdigt at forvente, at alle borgere kan komme i arbejde. Et jobcenter er som en del af den kommunale forvaltning underlagt statslig og kommunal styring. Det landskab af reformer, jobcentrene er omgivet af, har derfor ændret, hvordan arbejdsløshed forstås som et socialt problem, og hvordan det kan håndteres med socialt arbejde. I tillæg til Caswell og Dalls diskursanalyse har Mathias Herup Nielsen (2015) undersøgt, hvordan der af den centrale styring af jobcentrene anvendes et *kategoriseringsmaskineri*, som afgør, hvad socialarbejdere kan erkende om borgeres arbejdsmarkedsparathed. Herup Nielsen konkluderer, at den politiske styring med indførelsen af de nyeste kategorier: 'aktivitetsparat' og 'jobparat' har medført at jobcentret som institution, kun kan erkende *parate mennesker, som godt kan* (Nielsen, 2015: 57). I stedet for at kategorierne tilpasses de borgere, som det sociale arbejde handler om, *peger kategorierne udad – imod den social- og beskæftigelsespolitik, som de bidrager til at legitimere* (Ibid.: 57). Med denne konklusion bliver det nærliggende at stille spørgsmålstegn ved, hvad det er for en type arbejde, jobcentrene bedriver – er det socialt arbejde?

Socialt arbejde defineres af IFSW (Den internationale sammenslutning af socialarbejdere), som en praksis og akademisk disciplin, der har til formål at arbejde for ”*social forandring og udvikling, social samhørighed og empowerment og menneskelig frigørelse*” (IFSW: 2014). [Egen oversættelse]. Men hvilke sociale forandringer og hvilken udvikling er den rigtige for at sikre social sammenhørighed og menneskelig frigørelse? For arbejdet på et kommunalt jobcenter er der en klar formålsbeskrivelse: ”[...] *at hjælpe dig i job, når du er blevet ledig*” (Borger.dk: Jobcenter). Det er således afgjort, at jobcentrets sociale arbejde er orienteret mod en forståelse af, at vejen til samfundsmæssig sammenhørighed og menneskelig frigørelse går igennem lønarbejdet. Socialt

arbejde er ifølge Margit Harder (2015: 31) forudsat af at være baseret på etiske og moralske refleksioner. Det er refleksioner om hvilke årsager, der i dette tilfælde er til, at borgere er arbejdsløse, med hvilke midler det er rimeligt og retfærdigt at gribe ind over for arbejdsløsheden med, og hvad der bør være slutmålet – er det lønarbejdet? Spørgsmålet bliver, om normen om, at lønarbejdet er nøglen, risikerer at fastlåse de kommunale jobcentre i et paradigme, hvor det kun er beskæftigelsesindsatser og ikke socialt arbejde, der bliver gennemført, hvorfor dele af de etiske refleksioner er taget ud af socialarbejdernes arbejde. Inspireret af Herup-Nielsens kritik, og arbejdssamfundstypologien, kan jobcentret fremstå som arbejdssamfundets institutionaliserede kategoriseringsmaskine, der, samtidig med at begrænse socialarbejdernes erkendelser til kun at se borgere, der er parate, gør borgerne til objekter for en politisk styring, der retfærdiggør jobcentrenes indgriben i arbejdsløse menneskers liv efter en norm om lønarbejdets frigørelse. Hvis det skal garanteres, at borgere, der ikke kan forsørge sig selv ikke skal miste social anseelse, ikke skal umyndiggøres og skal have del i den menneskelige værdighed og frigørelse, bliver det nødvendigt at overveje, om de sociale normer, politiske visioner og lovgivningen på området gør det muligt for de kommunale jobcentre at udføre socialt arbejde?

1.1.2 Lægelige diagnoser og dokumentationskrav

I januar 2018 blev der afholdt en åben høring for folketingets beskæftigelsesudvalg om reformen fra 2012 af fleksjob og førtidspension. De hovedsagelige intentioner med reformen var de følgende tre:

- *Flest muligt skal i arbejde og forsørge sig selv.*
- *Adgangen til førtidspension begrænses, og der skal gives en tidlig, tværfaglig og sammenhængende indsats i et ressourceforløb eller minifleksjob med fokus på udvikling af arbejdsevne.*
- *Fleksjobordningen målrettes, så også personer med en lille arbejdsevne kan komme ind i ordningen.*

(Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering: Om reformen af førtidspension og fleksjob)

Formålet med høringen i 2018 var at gøre status over reformen. Det er tydeligt, at reformen med indførelsen af ressourceforløb og minifleksjob, som måder at udvikle borgernes arbejdsevne og fastholde borgere på arbejdsmarkedet, skulle forandre muligheden eller chancen for at få tilkendt førtidspension – det skulle med reformen blive sværere. Under høringen blev det i et oplæg af ankestyrelsen præciseret, hvilke retningslinjer der er for, hvordan syge borgere, der ikke kan forsørge sig selv, skal vurderes af kommunerne. Dette blev under høringen understøttet med følgende tekst hentet fra et juridisk dokument om reformen:

”L 53 fra 2012 om reformen af fleksjob og førtidspension ”Diagnoser er grundlag for lægefaglig behandling, men mennesker med samme diagnose kan arbejde i meget forskelligt omfang – afhængigt af personlige ressourcer, arbejdspladsens rammer, motivation, uddannelsesniveau, netværk og historik på arbejdsmarkedet. Derfor kan og skal diagnoser ikke være bestemmende for kommunernes vurdering af en borgers arbejdsevne.””
(Ankestyrelsen: 2018)

Arbejdsevnen er således et mål for vurderingen af syge borgeres muligheder for at forsørge sig selv. Det er derfor et vigtigt begreb for afgørelser om, om syge borgere har ret til offentlig forsørgelse i form af enten førtidspension, hvis der ingen arbejdsevne er, fleksjob, hvis der er en mindre arbejdsevne og kontanthjælp eller uddannelseshjælp, hvis ikke det vurderes, at arbejdsevnen er nedsat. Arbejdsevnevurderingen er med andre ord beskæftigelsesforvaltningernes metode til at afgøre om borgerne er værdigt trængende. Vurderingen af, om borgerne er værdigt trængende, har siden 1700-tallet været en præmis for socialt arbejde og udligningen af social uretfærdighed (Gimmler og Harder, 2015: 40). Begrebet værdigt trængende kan på beskæftigelsesområdet udbredes til en skelnen mellem, de der ikke kan, de der ikke vil, og de der kan, men ikke vil (Ibid.: 40). Det bliver klart, når arbejdsevnen skal vurderes ud fra borgerens helbred, personlige ressourcer, motivation, uddannelsesniveau, netværk, historik på arbejdspladsen og desuden arbejdspladsens rammer, at det er en sum af variabler, der internt kan udfordre hinanden og gøre arbejdet i de kommunale jobcentre enormt omfattende, når alle parametre skal dokumenteres og borgeren skal vurderes. Borgerne bliver placeret i en situation, hvor lægefaglige vurderinger af helbredets betydning for arbejdsevnen kan udfordres af tvivl om borgernes motivation eller at borgernes personlige ressourcer og mulighederne på arbejdsmarkedet kan kompensere for diagnosens konsekvenser. Hvis ikke syge borgere udviser tydelig motivation for at vende tilbage til arbejdsmarkedet, er der risiko for, at de kategoriseres som arbejdsløse, der kan, men ikke vil. Det er desuden med kravet om dokumentation ikke muligt at tilhøre gruppen, der ikke kan, før det er bevist. Det kan i bedste fald betyde, at der er borgere, der udvikler sig og finder en plads på arbejdsmarkedet, som de ikke havde fået, hvis ikke de var blevet udfordret. Men det kan også betyde, at syge borgere mistænkeliggøres og trækkes igennem en proces, de og samfundet ikke er tjent med, og som risikerer at forværre borgernes situation eller fastholde dem på kontanthjælp i en længere periode end nødvendigt.

1.1.3 Førtidspension og fleksjob

Med reformen fra 2012 blev der indført en række krav til proceduren for at få tilkendt

førtidspension og fleksjob, der er nødvendige at få sat på plads som en del det landskab, syge borgere uden lønarbejde befinder sig i. Det er blevet indført, at der skal gøres et forsøg på at udvikle borgeres arbejdsevne, før der kan tilkendes førtidspension, og at en lille arbejdsevne skal give adgang til et fleksjob. For at kunne træffe afgørelser om dette lægges der efter reformen vægt på, at det skal dokumenteres, hvorvidt den enkelte borger har en arbejdsevne, og at der ikke er udsigt til, at denne kan forbedres (Lov om social pension § 16 og § 19). Afgørelsen består således både af en vurdering af arbejdsevnen og af en vurdering af, om arbejdsevnen er afklaret tilstrækkeligt. Afklaringen af arbejdsevnen baseres på et forløb, som tilrettelægges i et samarbejde mellem borger og dennes tilknyttede sagsbehandler på det kommunale jobcenter, hvorunder det skal dokumenteres, at *”ressourcer og udfordringer i forhold til uddannelse og beskæftigelse er fuldt afklaret”* (Lov om social pension § 19), og at *”alle relevante indsats i den beskæftigelsesrettede indsats, herunder deltagelse i jobafklaringsforløb eller ressourceforløb, er udtømt”* (Lov om social pension § 19). Selve vurderingen af, om dokumentationen af en borgers arbejdsevne er tilstrækkelig, og om det overhovedet vurderes at være relevant at få arbejdsevnen afklaret, ligger hos et nedsat rehabiliteringsteam. Rehabiliteringsteamet er sammensat af repræsentanter fra kommunernes beskæftigelses-, social- og sundhedsforvaltninger og en sundhedskoordinator fra regionen (retsinformation: Skrivelse om rehabiliteringsteam og rehabiliteringsplan). Borgeren deltager sammen med sin sagsbehandler i et møde med rehabiliteringsteamet, hvorefter der træffes afgørelse om en indstilling efter de mulige udfald:

- Ressourceforløb: *”Når det vurderes, at du kan udvikle din arbejdsevne.”*
- Fleksjob: *”Når din arbejdsevne er varigt nedsat, men du stadig kan arbejde.”*
- Førtidspension: *”Når din arbejdsevne er varigt nedsat, og du ikke længere kan arbejde – heller ikke i et fleksjob.”*
- *”Samme indsats som du hidtil har fået.”*
(Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering: Ressourceforløb)

Er det en førtidspension der indstilles til, er der endnu et organisatorisk led i processen ved et pensionsnævn nedsat af kommunalbestyrelserne, der træffer den endelige afgørelse om førtidspension. I dette tilfælde er ordlyden i loven om social pension: *” [...]at sagen overgår til reglerne om social pension, når det er dokumenteret eller det på grund af særlige forhold er helt åbenbart, at den pågældendes arbejdsevne ikke kan forbedres [...]”* (Lov om social pension, § 18).

Det er som udgangspunkt et krav, at syge borgere har gennemført et ressourceforløb på mellem 1 til 5 års varighed, før det overvejes, om der er grundlag for at tilkende denne førtidspension (Borger.dk: Førtidspension (nye regler)). Hensigten med ressourceforløbene underbygger formålet med reformen af førtidspension og fleksjob: ”Formålet med et ressourceforløb er at udvikle din arbejdsevne. Målet er, at du kan komme i et job eller uddannelse, som passer til netop din arbejdsevne.” (Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering: Ressourceforløb). Hvis formålet med ressourceforløbet alene var at få borgerne i arbejde, og det i forhold til borgernes helbred er meningsfuldt at komme tilbage på arbejdsmarkedet, er denne beskrivelse tilstrækkelig. Men i og med ressourceforløbet skal bidrage til afklaringen af en borgers arbejdsevne med henblik på et fleksjob eller en førtidspension, er denne formålsbeskrivelsen på borger.dk ikke tilstrækkelig. I disse tilfælde bliver formålet i stedet at få indsamlet den dokumentation, lovgivningen kræver, for at der kan indstilles til fleksjob eller førtidspension. Det vil sige, at der skal være en *fuld* afklaring af borgerens ressourcer og udfordringer i forhold til beskæftigelse og uddannelse, og at *alle* relevante beskæftigelsesrettede indsatser skal være udtømte. For borgere, hvor arbejdsevnen ikke udvikles - hvilket vel at bemærke er det hovedsagelige formål med et ressourceforløb - er der, hvis ikke dokumentationen er tilstrækkelig, en risiko for en fastholdelse af borgeren på kontanthjælp, så længe afklaringen finder sted. Dette bliver særligt relevant, når det gælder borgere med få ressourcer på grund af sygdom, fordi der i et afklaringsforløb både skal tages højde for syge borgeres skånebehov, at afklaringen skal være fuldkommen dokumenteret, og at alle muligheder for forbedring af borgerens situation skal afprøves.

1.1.4 Samtalen - magt, forhandling, forståelse og retfærdighed.

Borgeres samtaler med sagsbehandlere og rehabiliteringsteam på de kommunale jobcentre er en del af den indsats, som jobcentre tilbyder syge arbejdsløse borgere. Det er et lovkrav, at arbejdsløse borgere skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet, hvis de ønsker at modtage offentlig forsørgelse, hvorfor de også har pligt til at møde op til de samtaler, de indkaldes til på jobcentret (Lov om aktiv socialpolitik § 13). En samtale på et jobcenter kan inspireret af Leena Eskelinen, Søren Peter Olesen og Dorte Caswell (2008) betragtes som en institutionel interaktion. Det vil sige, at samtalerne er indlejret i kulturelle og politiske strukturer, formaliserede af bureaukratiske regler og lovgivning, og at de som et værktøj i socialt arbejde er en aktivitet, der er varetaget af professionelle (Eskelinen, et al., 2008: 50). Samtaler på et jobcenter er med andre ord institutionaliserede aktiviteter, der er indlejrede i bureaukratiske og politiske strukturer. Denne indlejring synes med Habermas kritiske teoretisering af statslig intervention ikke at gøre jobcentret til et muligt sted for menneskelig

frigørelse. Når jeg nu alligevel mener, at der er grund til, at analysere de kommunikative praksisser, der finder sted på jobcentre, er det ud fra en forventning om, at der i socialarbejderens praksis på jobcentre findes et potentiale for, at samtalerne kan mere end at være det sidste led i bureaukratiet. Jeg lægger mig her op ad Maria Appel Nielsen, der skriver, at socialt arbejde formes i mødet mellem socialarbejder og borger, og at: *"Det er i dette møde, at socialarbejderen har den største autonomi og frihed til at gøre en forskel på trods af politiske, økonomiske og retlige krav og begrænsninger"* (Nissen, 2007: 61). Netop beskæftigelsesområdet har som tidligere nævnt været udsat for flere reformer, der har skærpet lovgivningen og dermed kravene, der stilles til arbejdsløse borgere, samt mulighederne for at gribe ind med økonomiske sanktioner og incitamenter for at styrke borgernes bevægelse mod arbejdsmarkedet (Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering: Reformen på beskæftigelsesområdet). Dette må uundgåeligt have konsekvenser for socialarbejdernes autonomi og frihed, men synes ikke at have mindske behovet for, at de gør en forskel - tværtimod. Hvis en løsning på nogle af de udfordringer, der er ved det sociale arbejde på de kommunale jobcentre, kan løses under samtalerne, bliver det særligt relevant, at socialarbejderne kan navigere i spændingsfeltet imellem den kommunale forvaltning og borgerne.

Når socialt arbejde opfattes at blive formet i mødet med borgeren, skal det altså ikke forstås som om, at alt ved situationen er til forhandling. Det, der kan forme det sociale arbejde, er relationen, interaktionen og forståelsen mellem borgere og socialarbejdere. Dette er muligt ud fra en opfattelse af, at borgeren ikke på forhånd kan reduceres til en sag eller en klient, selv om socialarbejdere som systemrepræsentanter har en interaktionel definitionsmagt, der kan anvendes til at styre samtalen og problemforståelsen (Nissen, 2007; Järvinen og Mik Meyer, 2003: 20).

I sammenhængen her, hvor samtalerne finder sted på et jobcenter og derfor må opfattes som en del af en samlet intervention, der skal forandre borgeres situation som midlertidige modtagere af offentlig forsørgelse (en formulering jeg har valgt for at fremhæve, at udfaldet både kan være lønarbejde, fleksjob eller førtidspension), er det ikke uvæsentligt at samtalerne bidrager hensigtsmæssigt til forandringer i borgernes liv. Fra et kritisk perspektiv formet efter faget sociale interventionsstudier, bliver samtalen den del af interventionen, som kan gøre interventionen meningsfuld for borgeren. Det er samtalen og den relation, forståelse og udveksling af viden, der finder sted her, som kan være det sociale middel, der kan gøre interventionen meningsfuld og omdanne den politisk resultatstyrede intervention til en forståelsesbaseret intervention (Dupret et al., 2016: 10; Eriksen og Weigård, 2003: 141). Informeret af Habermas er det kommunikationens egenskab ved at være koordinerende og forståelsesorienteret, der gør kommunikation til et

uundgåeligt og et berigende element i interventionssammenhænge (Eriksen og Weigård, 2003: 63; Habermas 1999b: 140). Det betyder som minimum, at samtalerne fører til, at den enkelte borger har kendskab til sine muligheder, rettigheder og pligter - med andre ord at borgerne får den nødvendige information og får mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

Jeg har valgt at benytte betegnelsen borger for borgerne og ikke klienter, som blandt andet Järvinen og Mik-Meyer (2003) har gjort. Dette har jeg valgt for at holde fast i, at arbejdsløse borgere har rettigheder og ikke på forhånd kan reduceres til sager eller klienter – en borger er et aktivt handlende individ og bør ikke blive *mindre* borger af at være arbejdsløs. Det er et perspektiv, blandt andet Eskelinen m.fl. (2008) har anvendt til at anskue rummet for forhandling i institutionelle samtaler. Samtalerne er et af det sociale arbejdes værktøjer til at gøre interventioner meningsfulde og et værktøj til at indgå i forhandlinger med borgerne om, hvorfor og hvordan der mest hensigtsmæssigt gribes ind i borgernes liv. Men samtalerne er også situationer, hvor borgerne aktivt kan udfordre de muligheder og krav systemet opstiller, og protesterer over for de vurderinger og beslutninger socialarbejderne gør sig. Årsagen til at borgere reagerer i disse tilfælde, kan der findes et svar på hos Axel Honneth (2006). Borgernes aktive udfordringer og protester kan anskues som reaktioner på handlinger, der fratager borgerne deres autonomi og rettigheder – borgerne anerkendes ikke (Honneth, 2006, 176). Det afgørende for, om en borger reagerer, er, om det opleves som ringeagt:

”... hvorvidt ringeagtserfaringen er forankret i det menneskelige subjekts følelsesliv på en sådan måde, at den kan udgøre det motivationsmæssige grundlag for social modstand og konflikt, dvs. for en kamp om anerkendelse.” (Ibid.: 176)

Det vil sige, at det er øjensynligt at konflikter mellem borgere og socialarbejdere på de kommunale jobcentre baserer sig på ringeagtserfaringer, der er tilstrækkeligt forankrede i borgernes subjektive følelsesliv. Det er netop disse konflikter, hvor borgere under samtaler udtrykker uenighed, dette speciale tager udgangspunkt i. Årsagen til uoverensstemmelser på et jobcenter kan variere mellem blot at være udtryk for misforståelser eller mangel på information, men det kan også være udtryk for, at borgerne oplever en krænkelse ved ikke at blive hørt, spurgt eller retfærdigt behandlet. Det er afgørende, hvordan konflikterne håndteres, hvis samtalerne som koordinerende og forståelsesorienteret værktøj for det sociale arbejde skal udnyttes. Inspireret af Else Hammerich og Kirsten Frydensberg (2010) anser jeg derfor konflikter for at indeholde en dobbelthed: ”[...] *de kan undergrave folks forhold til hinanden, forkrampe følelser og dræne energi. Men de kan lige så vel være drivkræfter til fællesskab, udvikling og mere ærlige forhold*” (Hammerich og Frydensberg,

2010: 9). De definerer konflikter som ”uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker” (Ibid.: 10). En konflikt kan således dels håndteres ved at fokusere på genstanden for uoverensstemmelsen – argumenter og bevisførelse – dels ved at fokusere på relationen – opløse spændingen – eller ved at fokusere på begge dele. I og med konflikter mellem syge borgere og socialarbejdere på kommunale jobcentre finder sted i institutionaliserede samtaler, peger konflikterne i to retninger – opad og bagud. De peger opad, fordi jobcentrene netop er underlagt lovgivning og politisk styring. De peger bagud, fordi håndteringen af konflikter, må anses for at være en del af socialarbejderens faglige kompetencer – *der ligger i baghovedet*. Ved at undersøge hvordan konflikter mellem syge borgere og socialarbejdere håndteres og udvikler sig på de kommunale jobcentre, er det således muligt på samme tid at skabe viden, der kan inspirere til forbedring af socialarbejdernes praksis, og skabe viden, der giver indsigt i, hvordan syge borgere behandles i de kommunale jobcentre. Ved at tage udgangspunkt i konfliktfyldte samtaler – situationer hvor borgere reagerer på ringeagtsoplevelser – er det for det første muligt at få indblik i, hvad konflikterne handler om. Dernæst er det muligt at få indblik i hvilke normer, der for henholdsvis borgere og socialarbejdere anses som de rimelige at forvente, der kan opnås enighed eller accept om er gældende for, hvad der er retfærdigt eller muligt at gøre. Konceptualiseret af Habermas teori forstår jeg både normer, som referencer til kulturelle mønstre (for uddybning se kap. 2), der gør forståelse mulig mellem mennesker, og normer som referencer til de samfundsmæssige strukturer, den institutionelle samtale er indlejret i – strukturer, der kan stå i vejen for menneskelig frigørelse og social retfærdighed. Med dette kritisk teoretiske udgangspunkt og et empirisk udgangspunkt i konfliktprægede institutionelle samtaler mellem syge borgere og socialarbejdere på kommunale jobcentre har jeg valgt følgende problemformulering for specialet:

1.2 Problemformulering:

Hvordan udvikler konflikter sig mellem syge borgere og socialarbejdere under samtaler på de kommunale jobcentre, og hvilke normer baserer konflikterne sig på?

For at kunne besvare denne problemformulering har jeg truffet et afgørende empiriske valg. Jeg har valgt at indsnævre min empiri til autentiske samtaler, der er konfliktfyldte. Det vil sige, at omdrejningspunktet for de valgte samtaler er en eller flere konflikter mellem syge borgere og socialarbejdere. Samtalerne forløber med uoverensstemmelser og spændinger, som deltagerne forholder sig til og aktivt prøver at påvirke. Jeg betragter derfor de udvalgte samtaler som ekstreme cases (Flyvbjerg, 2010: 474), der kan give et præcist indblik i, hvordan konflikter håndteres og

udvikler sig i mødet mellem syge borgere og socialarbejdere på kommunale jobcentre. Jeg har valgt kun at fokusere på syge borgere, fordi det er en gruppe, der tydeligt har udfordringer, der har konsekvenser for deres muligheder på arbejdsmarkedet. Desuden er indsamlingen af empiri foregået gennem en aktivistisk facebookgruppe, hvilket nærmest garanterer, at borgerne reagerer aktivt på ringeagtserfaringer. Det er en fordel for udbyttet af samtalerne som ekstreme cases, fordi det netop udmunder i samtaler, hvor konflikterne er tydelige og borgerne stiller store krav til gyldigheden i socialarbejdernes faglighed og argumenter. Det er i dette spændingsfelt mellem syge borgere og socialarbejdere, at normer om, hvad der er retfærdigt, rationelt og fornuftigt, bliver tydelige i institutionelle samtaler på kommunale jobcentre.

Specialet forløber som en kritisk konceptualiseret samtaleanalyse (Eskelinen et.al, 2008; Steensig, 2010; Nielsen, 2011), hvor der stilles skarpt på de normer, samtalerne deltager appellerer til. En appel til en norm anskues som et aktivt forsøg på at overbevise modparten om, hvorfor et synspunkt er gyldigt, og hvad der er retfærdigt. Det er en grundantagelse for specialet, at samtalerne finder sted som enkeltdele i en større helhed af samfundsmæssige strukturer (Nielsen, 2010: 353). Kombineret med Habermas' normative ideal om kommunikation er denne dialektiske forbindelse afsættet til løbende at vurdere, hvorvidt gensidig forståelse er en mulighed mellem borgere og socialarbejdere. Valget af empiri begrænser muligheden for at konkludere, hvordan samfundsmæssige strukturer præger samtalen, men samtalerne kan danne udgangspunkt for refleksioner herom. Med udgangspunkt i konfliktfyldte samtaler er specialets formål at skabe viden om håndteringen af syge borgere i det danske beskæftigessystem og udfolde denne viden ud fra de opfattelser af retfærdighed, håndteringen baserer sig på.

1.3 Perspektiver på mødet mellem borger og socialarbejder

Samtalen eller mødet mellem borgere og socialarbejdere har været undersøgt af flere omgange og fra flere perspektiver. Jeg vil i det følgende præsentere dette som specialets forskningsmæssige genstandsfelt.

Samtalen består af to parter. En borger (og eventuelt bisiddere) og en eller flere socialarbejdere. Undersøgelser af dette møde har både være baseret på borgernes perspektiv, på socialarbejdernes perspektiv og på et mix her imellem. De har været baseret på en række forskellige metoder, hvor særligt kvalitative interview- og observationsstudier har været fremtrædende.

Af forskning, der har fokuseret på borgerne, vil jeg fremhæve det, der bliver præsenteret i Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyers (2003) antologi *At skabe en klient*, og Peter Højlund og Søren Juuls bog (2005) *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*.

Järvinen og Mik-Meyer fokuserer på magten i relationen mellem socialarbejdere og borgere i velfærdsinstitutioner, der fører til at borgerne klientgøres. Det vil sige: "[E]n proces hvor menneskelige problemer omsættes til systemsprog" (Järvinen og Mik-Meyer, 2003: 10). Når borgere kan gøres til klienter, er det muligt, fordi Järvinen og Mik-Meyer mener, at identiteter er sociale størrelser, der er til forhandling (Ibid.: 13). Forskningen, der præsenteres i deres antologi, kan således placeres inden for et socialkonstruktivistisk vidensfelt, hvilket understreges ved, at det er Bourdieu- og Foucaultinspirerede analyser. Analysernes formål er at identificere doxa i velfærdsinstitutionerne – det der siger sig selv (Ibid.: 14) - og spillet mellem magt og viden (Villadsen, 2003). Konklusionen er, at socialarbejders professionelle definitioner af borgernes problemidentiteter synes mere virkelige og rigtige end borgernes egne beskrivelser (Järvinen og Mik-Meyer, 2003: 18). I og med der er fokus på personlig forandring i velfærdsinstitutionerne, fører dette til en kritik af, at forandringen i forvejen er bestemt af fastsatte mål for det sociale arbejde (Ibid.: 12). Det fratager borgerne autonomi og kræver, at borgerne ændrer deres identitet efter institutionens problemforståelse – velfærdsinstitutionerne har definitionsmagten over borgernes situation og deres identiteter.

Antologiens analyser giver en indsigt i det magtforhold, der er mellem borgere og professionelle. Det er især socialarbejderne, der bliver genstand for kritikken, da det er i deres arbejde definitionerne konstrueres, og at det er socialarbejderne, der i den konkrete situation har definitionsmagten.

Højlund og Juul har givet et andet bud på en undersøgelse af mødet mellem borgere og socialarbejdere i deres kvalitative studie af borgeres oplevelser af socialt arbejde. Undersøgelsen er konceptualiseret af Axel Honneths kritiske anerkendelsesteori og tager derfor udgangspunkt i en normativ forestilling om, at socialt arbejde bør fordre anerkendelse. Med Højlund og Juuls egen formulering betyder det, at: "*socialt arbejde bør understøtte menneskelig opblomstring*" (Højlund og Juul, 2005: 31). Til forskel fra Järvinen og Mik-Meyers analyser, hvor forskningstraditionen sigter mod at blotlægge magtstrukturer, er der her tale om en tradition, der målretter forskningen ved at blotlægge, hvad der står i vejen for at borgere mødes med anerkendelse, der understøtter menneskelig opblomstring. Højlund og Juul peger på, at det er nødvendigt med prioriteringer af

velfærden, hvis det skal være muligt, at borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse i mødet med socialarbejderne (Ibid.: 163).

Der lægges i både Järvinen og Mik-Meyers og Højlund og Juuls analyser stor vægt på, at det er borgernes position og borgernes oplevelser, der er afgørende for, hvilken kritik, der kan føres af måden, det sociale arbejde bliver udført på. Dette forekommer som en begrænsning, fordi undersøgelsesernes snævre fokus på mødet og de metodiske valg begrænser mulighederne for, at konklusionerne kan mere end blot understrege, at der er problemer med måden, det sociale arbejde gøres på. Højlund og Juul tilnærmer sig dog løsninger på dette, men når deres undersøgelse er baseret på kvalitative interviews med borgerne, undlader at få socialarbejdernes perspektiver og ikke analyserer de konkrete møder, er det svært at konkludere om oplevelserne er retvisende for, hvad der egentlig foregår under møderne. Derudover også om anerkendelse overhovedet er det rigtige mål for, hvordan socialt arbejde bør udføres? Kritikken fremstår således løsrevet fra den praksis, den er møntet på.

Anders Fisker, Matilde Høybye-Mortensen, Flemming Troels Jensen, Sofie Nørgaard-Nielsen og Bo Jacobsen, udgav i 2008 bogen: *Socialrådgiveren på arbejde*. Denne er produktet af en undersøgelse baseret på kvalitative interviews og en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse med socialrådgivere. Den belyser de dilemmaer socialrådgivere oplever at arbejde under. Der lægges i undersøgelsen vægt på, at socialrådgivere først og fremmest er praktikere og ikke magtudøvere i mødet med klienter, hvorfor undersøgelsen i forhold til Järvinen og Mik-Meyer og Højlund og Juul indtager en mere nuanceret indgangsvinkel til de socialarbejdere, der er uddannede socialrådgivere, som en profession med en kompliceret arbejdsbeskrivelse. Der præsenteres fire dilemmaer: 1) ven eller myndighed, 2) Individ eller system, 3) engagement eller afstand og 4) Ekspertindsigt eller myndiggørelse.

For det første dilemma – ven eller myndighed - er det særligt overvejelser om, hvorvidt det er en myndighedsbaseret eller fortrolighedsskabende rolle, socialrådgiverne er i. Det pointeres desuden, at det er en profession, der som borgerens samarbejdspartner kan tilbyde værdighed, samtidig med, at det er nødvendigt og en fordel at kunne læne sig op ad faglig viden, systemet og reglerne.

For det andet dilemma – individ eller system - er der en opmærksomhed på, at systemet fokuserer på bureaukratiske og økonomiske hensyn, der fører til en kategorisering af klienter i sagstyper. Dilemmaet udfolder sig mellem de klienter, der kommer i klemme, og de borgere, der profiterer af

den effektive sagsbehandling. For professionens side er det samtidig også et spørgsmål om arbejdets belastning, om det er muligt at tilrettelægge unikke individuelle løsninger, eller om det er en forudsætning for overlevelse i faget at acceptere standardisering. Dette leder videre til det tredje dilemma, hvor det fremstår at være risikabelt for socialrådgiverne, at bruge sig selv for meget. Det kan føre til udbrændthed. Det er desuden en del af arbejdet, at klienten skal udvikle sig, så socialrådgiveren bliver overflødig. Et stort engagement kan gøre klienten afhængig af socialrådgiveren, hvilket ikke er fordelagtigt.

Endeligt er der det fjerde dilemma, hvor det springende punkt bliver vurderingen af, hvem der kan afgøre, hvad det gode liv er? For meget socialt arbejde anskues det gode liv som beskæftigelse eller uddannelse. Det vil sige, at målet er at få klienter ud på arbejdsmarkedet, hvilket skal opnås under det paradoks, at socialrådgiveren med sin faglighed *ved bedst*, men borgeren selv skal træffe beslutningen. Spørgsmålet er, om det er rimeligt at tvinge borgere til at tage ansvaret, for at udviklingen går i den rigtige retning, eller om rådgivningsansvar og oplysningsansvar er vigtigere aspekter af socialrådgivernes professionen (Fisker, et al, 2008)?

Denne nuancering af socialarbejdernes arbejde understreger, at det ikke kun er for borgerne, at det sociale arbejde forekommer vanskeligt eller problematisk, men også for de professioner, der arbejder i spændingsfeltet mellem formålsstyret indgriben i menneskers liv og etiske refleksioner om hjælp, tillid og fortrolighed. Som en pendant til *At skabe en klient* har Järvinen og Mik-Meyer (2012) udgivet en antologi under overskriften: *At skabe en professionel*, der giver en forklaring på, hvordan lovgivning og herskende normer er betingelser for, hvordan det sociale arbejde foregår (Järvinen og Mik-Meyer, 2012: 14). Antologien tager også de professionelle perspektiv, og det bliver til forskel fra ovenstående udlægning af socialrådgivernes dilemmaer, der opstår i mødet mellem en formålsstyret praksis og professionen, konkluderet, at standardisering, krav om dokumentation og systematisering afskærer socialarbejderne fra deres professionalisme (Ibid.: 15). Det betyder, at følelser er et redskab for at nå borgere i stedet for at opnå fortrolighed. Det betyder, at arbejdet med arbejdsløse bliver fokuseret på at se fremad og på ressourcer og ikke på årsager til problemerne (Ibid.: 22). Et væsentligt bidrag i sammenhængen her er Marie Østergaard Møllers (2012) kapitel i antologien. Møller konkluderer, at professionelle socialarbejdere er udsat for et krydspres, men at dette overskygges af internaliseringen af politiske budskaber i det konkrete arbejde (Møller, 2012: 172). Det udmunder i, at den største modstand til at få udført det sociale arbejde af socialarbejderne opleves at komme fra borgerne. Dette udgør en forandring i den

professionelle selvforståelse, der af Møller anses for at være en konsekvens af den politiske styring. Arbejdet handler først og fremmest om at ændre borgernes identiteter efter politisk fastlagte målsætninger og problemforståelser (Ibid.: 172).

Fælles for det, der er blevet præsenteret ind til nu, er, at alle undersøgelserne bevæger sig rundt om mødet ved at fokusere på de oplevelser, som borgere og professionelle har. Der bliver lagt vægt på at forklare det vanskelige ved det sociale arbejde og de magtstrukturer, der præger borgernes og de professionelles selvforståelse. Men med henblik på, at socialt arbejde har den hensigt at føre til forandringer i menneskers liv, er spørgsmålet, om det er fordelagtigt, at kritisere magtstrukturer uden at overveje, om der eksisterer forskellige måder at anvende magt på i socialt arbejde?

I antologien *Magt og forandring i socialt arbejde* af Maria Appel Nissen, Keith Pringle og Lars Uggerhøj (2007a) udlægges magt som en nødvendighed for forandring. De skriver blandt andet: ”*Uden magt – ingen forandring. Uden empati – ingen rummelighed*” (Nissen, et al., 2007b: 7). Det fører til et perspektiv på socialt arbejde, hvor målet er at øge muligheden for at reflektere over kompleksiteten – gøre kompleksiteten til et vilkår i stedet for standardisering. Det betyder ikke, at socialt arbejde som hjælp udelukkende anses for at være godt. Det påpeges, at der er risiko for at reducere sociale problemer til simple og moralske problemer, hvor det er usikkert, om vurderingen af de konkrete tilfælde fører til en forståelse for, hvad det egentlige problem er, og hvordan løsningen bør se ud (Ibid.: 13). Forfatterne er på den måde enige i, at der findes magtstrukturer, som ikke er fordelagtige for udbyttet af socialt arbejde, men at det er en fejlagtig konklusion, hvis det gælder al magt. Med refleksioner om kompleksiteten og hvis socialarbejderne udstyres med en professionel identitet, der vægter samarbejdet med borgerne, bliver det ifølge Nissen m.fl. muligt at hjælpe borgere og bruge magt produktivt i en balance mellem hensyn til borgerens behov og samfundets (Ibid.: 13). Det kræver en accept fra politisk side, af at der findes problemer, hvor kompleksiteten gør det umuligt at gribe ind med kausal viden om årsager, problemer og løsninger – usikkerhed er et vilkår (Ibid.: 73).

Nissen, Pringle og Uggerhøj peger på empowerment og myndiggørelse som tilgange, der kan forbedre det sociale arbejde (Ibid.:13). Det betyder med andre ord, at det med en nuancering af magtbegrebet bliver muligt at se mødet mellem borger og socialarbejder som et møde, hvor samspillet mellem borger og socialarbejder kan føre til forandringer. Det er desuden et perspektiv på mødet, hvor sagsbehandlerens arbejde og rolle, ikke på forhånd kan reduceres til at være

systemets repræsentant, hvis eneste handling i interaktionen er at udføre definitionsmagten ud fra standardiserede retningslinjer (Ibid.: 60).

Med denne opfattelse af samspillet mellem magt og forandring, bliver det muligt at anskue socialt arbejde som andet end magtanvendelse og disciplinering af borgere. Med en interaktionistisk tilgang har Leena Eskelinen, Søren Peter Olesen og Dorte Caswell (2008) udgivet bogen *Potentialer i socialt arbejde*, hvor der lægges vægt på relationen og kommunikationen som væsentlige aktiviteter i socialt arbejde (Eskelinen, et al., 2008: 24). Samtalen bliver her anset som et instrument i det sociale arbejde, der både indeholder mulighed for forhandling og magtudøvelse (Ibid.: 52). Dette udfolder sig som en kritik af særligt Järvinen og Mik-Meyers generaliserende opfattelser af socialarbejdere og borgere. Undersøgelsen lægger sig derfor op ad ovenstående forståelse af magt, og tilføjer en dimension. Borgeren opfattes som en aktiv forhandlingspartner, der bidrager til samtalens udformning i et samspil med socialarbejderen (Ibid.: 53). I forhold til opfattelsen af sammenhængen mellem magt og forandring bliver det muligt at opfatte socialarbejderens kommunikative kompetencer som en afgørende faktor for, om samtalen er et produktivt og forandringsskabende værktøj.

2. Rationalitet og kommunikation

Der er ingen tvivl om, at der i forskningen er bred enighed om, at mødet mellem borger og professionel er præget af magt. Socialarbejderne er underlagt politisk styring, men er samtidig i samtalen selv i en magtfuld position, der både kan være en fordel og en ulempe for udbyttet af det sociale arbejde. Ved at tage udgangspunkt i de samtaler, der foregår på møderne og tage dem ud i offentlighedens lys, trækkes borgernes og socialarbejderens sproghandlinger for en stund ud af de institutionaliserede normer og strukturer. Ikke i den forstand, at disse strukturer forsvinder fra den konkrete situation, hvor samtalen udspiller sig, men i den forstand, at det bliver muligt, at anskue borgernes og socialarbejdernes sproghandlinger under konflikter, som handlinger, der viser, hvilke normer, der for dem hver især forekommer fornuftige at basere deres opfattelser på. Det betyder, at socialarbejdernes magtudøvelse ikke kun er handlinger, der risikerer at klientgøre borgere, men også er handlinger, der viser, hvilke normer magtudøvelsen baserer sig på, og hvilke normer magten kan anvendes til at underkende. Sproghandlingerne bliver således i specialet her lagt frem til offentlighedens vurdering af, om det er en retfærdig behandling af syge arbejdsløse borgere, der finder sted.

Dette perspektiv på forskningens og offentlighedens rolle er hentet fra Jürgen Habermas kritiske teori. Denne udfoldes i det følgende med litteratur bestående af en række artikler af Habermas selv (1999a 1999b 1999c) og af Eriksen og Weigårds bog *Kommunikativt demokrati* (2003). Det er som tidligere nævnt en fornuftbaseret teori, hvilket vil sige, at den forudsætter, at der findes velfungerende samfund og mindre velfungerende samfund. En sådan vurdering beror for Habermas på, hvordan der kommunikeres, og om kommunikationen fremmer menneskelig frigørelse (Habermas 1999a: 62). Teorien bygger på en grundlæggende forståelse af, at kommunikation bør handle om at forstå og blive forstået, og at denne egenskab findes, fordi kommunikation er sproghandlinger, og alle handlinger er baseret på rationelle forventninger om, at der er en sammenhæng mellem handlinger og udfald (Habermas 1999c: 187; Eriksen og Weigård, 2003: 51). Det er en kommunikativ handlingsteori, der giver en forståelse for præmisserne for mellem menneskelig kommunikation, og dennes betydning for et samfunds sociale tilstand. I det følgende præsenterer jeg først Habermas teori om den kommunikative handling og den grundlæggende forståelse af rationalitet. Dernæst udfoldes Habermas' moralfilosofi, der fungerer som en idealtypisk model for, hvordan kommunikation bør leve op til grundlæggende moralske pligter.

2.1 Teorien om den kommunikative handling

Habermas opererer med to grundlæggende former for rationalitet: Formålsrationalitet og kommunikativ rationalitet. Det er først og fremmest sidstnævnte form, der vil blive udredt i det følgende (Eriksen og Weigård, 2003: 19). Men først et par sætninger om de formålsrationelle handlinger. Formålsrationelle handlinger er de handlinger, der udføres med henblik på at realisere en målsætning. Det vil sige handlingerne henvender sig og anvender omverdenen som en objektiv sandhed, der indebærer kausale årsags-virkningssammenhænge (Ibid.: 46). Denne tilregnelighed muliggør resultatorientering og en strategisk anvendelse af omverdenen. For Habermas korresponderer rationelle handlinger med det, han kalder for systemer (Ibid.: 141). Det statslige bureaukрати, lovgivning og kapitalisme kan anskues som nogle af de væsentligste systemer. Jobcentret er en del af det statslige bureaukрати og med interventionens målrettede hensigt om at få borgerne i arbejde, må jobcentrets virke først og fremmest indebære udøvelsen af formålsrationelle logikker. Det samme gælder udførelsen af et arbejde, hvis det blot udføres med det formål at tilegne sig penge, hvorfor Habermas med henvisning til Marx kritiserer de vestlige moderne samfund for at reducere arbejdet til et rent udbytningsforhold (Habermas, 1999a: 49).

Kommunikativt rationelle handlinger finder sted i mellemmenneskelig interaktion, hvor hensigten er gensidig forståelse eller enighed (Eriksen og Weigård, 2003: 46). Betingelserne for tilblivelsen af kommunikativ rationalitet er for Habermas, at mindst to handlingskompetente subjekter gennem sproglig kommunikation opnår fælles situationsdefinitioner. Det vil sige, at de opnår en fælles opfattelse af virkeligheden i en intersubjektiv verden (Ibid.: 21, 63). Det rationelle finder sted, når fællesdefinitionerne af virkeligheden får lov til at styre subjekternes handlinger, således at fællesdefinitionerne fungerer som en social norm. Habermas' argumentation for sprogets rationalitet, eller teorien om den kommunikative handling, er baseret på tre indfaldsvinkler. Det gælder et udsagns gyldighed, et udsagns gyldighedssfære og livsverdensbegrebet. Det er tre forhold, der til sammen forklarer, hvorfor sproglig kommunikation indebærer rationalitet, og at det er rationaliteten ved sproget, der giver det sine handlingskoordinerende og socialt koordinerende funktioner (Ibid.: 63).

Det første forhold – gyldighed – er en forudsætning for sprogets funktioner. Det er ved vurderingen af, om et udsagn er gyldigt eller ej, at sproget får sin handlingskoordinerende funktion (Ibid.: 63). Gyldighedsvurderinger af udsagn kan ikke afgøres ved sammenhængen mellem denne og en objektiv verden. Kriterierne for et udsagns gyldighed hænger uløseligt sammen med dets kontekst

(Ibid.: 63). Der kan således opstilles en række gyldighedskrav til et udsagn, som den modtagende part udsætter denne for. Disse er blandt andet en vurdering af, om der er en meningsfuld sammenhæng mellem udsagnet og den konkrete kontekst, om udsagnet kan opfattes som sandt, om det opstiller krav, der med rimelighed bør indfries, eller om der stilles tilstrækkelige garantier for det, eller om der er overensstemmelse mellem meningen bag og måden, det er udtrykt på. De forskellige vurderinger knytter sig til forskellige udtryksformer, og om der i situationen er anvendt magt (Ibid.: 151). I sammenhængen er det på forhånd givet, at socialarbejdere som systemrepræsentanter og myndighedspersoner har magt (Järvinen og Mik-Meyer, 2003; Järvinen og Mik-Meyer, 2012; Eskelinen et al., 2008; Fisker et.al, 2008; Nissen et al., 2007).

Det er en præmis for kommunikativt rationelle handlinger, at de ikke som formålsrationelle handlinger, kan forventes, at have kausale indvirkninger på det subjekt handlingen udføres over for. Der er tale om en intersubjektiv relation, hvor det kræver gensidig forståelse (Habermas, 1999b: 140). Den gensidige forståelse kan ikke frembringes kausalt. Den anden er ikke et føjeligt materiale. Et menneskes indgriben i et andet afhænger af forståelsesprocessernes rationalitet eller de garantier, der stilles for gyldigheden af udsagnet (Ibid.: 141). Anvendes trusler eller magt som garantier, er der ikke tale om kommunikativ rationalitet, men formålsrationelle handlinger. Derved går det immanente potentiale i de kommunikative handlinger tabt og det modtagende subjekt reduceres i situationen til et objekt.

Habermas opstiller tre gyldighedssfærer, der indebærer tre typer af rationalitet: Den objektive, den sociale og den subjektive (Eriksen og Weigård, 2003: 53). Den objektive sfære indebærer et subjekts forhold til sine omgivelser. Det er her de formålsrationelle handlinger hører til, fordi det er subjektets egenhændige stillingtagen til omgivelsernes anvendelse (Ibid.: 53). Den sociale sfære indebærer den normative kontekst. Det vil sige, at aktører opfattes som medlemmer af sociale grupper, og at handlinger er orienteret mod gruppens fælles normer. Det afgørende for denne sfære i forhold til kommunikativ rationalitet er, at normer ikke henviser til en objektiv sandhed (Ibid.: 54). Normer eksisterer i en social virkelighed og deres rationelle betydning findes ved, at de kan anvendes til at indløse et udsagns gyldighed ved at udgøre fællesdefinitionerne og være fundamentet for social sammenhæng. En handling i den sociale sfære er normkonform (Ibid.: 51). Den subjektive sfære indebærer personlige erfaringer, som findes i tanker og kommer til udtryk i holdninger, følelser og handlinger (Ibid.: 56). Rationaliteten findes her både som en indre logik i subjektet, hvor udsagnet udtrykker en for subjektet erfaret virkelighed, og som en ydre, hvor det er påhørerenes rationelle vurdering, der afgør udsagnets gyldighed.

Den tredje indfaldsvinkel på Habermas teori om den kommunikative handling er livsverdenen. Denne anvendes til at forklare, hvorfor den fælles situationsdefinition gør det muligt at føre meningsfuld kommunikation. I forhold til rationel kommunikation udgør livsverdenen den sum af fælles viden, som medlemmerne af et samfund har. Med andre ord er det i livsverdenen, at omfanget af fælles situationsdefinitioner eksisterer (Ibid.: 79). Habermas forklarer følgende om livsverdenen:

”Livsverdenen er derfor ikke noen organisasjon som enkelte tilhører som medlem, ikke noe forbund som individene slutter seg sammen i, ikke noe kollektiv sammensatt av enkeltmedlemmer. Den kommunikative hverdagspraksis, der livsverdenen har sit sentrum, næres tvert imot av et samspill av kulturell reproduksjon, sosial integrasjon, og sosialisering, som på sin side har rot i denne praksis.” (Habermas, 1999b: 168)

Indholdet i livsverdenen eksisterer som det, der i et samfund opfattes som gyldig viden, og den reproduceres i kommunikative hverdagspraksisser. Det er i de kommunikative praksisser at kultur, samfund og personlighedsstrukturer udvikles og reproduceres. Habermas definerer kultur som det forråd af viden, deltagerne i en kommunikativ praksis henter fortolkninger fra. Samfundsbegrebet knytter Habermas til begrebet solidaritet. Det gælder således deltagerne i en kommunikativ praksis' orientering mod deres sociale tilhørsforhold. Det vil sige til grupperinger, der opfattes som legitime ordninger og tilbyder en forventning om indfrielse af solidaritet. Endeligt er der personlighedsstrukturer, som Habermas definerer, som det der gør det muligt for et individ at handle efter opretholdelsen af sin egen identitet (Ibid.: 165). Om livsverdenens indhold skriver Habermas:

”En kan nå forestille seg livsverdenens komponenter, altså kulturelle mønstre, legitime ordninger og personlighetsstrukturer, som fortetninger og avleiringer av disse kommunikativt formidlede processene for gjensidig forståelse, handlingskoordinering og sosialisering. Denne viten festner seg gjennom fortolkningsvaner til tolkningsmønstre som overleveres. I sosiale gruppers samhandlingsnettverk fortettes den til verdier og normer, og gjennom sosialiseringsprosesser fortettes den til holdninger, kompetanser, oppfattelsesmået og identiteter.” (Ibid.: 165).

De holdninger, kompetencer, opfattelsesmåder og identiteter, der kommer til udtryk i kommunikative praksisser, er således muliggjort af socialiseringen i sociale grupper, som er forudsat af på forhånd eksisterende vaner og mønstre for fortolkning. I forhold til kommunikativ rationalitet er det summen af fællesdefinitioner opnået gennem intersubjektiv samhandling, der udfylder indholdet i livsverdenen. Uden kommunikative handlinger, som gør intersubjektive erfaringer mulige, reproduceres en intersubjektiv livsverden ikke og mulighederne for meningsfuld kommunikation, der kan gøre krav på sin gyldighed med henvisning til sociale normer, mindskes. Det ville i værste fald føre til, at kommunikationen blev formålsrationel og mennesket nedjusteres fra subjekt til objekt, fordi det uden et fælles fortolkningsmønster synes formålsløst at basere handlinger på en forventning om gensidig forståelse (Ibid.: 164). Kommunikative handlinger er derfor for Habermas altafgørende for realiseringen af et socialt velfungerende samfund. Dette skal forstås som et samfund, hvor kulturen og værdierne deles, og hvor medlemmerne, som spejlet blev indledt med, har mulighed for at leve værdige og frigjorte liv.

Selv om Habermas er kritisk over for målrationalelle handlinger, accepterer han, at de sameksisterer med kommunikative handlinger. Dette illustreres netop ved, at han opstiller de tre gyldighedssfærer. Det væsentlige er, at nøglen til kommunikativ rationalitet findes i den sociale sfære, da det er i denne, det er muligt at opnå intersubjektiv forståelse og enighed – med andre ord grundlaget for solidaritet og social integration gennem fælles situationsdefinitioner, der eksisterer i livsverdenen og kan identificeres som kulturelle traditioner og samfundsmæssig orden (Ibid.: 142). Moral kommer her ind i billedet, som et princip, der kan garantere legitimiteten i de normer, som den rationelle kommunikation bør finde gyldighed i, hvis målet om menneskelig emancipation og samfundets immanente potentialer skal realiseres.

2.2 Moralfilosofi

Habermas' Kant-inspirerede moralfilosofi tager afsæt i et universaliseringsprincip og en diskursetisk grundsætning. Universaliseringsprincippet lyder som følgende:

”En norm er kun gyldig, hvis de forudselige følger og bivirkninger, som dens generelle overholdelse forudsigt resulterer i for ethvert individs interesser og værdiorienteringer, uden tvang ville kunne accepteres af alle berørte i fællesskab.” (Eriksen og Weigård, 2003: 131)

Og diskursetikkens grundsætning:

”Det er kun de normer, der kan gøre krav på gyldighed, der finder (eller vil kunne finde) samtykke hos alle berørte parter i deres egenskab af deltagere i en praktisk diskurs.” (Ibid.: 114)

Universaliseringsprincippet er en standard for moralske normers gyldighed, som trækker refleksionerne herom ud af den konkrete kontekst og kræver stillingtagen til samtlige individer - også de der ligger uden for den konkrete kommunikative praksis. Den diskursetiske grundsætning tager afsæt i den kommunikative hverdagspraksis, hvor en kommunikativ handling udfordres af forskelle i deltagerens livsverdener, hvorfor rationaliteten i udsagnene ikke accepteres. Det er i begge tilfælde en nødvendighed, hvis uenigheder skal opløses, at disse må løses med andre midler, end de der er til stede i den umiddelbare kommunikative praksis. Løsningen er for Habermas, at samtalen skal løftes til en diskursiv praksis, hvor grundsætningerne fungerer som pligter for kommunikationen, der gør udvikling mulig:

”når vi i vores daglige kommunikative koordinering af handlinger kommer til et punkt, hvor grundlaget for den fælles interaktion fremstår som problematisk, fordi vi måske er uenige om ting i handlingskonteksten, må vi ofte løfte stridsemnet ud af den umiddelbare handlingssammenhæng og forsøge at løse problemet ved en systematisk argumentation, der er indrettet på at skabe grundlag for en ny enighed.” (Ibid.: 122)

For at en systematisk argumentation kan finde sted, præciserer Habermas fire træk ved processen. De er: (1) Ingen med relevante bidrag udelades. (2) Alle skal have lige muligheder for at bidrage. (3) Deltagerne skal mene, det de siger. (4) Kommunikation må være fri for tvang (Habermas, 1999c: 210). Der er en bagvedliggende forventning om, at der findes i en kraft i de bedste argumenter, og diskursetikken må således opfattes som en idealtypisk fremstilling af en utopisk samtalsituation, der ikke kan erfares empirisk.

Alt afhængig af konteksten stiller diskursetikken forskellige krav til den systematiske argumentationsproces. Habermas skelner mellem tre diskurstyper, der er sammenlignelige med de tre gyldighedssfærer: En pragmatisk diskurs, der knytter sig til formålsrationaliteten, og altså hører til i den objektive sfære. Med andre ord anvendelsen og bearbejdningen af naturen uafhængigt af sociale forhold (Eriksen og Weigård, 2003: 124). En etisk diskurs, der knytter sig til et kontekstuel rationalitetsbegreb, og altså hvad der opfattes som godt eller dårligt i det pågældende samfund. Denne diskurstype skal ses i spændingsfeltet mellem den sociale og den subjektive sfære i og med,

hvad, der anses som 'det gode' i et samfund, præger mulighederne for realiseringen af dets medlemmers identiteter. Svaret på denne diskurstype findes, når spørgsmålene, 'hvordan kan jeg tillade mig at leve, og hvad er retfærdigt?' besvares (Ibid.: 125). Den sidste er den moralske diskurstype, der stiller kravet om universalitet i argumentationsprocessen. Det er ved denne diskurstype, at den kommunikative rationalitet får sin moralske gyldighed. Dette er tilfældet fordi den opstår, når spørgsmålet om, 'hvordan jeg kan forvente, at de andre opfører sig?' skal besvares (Ibid.: 125). Adskillelsen af de tre diskurser gør det klart, at der er forskel på, hvilke normative krav, der bør stilles til forskellige typer af udfordringer, men ikke i den forstand, at diskurstyperne optræder uafhængigt af hinanden. Desuden er det væsentligt at pointere, at argumentationen for den første diskurstype hovedsageligt er formålsrationel og for de to sidste er kommunikativt rationel.

Diskursetikkens plads i teorien om den kommunikative handling fremfører denne som et emancipatorisk projekt. Det er således ikke blot en teori om, hvordan kommunikation kan forekomme rationel. Det er også en teori om, hvordan sprog er moralens medie. Kommunikation kan føre til menneskelig frigørelse, når udøvelsen af diskursive praksisser – systematiske argumentationer – fører til enighed eller om ikke andet gensidig forståelse (Habermas, 1999c: 206). Med andre ord er det en normativ teori om, hvordan sociale normer ved hjælp af rationel kommunikation kan ophøjes til moralske normer. Det vil sige, at hvad hvert medlem af et samfund opfatter, at det er forpligtiget til, og hvad det mener, det er rimeligt at forvente af andre, er hvad moralen er udgjort af, når den er afstemt i diskurser (Ibid.: 173). Det betyder, som Habermas skriver, at der ikke findes *moralske genstande og kendsgerninger* (Ibid.: 203). Det der kan kaldes for et samfunds eller en social enheds moral er altid under udvikling og evig tilpasning. Det er udelukkende måden, den fremkommer på og dens funktionalitet i forhold til menneskelig samhandling, der kan teoretiseres og stilles op til kritisk vurdering. Hvad, der i social praksis opfattes som korrekt i moralsk forstand, er altid forudsat af livsverdenen, som det sted hvor aktører henter fortolkninger fra. Det er således, når aktører, hvis livsverdeners indhold er forskellige, mødes, at moralen udvikles og tilpasses. Livsverdenen må derfor forstås, både som forudgående fællesdefinitioner, der i mødet eksisterer inde i aktørerne og en fremtidig fællesdefinition, der – for at have moralsk legitimitet - opnås på retfærdig og oprigtig vis gennem systematisk argumentation i diskursive praksisser. Habermas projekt er så og sige derfor, at gøre diskursetikken til en moralsk norm for menneskelig samhandling. Det er ved fremkomsten af en kommunikativt rationel livsform, hvor rationaliteten ikke kun henviser til udsagnets normkonformitet, men også dets moralske gyldighed, at et kommunikativt samfund kan opstå. Et samfund, hvor den humane fornuft og de

kommunikativt rationelle handlinger har forrang for systemer og formålsrationelle handlinger (Ibid.: 206).

2.3 Kritik af Habermas

Habermas' teori er blevet udsat for kritik, der af to væsentlige grunde er vigtige for sammenhængen her. Det drejer sig om, de konklusioner adskillelsen mellem kommunikativ rationalitet og formålsrationalitet har ført til for Habermas, og om kommunikation kan være fri for tvang – magt.

Habermas har i forlængelse af teorien om den kommunikative handling præsenteret system og livsverden som et begrebspar, der korresponderer med henholdsvis formålsrationelle handlinger og kommunikativt rationelle handlinger. Allerede her opstår den første kritik, som er fremført af Axel Honneth, der ikke mener, at det er muligt at identificere opdelingen empirisk, og at konklusionen om, at den menneskelige frigørelse kun kan opnås ved forståelsesorienterede handlinger er forkert. Inspireret af Marx mener Honneth særligt, at strategiske og resultatorienterede midler er nødvendige for at finde løsninger på ideologiske klassekampe (Eriksen og Weigård, 2003: 160). Trods denne kritik fastholder Habermas tvedelingen. Honneths kritik af især den empiriske identifikation af system og livsverden forekommer ikke at være helt ved siden af, når perspektivet på jobcentrene ikke udelukkende er en formaliseret del af et statsligt system, men også anses for at kunne indeholde kommunikative praksisser med forståelsesorienterede potentialer. Jeg vil her desuden henvise til at livsverdensbegrebet først og fremmest er en forklaring på, hvorfor mellemmenneskelig kommunikation kan foregå rationelt ved at referere til fælles fortolkningsmønstre, og at det først er i forlængelse af de moralfilosofiske grundsætninger og argumentationsprincipper, at livsverdenen får et egentligt moralsk rationalt indhold. Et fælles fortolkningsmønster kan lige så vel være baseret på formålsrationelle logikker, som resultatorienterede logikker.

Habermas har kaldt det for systemernes kolonisering af livsverdenen, når livsverdenens indhold gør det rationelt at handle formålsorienteret over for andre mennesker. Habermas mener, at de formålsrationelle handlinger bør være begrænset til systemets områder, som økonomi og forvaltning, og at udbredelsen af de formålsrationelle logikker i vestlige samfund har ført til en socialt fremmedgørende og tingsliggørende udvikling (Ibid.: 155). Spørgsmålet er, om det er systemerne, der har koloniseret livsverdenen, eller om det i lige så høj grad er livsførelsen i de vestlige samfund, der har kaldt på koloniseringen, som Habermas er blevet kritiseret for at overse (Ibid.: 161). Spørgsmålet er med andre ord, om koloniseringstesen fører til en kritik af den politiske

styring, forvaltning og bureaukratiet, eller om det fører til en kritik af kapitalistisk livsførelse. Jeg har valgt først at præsentere koloniseringsteser her, fordi jeg mener, at den lægger op til en fastlåst simplificeret forståelse af, hvordan samspillet mellem system og livsverden er. Det er en forsimpning, fordi fremkomsten af sociale normer både kan være baseret på argumenter, der henter gyldighed i livsverdenen såvel som i et system. Og hvad med for eksempel politiske systemer? Er de ikke underlagt demokratiske procedure og befolkningens meningsdannelse, hvilke gør livsverdenen til det egentlige udgangspunkt for disse systemers indhold? Habermas pointerer desuden selv, at der er områder, hvor det er fordelagtigt, at handlinger er formålsrationelle (Ibid.: 155), og at hans teori, skal opfattes som en teori om, hvordan samfundet bør kunne realisere værdige og emanciperede livsformer gennem procedure for mellemmenneskelig kommunikation (Habermas, 1999a: 52). Teorien indeholder derfor ikke en nærmere konkretisering af, hvad det gode liv er ud over, at det er forudsat af deltagelsen i forståelsesorienterede kommunikative praksisser.

Endeligt er der Habermas perspektiv på magt. En del af diskursetikkens grundforestilling er, at en systematisk argumentation kræver tvangsfrihed (Habermas, 1999c: 203). I et kommunalt jobcenter, hvor der er et tydeligt magtforhold mellem borger og socialarbejder, er det umuligt at forestille sig en situation her, der er fri for magt eller tvang. Hvis det ikke er muligt at etablere diskursive praksisser, hvilket for Habermas er løsningen på konflikter, hvorfor så antage, at det er muligt at forandre det sociale arbejde i et jobcenter ud fra Habermas model? For det første må spørgsmålet stilles, om der findes situationer uden magt? Habermas referer selv til Foucault og påpeger, at ”*statens magt kan følges med Foucault lige ind i hverdagskommunikationen*” (Habermas, 1999a: 54). Det betyder at uanset, om det er en institutionaliseret samtale eller ej, så vil i dette tilfælde statens magt altid være til stede. Det er for mig at se heller ikke noget, Habermas har overset, da han formulerede diskursetikken. Hensigten er netop at opstille en idealtipe for diskursive praksisser. Det betyder, at det nærmere er en stræben efter tvangsfrihed, der er tale om end en realisering af det magtfrie rum. Det, der er målet, er en ærlig kommunikationspligt, så kommunikationen, der skal give den mellemmenneskelige forståelse, etablerer diskursive praksisser, hvor deltagernes livsverdeners fortolkningsmønstre overlapper hinanden. Men her er der også magt til stede for i sidste ende, er det, som Habermas skriver, *det bedre arguments tvangfrie tvang*, der afgør, hvad der er rigtigt (Habermas, 1999c: 203).

3. Kritisk Hermeneutik

Konceptualiseret af en kritisk teoretisk forskningstradition med afsæt i Habermas normative teori og med en problemstilling, der kalder på kvalitative analyser, udfolder specialet sig som en kritisk hermeneutisk undersøgelse. Jeg vil det følgende ekspliciterer, hvad det betyder for specialets videnskabsteoretiske orientering.

Udfoldelsen af en kritisk hermeneutisk videnskabsteoretisk retning indebærer en stillingtagen til, hvad det vil sige at udøve kritisk forskning, og hvordan og hvorfor det er muligt at gøre sig erkendelser om sociale forhold gennem fortolkning. Habermas peger på, at det er nødvendigt at forankre kritikken i et universelt normativt ideal (Juul, 2012: 140). For Habermas er det udgjort af kommunikationssamfundet, der anskues som et immanent potentiale i menneskelige samfund. Det betyder, at specialet er bygget på en realistisk ontologi, hvor forskningens opgave er at føre kritik af de samfundsstrukturer, der står i vejen for realiseringen af det normative ideal. Det er et normativt ideal, der er blevet kritiseret for ikke at være løsrevet fra historicitet, og spørgsmålet er derfor, om det kan være et gældende ideal (Ibid.: 140). Habermas har forsket i vestlige demokratiske samfund, hvorfor det synes rimeligt at forvente, at den historicitet, som idealet muligvis er forudsat af også gælder det danske samfunds udvikling og demokratiske idealer (Habermas, 1999a). Hvis Habermas' ideal omsættes til principperne om argumentationspligter, og at det er fornuftigt at gøre sig udmærkelser for at forstå og blive forstået, lyder det for mig heller ikke som fremmede idealer – slet ikke når det handler om en kritisk analyse af samtaler i en kommunal organisation.

Det normative afsæt er styrende for specialets epistemologi. Det vil sige, at erkendelsesinteressen er baseret på at kunne føre kritik af de samfundsmæssige strukturer, der står i vejen for realiseringen af et kommunikativt samfund. Konkret udfolder det sig i specialet ved analyser af enkelttilfælde – samtalerne – og en efterfølgende kritisk vurdering og diskussion af disse i en vekselvirkning med helheden af samfundsmæssige strukturer. Tove Thagaard (1998) kalder den kritiske teoris forskningspraksis for en trippelhermeneutisk fortolkningsøvelse. Det vil sige, at der findes en enkelthermeneutik, som er *”individets fortolkning af sig selv og sin intersubjektive virkelighed.”* En dobbelthermeneutik som er *”forskerens fortolkning af denne virkelighed.”* Og en trippelhermeneutik som er *”en kritisk tolkning af de samfundsforhold som påvirker både information [samtalen] og forskeren”* (Thagaard, 1998: 38). Tilføjes Habermas' livsverdensbegreb til denne sammenhæng kan samtalerne forklares på følgende måde. Alle samtalerne deltagere har i deres livsverdener fortolkningsmønstre, der afgør, hvordan de fortolker sig selv og deres

intersubjektive virkelighed. Det vil sige, at det, der bliver sagt under samtalerne, er en sprogligt tilgængelig udgave af deres fortolkninger. Det har den konsekvens for dobbelthermeneutikken, at det er den sproglige virkeliggørelse af fortolkningerne, som forskeren har adgang til. Med andre ord er deltageres fortolkninger allerede nu blevet udsat for to fortolkninger. Med valget af empiri og problemstillingens fokus på konflikter, er det ikke problematisk, fordi der netop er fokus på samtalen, som en social virkelighed, hvor konflikter netop findes, fordi deltagerne reagerer på kommunikationen, som den finder sted. Det er derfor en fordel at fastholde, at fortolkningerne baseres på, hvad det bliver sagt, og ikke hvad der bliver tænkt eller oplevet. Endeligt er det med trippelhermeneutikken forskerens opgave at gennemføre en kritisk fortolkning af sammenhængen mellem samtalerne og samfundet. Her bliver det væsentligt at forskeren gør sig refleksioner om sine egne fortolkningsmønstre. Jeg har allerede redegjort for mit normative udgangspunkt, men der er mere til det end det. Jeg vil løbende i de følgende afsnit 'Empiri og metode' og 'Analysestrategi' trække refleksioner om min livsverden frem.

4. Empiri og Metode

Specialet er bygget op om ekstreme cases, hvorfor empiriindsamlingen er drevet af problemets kritiske konceptualisering. Det vil sige, at empirien er indsamlet efter kriteriet: konfliktfyldte samtaler mellem syge borgere og socialarbejdere på kommunale jobcentre. Der er blevet udvalgt tre samtaler til specialets analyser. De har fundet sted på tre forskellige tidspunkter i syge borgeres forløb på kommunale jobcentre. Samtalerne er foregået i perioden fra september 2017 til april 2018. Alle medvirkende borgere er over 40, hvilket er en afgørende grænse i lovgivningen om førtidspension (Lov om social pension § 16). I det følgende præsenteres samtalerne enkeltvis og dernæst fremføres refleksioner om de metodiske valg.

4.1 Præsentation af empiri

Den første samtale (Bilag 1) er mellem en borger, der har en bisidder med, og en primær og en sekundær sagsbehandler. Samtalen handler om borgerens forløb, og om hvad der nu skal ske, for at han kan komme videre. Borgeren har flere fysiske sygdomme, der påvirker hans leds bevægeevne og styrke, og sygdomme, der fører til koncentrationsbesvær. Det er seks år siden borgeren blev arbejdsløs på grund af en akut skade. Borgerens bisidder har stor erfaring med frivilligt at hjælpe syge arbejdsløse borgere i beskæftigelsessystemet. Det er ikke normalt, at der er to sagsbehandlere med. De er begge aktivt deltagende i samtalerne og fungerer derfor begge som borgerens sagsbehandlere. Samtalen har en varighed på 1 time og 2 minutter.

Den anden samtale (Bilag 2) er mellem en borger og kommunens rehabiliteringsteam. Det er som tidligere nævnt, det organ, der har kompetencen til at indstille til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. Teamet består af repræsentanter fra pågældende kommunes beskæftigelsesforvaltning (BF), socialforvaltning (SOF) og sundhedsforvaltning (SUF) og en repræsentant fra regionen. Borgerens egen sagsbehandler er også til stede. Borgeren har en række kroniske og livstruende sygdomme, der både påvirker hendes psykiske og fysiske helbred. Borgeren har ind til nu været på sygedagpenge. Samtalen handler om, hvad der nu skal ske, når perioden for understøttelse på sygedagpenge er opbrugt. Samtalen har en varighed på 36 minutter.

Den tredje samtale (Bilag 3) er mellem en borger, der har to bisiddere med, og en sagsbehandler. Samtalen finder sted efter, at han er blevet indstillet til ressourceforløb af kommunens rehabiliteringsteam. Borgeren har været i beskæftigelsessystemet i 29 år og har både et fysisk og psykisk dårligt helbred. Den ene bisidder er selv syg og arbejdsløs og hjælper flere andre borgere i

beskæftigelsessystemet. Den anden bisidder er mig selv. Sagsbehandleren, der varetog samtalen, var vikar. Samtalen har en varighed på 35 minutter.

4.2 Autentisk empiri

Når jeg har valgt at begrænse specialets empiri til samtaler, er det for udelukkende at basere analyserne på autentisk kvalitativ empiri, der kan anvendes til samtaleanalyse (Steensig, 2010; Eskelinen, 2008: 26). Det begrænser mig fra at kunne analysere, hvordan samtalerne deltager tænder og oplever samtalerne. Men det er netop i samtalerne mellem menneskelige samspil, at konflikterne opstår og udvikler sig, hvorfor det er min vurdering, at det er en metodisk fordel for analysens systematik, at empirien begrænses til mellem menneskelig autentisk sprogbrug.

Præsentationen af empirien er af etiske hensyn begrænset til samtalerne deltager. Det er derfor meget begrænset, hvilken information, jeg kan videregive om borgernes situation, socialarbejdernes kvalifikationer osv. Det er i den sammenhæng vigtigt at være opmærksom på, at samtalen er en del af et større forløb. Det vil sige, at det hverken er borgernes eller socialarbejdernes første møde på et jobcenter. Samtalen er dermed et udsnit af socialarbejdernes arbejde og borgernes forløb på jobcentrene.

4.3 At finde sine deltagere på de sociale medier

Jeg forsøgte i første omgang at få adgang til at indsamle empiri gennem de kommunale jobcentre. Jeg mødte personligt op, sendte mails og lavede telefoniske opkald, men svaret var hver gang: ”*Vi har desværre ikke ressourcerne til det.*” Jeg måtte ændre min strategi. Gennem en hurtig søgning på de sociale medier fandt jeg frem til facebook siden for foreningen: *Jobcentrets ofre*. Jeg lavede et opslag (bilag 4), og det lykkedes at finde frem til tre borgere. Det skete dels igennem facebook siden og dels gennem min deltagelse i foreningens aktioner. Som navnet antyder, er det en forening, der er opstået, fordi borgerne føler sig som ofre for jobcentrenes behandling. Det siger sig selv, at det er mennesker, der har en meget negativ opfattelse af de kommunale jobcentre. Der er ofte opslag på siden med håbløsheds- vredes- og frustrationsudbrud over behandlingen på jobcentrene.

Jeg blev af facebook sidens medlemmer mødt med en skepsis, fordi de var udtalt mistænkelige for, hvor jeg kom fra – var jeg en del af jobcenteret? Det blev derfor i første omgang en udfordring at få lov til at etablere en tillidsfuld relation til gruppens medlemmer. Dernæst blev det en udfordring at få lov til at deltage i møder. Jeg lagde det frem således, at jeg kunne tage med som borgernes bisidder, men det blev mødt med frygt for, at det kunne få konsekvenser for borgernes videre forløb, at tage en specialestuderende med.

De borgere, der valgte at henvende sig, var borgere, der var aktive i foreningen. Det vil sige, at de deltog i foreningens aktioner, og derfor var aktivt handlende borgere. Det var en fordel for empiriindsamlingen, fordi det betød, at det sandsynligvis også ville være borgere, der ville reagere aktivt på ringeagtserfaringer under samtalerne. Det havde dog den konsekvens, at borgernes medvirken var drevet af et ønske om at vise, at jobcentrenes behandling af syge borgere var uretfærdig. Der er derfor risiko for at borgerne aktivt søgte at skabe konflikter under samtalerne, der kunne illustrere deres perspektiv. Dette problem blev imødekommet af, at jeg kun fik adgang til at deltage i to samtaler, hvorfor min videre jagt på empiri fortsatte ved at afsøge mulighederne for at benytte borgeres egne båndoptagelser af tidligere møder.

4.4 At indsamle empiri i et lukket rum

Etableringen af en tillidsfuld relation til borgerne blev et vilkår for indsamlingen af empiri, fordi jobcentre ikke ville give mig adgang. I de møder, hvor jeg selv har deltaget, var det derfor et vilkår, at jeg som bisidder, var der på borgerens vegne:

§ 8. Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. (Forvaltningsloven § 8)

Jeg gjorde mig forud for min deltagelse overvejelser om, hvordan jeg kunne deltage uden at påvirke borgerens sag uhensigtsmæssigt, og uden at påvirke det empiriske materiale uhensigtsmæssigt. Det førte til, at min aktive deltagelse under møderne udelukkende fandt sted, når jeg oplevede, at borgerne ikke blev forstået, eller når det var nødvendigt, at få sagsbehandlerne til at uddybe deres begrundelser. Selv om jeg var nødt til at tage borgerens parti forud for min deltagelse, var jeg således opmærksom på ikke at præge samtalerne unødigt. Det bliver hertil væsentligt at gøre opmærksom på, at borgernes situationer berørte mig meget, og det derfor ikke var en svær opgave for mig at tage deres parti.

En grundlæggende etisk forudsætning for at anvende kvalitativ empiri er princippet om det informerede samtykke (Thagaard, 1998: 202). I de samtaler, hvor jeg selv deltog, blev deltagerens accept af, at samtalen blev båndoptaget og skulle anvendes i mit speciale, indsamlet ved mødets start. De to samtaler, jeg fik adgang til, fordi de allerede var båndoptaget, havde borgerne selv sagt før udleveringen givet deres accept til, at jeg måtte bruge. I og med samtalerne allerede var indsamlet, var det ikke muligt at få socialarbejdernes accept på forhånd. Det blev dernæst min vurdering at afgøre, hvilke etiske kriterier der skulle afgøre, om båndoptagelserne alligevel skulle anvendes. Den ene samtale indledes med en ordveksling om det at høre sin egen stemme. Det kan

høres, at alle samtals deltagerne er til stede. De er derfor bekendt med at borgeren har optaget samtalen. Under den anden samtale fremgår det ikke tydeligt, at socialarbejderne er bekendt med, at samtalen bliver optaget. Men borgeren har forklaret, at han har optaget alle sine samtaler, og at hans telefon, der optager, ligger frit fremme på bordet. Det er derfor meget sandsynligt, at socialarbejderne er bevidste om dette. Jeg har for god ordens skyld sendt en forespørgsel til de pågældende kommunale forvaltninger om at få lov til at anvende båndoptagelserne. I forlængelse heraf er det min vurdering, at samtalerne mellem borgerne og socialarbejderne bør foregå på en måde, der holder til at blive udstillet i offentlighedens lys. Med denne etiske vinkel på empirien er det snarere journalistiske kriterier, der bør reflekteres over. Danmarks Radio skriver i deres etiske retningslinjer: ”Vurderingen af om der konkret skal ske afindexering, anonymisering eller sletning skal indgå en afvejning mellem offentlighedens interesse i oplysningerne og graden af skadevoldende virkning for den medvirkende” (DR: Etiske retningslinjer). Det, der i tilfældet her må være i offentlighedens interesse, er, at vise hvordan syge borgere behandles på de kommunale jobcentre. Det er en situation alle danske borgere kan have i, og det er derfor rimeligt, at danske borgere har adgang til viden herom. Men det har ikke offentlighedens interesse, hvem de konkrete sagsbehandlere er. Derfor er de anonymiserede. For at give både borgerne og forvaltningerne mulighed for at gøre indsigelser, har jeg undervejs sendt de transskriberede samtaler til de kommunale forvaltninger og de enkelte analyseafsnit til de pågældende borgere.

Endeligt udvalgte jeg tre samtaler, hvoraf det i ovenstående præsentation kun er sidstnævnte, jeg selv deltog i.

4.5 Fra båndoptagelse til tekstsprog

Der er forskel på at lytte til samtaler og læse samtaler. Det er som Tanggaard, og Brinkmann (2010: 43) skriver en oversættelsesproces, når samtaler nedfældes på skriftsprog. Det er, hvad transkribenten hører, der afgør, hvordan det bliver skrevet. Valget af, hvordan der transskriberes, kan give mere eller mindre plads til fortolkningerne af samtalen. Hvis betoning er taget med som eksempelvis, at et udsagn siges nedladende, opløftende eller bestemt, bliver det transkribenten, der afgør, hvilke sammenhænge der er mellem deltagerens lyde, følelser og hensigter. For sammenhængen her vurderer jeg, at der er stor risiko for, at disse vurderinger kan udgøre fejlslutninger i og med, der er tale om båndoptagelser, og ikke i alle tilfælde observationer under samtalerne. Jeg har derfor valgt ikke at tage disse betoning med. Dette undtages når de er tydelige som ved råb og tavshed eller afbrydelser. Jeg har derfor foretaget, hvad jeg vil kalde en neutral transskribering, hvor der først og fremmest er fokus på, hvad der bliver sagt frem for, hvordan det

bliver sagt. Det er en beslutning, jeg har truffet, fordi jeg i mine analyser fokuserer på de sproglige menings- og betydningsproducerende handlinger i en fortolkningsramme, der sætter disse i sammenhæng med samtalerne strukturelle indlejring. Det er derfor også en afgørelse truffet for at styrke analysernes gennemsigtighed og systematiske bearbejdning ved at anvende det talte sprog som en horisont for de erkendelser, der bliver gjort, så læseren kan tage del i og vurdere fortolkningerne rigtighed. I selve analysen præsenteres empirien derfor i længere passager, og samtalerne kronologi bevares, så vidt det er muligt for at give læseren indsigt heri.

Tegnforklaring:

() anvendes, når stemningen er sammenhængen kræver yderligere forklaring.

[] anvendes, når lyde eller navne ikke kan skrives med ord på grund af evt. anonymisering.

// bruges i tilfælde, hvor talere overlapper hinanden, og hvor det ville være meningsforstyrrende at opdele sætningerne. // før kolon anviser hvem taleren er, og // efter viser hvornår der skiftes taler.

5. Analysestrategi

Habermas teori fungerer som en rammesætning for hele specialet. Det vil sige, at det, som Henrik Kaare Nielsen skriver, er *et teoretisk refleksionsrum, som analysen af empirisk materiale kan udvikles i dialog med* (Nielsen, 2010: 353). Det væsentlige ved denne dialog er at afgøre, hvad erkendelsesinteressen er. Med valget af Habermas kritiske teori er erkendelsesinteressen fordelt på to niveauer. For det første er der en situeret erkendelsesinteresse. I dette tilfælde vil det sige, at det handler om at forstå de konkrete konflikter og deres udvikling under samtalerne på de kommunale jobcentre. Dernæst er der en frigørende erkendelsesinteresse, hvor målet er at frembringe viden, der kan bidrage til menneskelig emancipation (Ibid.: 350). Denne sammenhæng mellem enkeltdel og helhed er dialektisk, men for udarbejdelsen af analysen er det en fordel at fastholde adskillelsen. Den analytiske kobling mellem de to niveauer findes ved identificeringen af normer. Dette skyldes at normerne findes i aktørernes sprog handlinger - rationelt orienterede normkonforme handlinger, der referer til livsverdens subjektive fortolkningsmønstre. Normerne fungerer analytisk som referencer til de kulturelle, politiske og institutionelle strukturer, samtalen eksisterer i. Det situerede erkendelsesniveau kan der således i specialet her opnås viden om ved at analysere konflikterne, som de fremtræder i de institutionelle samtaler, og det overordnede erkendelsesniveau, kan der opnås indsigt i ved at identificere normer og kategoriserer disse efter gyldighedskrav og rationalitetstype. Det fører i sidste ende til en vurdering af, om normerne i den institutionelle kontekst muliggør syge borgers frigørelse i de kommunale jobcentre.

5.1 En rationel samtale- og argumentationsanalyse

I og med det empiriske materiale består af samtaler, er det meget nærliggende at vælge at gribe det an med en samtaleanalyse. Her henter jeg inspiration fra Jacob Steensigs (2010) tekst om konversationsanalyse og Eskelinen m.fl.'s (2008) bog *Potentialer i socialt arbejde*. Eskelinen m.fl. præsenterer samtaleanalyse som en etnometodologisk tilgang. Det vil sige, at det ved at fokusere på samtalen som autentisk data, er muligt at få indblik i, hvordan den sociale virkelighed konstrueres i situationen (Eskelinen et.al, 2008: 26). Steensig forklarer om samtaleanalysen, at det handler om at forstå, ”hvordan folk forstår verden og hvordan de opbygger og opretholder orden og normer i deres tilværelse” (Steensig, 2010: 289). I en samtale er det således samspillet mellem to eller flere personer, der afgør, hvilken orden og hvilke normer, der bliver behov for at opbygge eller opretholde. Det er dette samspil, der gør samtaleanalysen anvendelig til at belyse normer, fordi en samtals deltagere ved at kommunikere og argumentere forklarer og forsøger at overbevise hinanden om, hvordan sagen eller i dette tilfælde konflikten skal forstås. I den sammenhæng

pointerer Steensig, at det er en præmis at analytikereren fortolker, men at analysens kvalitet findes ved at ”*analytikerens fortolkning hele tiden holdes op imod de fortolkninger som samtaledeltagerne viser hinanden [...]*” (Ibid.: 290).

I håndteringen af en konflikt, er der, som jeg tidligere har påpeget enten muligheden for at håndtere det ved at ændre relationen – spændingen – eller føre argumenter for rigtigheden i sit perspektiv på uoverensstemmelsen (Hammerich og Frydensberg, 2010). Det betyder, at en konflikt både kan opløses, ved måden der kommunikeres på, og ved måden der argumenteres på. Både kommunikation og argumentation henviser til rationalitet, men på hver deres måde. Som analytiske begreber handler kommunikation om de normer, der afgør, hvad der anses som rimelige måder at reagere og håndtere en konflikt på, og argumentation handler om at identificere, hvilke normer der anvendes som præmisser for et argumentets gyldighed. Det er med Habermas egne ord en analyse, hvor normer kan identificeres gennem en ”*rational rekonstruktion af den know-how, der spontant kommer til udtryk i sprog- og handlingskompetente subjekters hverdagspraksis.*” (Habermas i Eriksen og Weigård, 2003: 39)

Kommunikation skal forstås i forlængelse af Habermas’ moralfilosofiske refleksioner. Det handler altså om, hvordan magtforhold i den konkrete kommunikative situation udformes mellem samtalsparter. Er der plads til diskursive praksisser, gensidig forståelse eller handlingskoordinering? Det er et analytisk perspektiv på samtalerne, der fokuserer på de konkrete sociale dynamikker og på samtalerne som en del af den professionelle praksis – det sociale arbejde - der udføres på et jobcenter. Ved at se på sammenhængen mellem, måden der kommunikeres på, og måden der argumenteres på, er det muligt at nuancere mellem årsager til uoverensstemmelser. Det kan både knyttes til relationen og socialarbejderes kompetencer til at formidle og håndtere syge borgere, men også til årsager, der knytter an til sociale normer, lovgivning og formelle regler. Med andre ord en nuancering, der tilnærmer sig en vurdering af, hvilke forandringer der kan påvirke årsagen, og mulighederne for at konflikter håndteres på en fornuftig måde for formålet med det sociale arbejde.

For at komme nærmere en systematisk tilgang til at analysere argumentationen under samtalerne har jeg hentet inspiration hos Niels Møller Nielsen (2011), der inspireret af Habermas teoretisering af kommunikation har præsenteret en argumentationsanalyse. Proceduren for en argumentationsanalyse omfatter ifølge Nielsen tre niveauer. Det er beskrivelse, forklaring og vurdering (Nielsen, 2011: 75). Det første niveau – beskrivelse – udføres ved at identificere argumentationens præmis og dens konklusion. Det vil sige, at et argument grundlæggende består af

to led. Det ene er begrundelsen, og det andet er det, der begrundes. Desuden kan det afgøres, om der er tale om et argument, hvis der anvendes sproglige markører her for. Disse er blandt andet: *”da, når, jo, fordi, eftersom og nemlig (som markerer præmis), og derfor, altså, følgelig, således og ergo (som markerer konklusion)* (Ibid.: 75).

Det andet niveau – forklaring - hænger sammen med Habermas principper om, at et argument eller udsagn altid vil blive udsat for en vurdering af dets gyldighed. Med andre ord må et argument basere sig på et gyldigt rationale, mens det for modtageren er fortolkningsmønstrene hentet i livsverdenen, der afgør om det sagte forekommer rationelt (Habermas, 1999: 165). Som genstand for analyse må rationaliteten i et udsagn, hvis ikke det forekommer at bære på en eksplicit logisk sammenhæng mellem præmis og konklusion, forklares i den kontekst, de optræder i, og altså på analysens tredje niveau – vurdering - med hvilke midler afsenderen appellerer til eller garanterer, at et argument eller et udsagn er gyldigt (Nielsen, 2011: 90; Eriksen og Weigård, 2003: 63). Det kan ifølge Nielsen være nødvendigt at rekonstruere argumenter, hvis ikke der synes at være en sammenhæng mellem de fremførte præmisser og konklusionen (Nielsen, 2011: 79). Dette fordi der i en kommunikativ praksis ofte vil være noget usagt. Det usagte kan således tilnærmes ved at rekonstruere argumentets sammenhænge med en overpræmis, der kan vise rationalet bag argumentet (Ibid.: 81). Det betyder altså en rekonstruktion, der kan vise argumentets gyldighedsværdi i den institutionaliserede samtale i et kommunalt jobcenter. Det bliver i denne sammenhæng nødvendigt at rette blikket mod Habermas teori og definere argumenter som sproghandlinger, der både kan have en deskriptiv og normativ karakter og være præget af de sociale sammenhænge, de er blevet konstrueret og anvendt i - argumenter er sproglige rekonstruktioner af virkeligheden og er derfor fejlbarlige af natur (Ibid.: 84). Denne opdeling hænger sammen med den opmærksomhed Habermas har på, at rationaliteten bag et argument både kan være hentet i systemers regler, love og beregninger (økonomi) og i sociale normer og moral (som kan være koloniserede af formålsrationelle systemlogikker). Desuden er gyldigheden et uundgåeligt aspekt for både afsenderen og modtageren (og forskeren), da de begge er underlagt deres egne subjektive fortolkningsmønstre i livsverdenen baseret på tidligere erfaringer og erkendelser. Vurderingen af et arguments gyldighed må således forstås i sammenhæng med den måde, kommunikationen foregår på, og den kontekst kommunikationen foregår i. Det vil sige, at gyldigheden også vurderes ud fra relationen - det tillid- og magtforhold - der er mellem samtalerens parter.

Analysen er opbygget som forløbsanalyser, hvilket vil sige, at hver enkelt samtale har sit eget afsnit i analysen. Dette er valgt af tre årsager. For det første giver det læseren en bedre forståelse for,

hvordan samtalerne forløber, hvem der er med til hvilke samtaler, og hvad de enkelte konflikter handler om. For det andet udvikler konflikterne sig i samspillet mellem borgere og socialarbejdere, hvorfor viden om håndteringen ville gå tabt analysen, fordi skiftende kontekster ville skabe forvirring. For det tredje, er det valgt af respekt for de borgere, der har valgt at bidrage med empiri. Det giver *offentligheden* et meget bedre indtryk af, hvordan de er blevet behandlet, når der holdes fast i én samtale af gangen.

Analysen efterfølges af en diskussion om, hvordan samtalen er indlejret i samfundsmæssige strukturer ved de normer og forståelser af social retfærdighed, der appelleres til under samtalerne.

6. Et møde med to sagsbehandlere:

Vi har lagt en plan for dig.

Under samtalen har borgeren en bisidder med og der er to sagsbehandlere til stede (SB 1 og SB 2). Borgeren har flere fysiske sygdomme, der påvirker hans leds bevægeevne og styrke, og sygdomme, der fører til koncentrationsbesvær. Det er seks år siden, borgeren blev arbejdsløs på grund af en akut skade.

Under samtalen bliver det tydeligt, at borgeren og bisidderen er uenige med sagsbehandlerne om, at den bedste måde at gøre en indsats for at forandre borgerens situation er ved et forløb hos en anden-aktør, der varetager beskæftigelsesrettede indsatser. Samtalen forløber som en kamp om taleretten og en diskussion om, hvem der ved, hvad der er bedst. Vendingen *"må jeg lige tale færdig"* bliver brugt otte gange i løbet af samtalen. Dette kulminerer i at samtalens konfliktniveau eskaleres undervejs, fordi borgeren bl.a. ikke får et fyldestgørende svar på, hvad formålet er med indsatsen i forhold til hans situation. Samtidig bruger sagsbehandlerne deres taletid på at begrunde valget af anden-aktør uden at præcisere indholdet nærmere end at arbejdsevnen skal afklares og udvikles. En stor del af samtalen forløber som en diskussion om, hvorfor borgeren skal træne fysisk, om borgeren har trænet, og om træning ved fysioterapeut er det rigtige. For borgeren forekommer det som et udtryk for, at det ikke er blevet forstået, at han har *"trænet hele sit liv"*, bisidderen udtrykker, at det ikke er blevet forstået, hvad borgerens helbredsmæssige tilstand indebærer, og for sagsbehandlerne forekommer det, at borgeren og bisidderen ikke forstår, hvad tilbuddet kan, og at de derfor føler et behov for at understrege deres autoritet. På et tidspunkt understreger den ene sagsbehandler dette ved at sige: *"Vi ved godt hvad der skal til."* Sammenfattende for samtalen kan det siges, at det er en diskussion om, hvad det egentlig er, der skal til, for at borgeren udvikler sig. Hvad er det, de helbredsmæssige udfordringer betyder? Hvad er målet med indsatsen? Det følgende tager afsæt i netop formuleringen: Vi ved godt, hvad der skal til.

6.1 Hvem ved, hvad der skal til?

Samtalen indledes med, at bisidderen fremlægger, hvordan hun i en gennemgang af borgerens sag har studset over flere ting. Det er særligt den måde, de helbredsmæssige udfordringer er blevet håndteret de sidste seks år, og at der endnu ikke er kommet en afklaring på borgerens situation, og ikke er lagt en plan for, hvordan borgeren forløb skal være, bisidderen lægger vægt på. Ikke langt inde i samtalen er følgende passage taget fra, hvor det bliver klart, at de pointer, som bisidderen sidder inde med, ikke passer ind i sagsbehandlerne plan for samtalen. Passagen kommer efter en

diskussion mellem borger og sagsbehandlerne om, hvilke skånebehov borgeren har, og hvilke arbejdsopgaver, der skal afprøves hos anden-aktøren.

Bisidder: Hør nu her. Nu går det den helt forkerte vej nu.

SB 2: Nej, for det vi sidder her for i dag.

Bisidder: Ja?

SB2: Det er for at finde ud af... Vi skal afklare [borgeren], der er rigtigt. Det kan vi gøre, imens vi finder ud af, om han er i målgruppen for ressourceforløb, så vi kan finde ud af, om vi kan presse på der.

Bisidder: Men er det stadig ikk...

SB 2: Og stadigvæk er i gang med noget.

Bisidder: Men er det så ikke en idé...

SB 2: Og det er en del af vurderingen.

Bisidder: Er det så ikke en idé at tage en ergoterapeut ind?

SB 2: Nej, vi vælger at bruge en fys.

Bisidder: Ja. åh.

SB 2: Fordi lægen, også i forhold til [sygdommen], der ville det være godt med noget træning.

Borger: Det er ikke det, der står.

Bisidder: [Borgeren] har trænet i hele perioden.

Borger: Det står der ikke. Du [SB 2] lyver.

SB 2: Jeg lyver ikke.

Borger: Jo, for jeg har selv læst den fem hundrede gange.

Bisidder: Han har været igennem træning i hele forløbet.

SB1: Men det kommer an på, hvilken slags træning. Der findes forskellige typer af træning.

Bisidder: Ja, ja. Når man har [den sygdom], så prøver man alt. Altså alt tænkeligt.

SB 2: Og det er også vigtigt, at man træner, når man har [de sygdomme] for at leddene bliver holdt i gang.

Bisidder: Og det har [borgeren] også gjort. Og han er ikke i stand til det længere. Så den kan vi ligesom sætte en streg under. Det, vi har at finde ud af, det er: Hvad pokker kan han nu? Og der er det altså bedre, at I får fat i en ergoterapeut, og du kan visitere sådan en fra socialforvaltningen. Det er forholdsvis nemt og gøre det.

SB 1: Det kan vi lige undersøge.

Bisidder /SB 1/: Ja det synes jeg. Også fordi nu sad jeg jo... Der er en frygtelig bunke lægeattester her. Seks? /ja/ og så sad jeg og sammenlignede dem lidt med hinanden, og så tænkte jeg, det står også i min konklusion her. Der står så: Vi starter faktisk her i 2011 med, at [borgeren] kommer med...

SB 2: Vi skal ikke gå helt hen...

Bisidder: Det bliver vi nødt til.

SB 1: Men hvis vi lige holder fast. Holder fast i det, som [SB 2] taler om, så er det det forløb, som vi gerne vil tilbyde...

Samtalens formål er ifølge SB 1 at få borgeren i gang med et forløb, der kan afklare borgeren. Det vil sige et forløb, hvor formålet er at afprøve arbejdsevne, forsøge at udvikle borgerens arbejdsevne og indsamle dokumentation om borgerens arbejdsevne. De pointer, som bisidderen forsøger at fremføre, der handler om hele forløbet, afbrydes, og det fremstår i situationen som om, det ikke synes relevant for socialrådgiverne, hvad der er sket i sagen siden 2011. Det pointeres desuden også, at formålet med samtalen kan indsnævres til at være at give borgeren information om det tilbud, der allerede er blevet bestilt hos en anden-aktør. Med formuleringerne: *"Vi skal ikke gå helt hen"*, *"Men hvis vi lige holder fast"* og *"Det vi sidder her for i dag [...] Vi skal afklare [borgeren]"* omsætter sagsbehandlerne den magt, de har som systemrepræsentanter, til konkret styring af samtalen. Det fungerer som argumenter, der må basere sig på en socialfaglig norm om, at samtalen er bedst, når den bliver styret. Ved at holde fast i det forløb, som de har besluttet, holder de også fast i den problemforståelse, de har vurderet er den rigtige. Det er en magt, der internt i systemet, som Järvinen og Mik-Meyer (2003) har undersøgt, afgør borgerens problemidentitet. Det er derfor en magtanvendelse, der i situationen her risikerer at styre uden om muligheden for at blive klogere på borgerens problem, som netop er en af de fordele samtalen kan have for socialt arbejde (Eskelinen et al., 2008).

Situationen i ovenstående passage, hvor træning diskuteres, er et pejlemærke for samtalens videre forløb. SB 2 peger på lægens anvisninger i forhold til borgerens helbred, og SB 1 peger på, at der findes mange forskellige former for træning. Konflikten beror på, at borgeren ikke er enig i, hvordan disse anvisninger skal fortolkes i forhold til sin nuværende situation, og at der bliver sat spørgsmålstejn ved borgerens måde at håndtere sin sygdom på. Bisidderen griber ind til forsvar for

borgeren ved at understrege, at borgeren har trænet, og at det er en sygdom, der gør, at man ikke ignorer mulighederne for at forbedre sin situation. Konflikten handler grundlæggende om borgerens helbredsmæssige tilstand og de muligheder, der er for at gøre noget ved denne. Det tyder på, at lægens anvisninger og den dokumentation, der forefindes om borgerens helbred og behandlingsmulighederne efterlader plads til sagsbehandlerens fortolkning, hvor forbedring og videre udvikling opfattes som muligheder. Når sagsbehandlere anvender viden om sygdomme til at argumentere for, om en indsats kan bidrage til udvikling, må det forstås i den institutionelle kontekst, som samtalen foregår i. Den mest nærliggende fortolkning af dette perspektiv på en borger er, at det er retfærdiggjort af kravene om dokumentation, og at særligt lægelige diagnoser ikke opfattes som retvisende for arbejdsevnen (Ankestyrelsen: 2018). Argumentet appellerer dermed til fornuften i at følge de bureaukratiske normer. Derudover er jobcentrets arbejde fokuseret på at få borgere i beskæftigelse og har derfor indlejret det sociale arbejde i en institutionel logik om at se på ressourcer og se fremad på den hurtigste vej i beskæftigelse (Järvinen og Mik-Meyer, 2012: 22; Fisker, et.al, 2008: 99, 106). Det bliver derfor rationalt i den givne kontekst at fokusere på muligheder i stedet for begrænsninger med den risiko, at borgerens sygdoms betydning for arbejdsevnen reduceres u hensigtsmæssigt. Argumenterne finder tydeligvis ingen gyldighed hos borgeren og bisidderen. På trods af at dette er udtalt, håndteres uoverensstemmelsen ved at gennemtrumfe beslutningen om, at samtalsformålet er at tilbyde borgeren et forløb hos en anden-aktør. Ud fra denne håndtering, er det tydeligt, at samtalen i situationen reduceres til et formålsrationelt værktøj, hvor det først og fremmest er sagsbehandlerens beslutninger, der formidles, og at beslutningernes gyldighed baseres på sagsbehandlerens magt som systemrepræsentanter og ikke på normstyret gensidig forståelse (Habermas, 1999b: 147).

SB 2: [...] Det vi ville tilbyde dig, det var noget træning med fys, og ergo? Fint så går vi videre med ergo. Og så er det kontorlignende funktioner, hvor du sidder og... Der er nogle tasteopgaver, der er noget excel. Og der...

Borger: Men hvad mener du med træning? Træning med fys? Hvad mener du med det? Det forstår jeg ikke. Fordi. Jeg er ked af at afbryde dig, men jeg er nødt til at forstå, hvad det er du siger. Hvad mener du med træning med fys? Hvad mener du?

[...]

SB 1/SB 2/: Jeg er ikke fysioterapeut. Men jeg kan sige, at vi giver dig en henvisning til [anden-aktøren], hvor der er fysioterapeuter. Og de kommer til at undersøge, om du har behov for træning. Og hvis du... / Og for at holde dig i gang / Hvis du får, og i så fald vil de finde ud af det sammen med dig, hvad det er for en type træning, man skal...

Borger: Jeg har. Og det kan jeg dokumentere. Jeg har gået til fysioterapeut. Der er ikke noget at gøre. Jeg har slidt...

[SB 2 bryder ind]

Borger: Lad mig lige snakke færdig, tak!

Bisidder: Nu tier du stille.

SB 2: Nej du tier stille.

Borger: Du afbryder også! Det gør hun nemlig ikke, for hun snakker på mine vegne. Nu er det mig. Det er dig der afbryder mig. Jeg har trænet, og det har jeg sagt mange gange. Jeg har selv trænet min krop. I kan også se det på mig. [...] Jeg har prøvet en fysioterapeut. Der er ikke noget at gøre. Jeg har selv trænet i [kommer med eksempler]. Det er jo ævl, det der.

SB 1: Okay.

Borger: Nu skal jeg nok tie stille. Men det der med fysioterapeut, jeg kan ikke se formålet.

Bisidder: Nej. Det kan jeg heller ikke.

SB 1/Borger/: Der er ikke så meget grund til at hæfte sig ved små bitte ting. Det vi gør nu, vi laver et udgangspunkt. De professionelle mennesker, der sidder og arbejder med det i praksis, de sidder og arbejder med det ovre [hos anden-aktøren]. Og de skal nok tage stilling sammen med [borgeren]. Hvad for nogle ting, der skal arbejdes med der ude. Hvis der er noget, der er ødelæggende for [borgeren], eller gør hans helbred værre /Hvad er formålet? / Så vil man selvfølgelig undgå det.

Borger: Hvad er formålet?

[...]

Bisidder: Altså. Jeg bliver nødt til at afbryde nu. Jeg bliver virkelig nødt til at afbryde nu og bruge lidt taletid her. Det, der er brug for nu, det er en sundhedsfaglig indsats. Det er der, vi er.

SB 1: [SB 1 afbryder] Vi ved godt, hvad der skal til! [borger pointerer det. Bisidder overtager ordet igen]

Bisidder: [Anden-aktøren]er ikke en sundhedsfaglig indsats. [...] det er ikke det, der skal til i første omgang...

SB 1: Det er en tværfaglig indsats!

Bisidder: Det, der er brug for... en sundhedsindsats skal der startes op med. Så skal der nogle sociale indsatser i gang. Så er der noget uddannelse, vi skal snakke om, og så skal der en beskæftigelsesindsats i gang. Vi sidder med en krop, der degenerer hurtigere end den burde. Og når du gør det, så er det, at du skal sige til dig selv. Så skal der noget andet til, end det vi tilbyder. Er I med?

SB 1: Vi er ikke helt enige nej. Nej.

Borger: Synes du [SB 2], det er sjovt? Det er da rigtigt, hvad hun siger.

SB 1: Jeg er enig med dig i, at der skal en tværfaglig indsats til. Det er det, du er inde over? Det vil sige, der skal socialforvaltningen ind over, og der er så også nogle indsatser, der relaterer til hans helbred. Men den her tværfaglige indsats, som vi har bestilt ude [hos anden-aktøren]. Det er en tværfaglig indsats.

Bisidder: I har bestilt det?

SB 1: Der er fysioterapeuter. Der er forskellige fagfolk der ude. Og det som jeg peger på, det er et afklaringsforløb skråstreg udviklingsforløb.

Bisidder: Det er meget fint. Men det er ikke nu.

SB 2: Som kan gå hånd i hånd med et eventuelt ressourceforløb.

SB 1: Det betyder, man også vil afklare i forhold til helbred. Og også i forhold til arbejdsevnen.

Bisidder: De kan ikke afklare dit helbredovre [anden-aktøren]. Det må de for det første ikke.

SB 2: Arbejdsevnen.

SB 1: Ja, udvikling af arbejdsevnen.

Bisidder: Ja. Men vi er slet ikke der, for vi ved ikke nok om, hvordan [borgerens] funktionsevne er. I skal først have afdækket funktionsevnen, før i kan afdække arbejdsevnen. [Hos anden-aktøren] beskæftiger de sig med arbejdsevner.

Ansvar for at træffe beslutningen om træning eller ej flyttes af sagsbehandleren ud af samtalen på jobcentret og over til anden-aktøren. Det er en manøvre, der af sagsbehandleren begrundes af, at det netop kræver de kompetencer, som *"de professionelle"* hos anden-aktøren har. Det vidner om, at sagsbehandlerne er bevidste om, at de ikke selv har de nødvendige kompetencer til at afgøre, hvordan og om borgerens helbredsmæssige tilstand kan forbedres. Sagsbehandlerens forskydning af afgørelserne om, hvad tilbuddet kommer til at indeholde, mødes af borgeren med spørgsmålet: *"Hvad er formålet?"* Denne udmelding må ses i lyset af, at samtalen ind til nu udelukkende har handlet om, at sagsbehandlerne skulle fortælle om tilbuddet, og ikke om, hvordan tilbuddet kan bidrage til borgerens udvikling eller til borgerens sag i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet eller blive indstillet til fleksjob eller førtidspension. Tilbuddets indhold bliver omtalt som *"nogle ting, der skal arbejdes med der ude,"* og det forekommer - med borgerens sygdom for øje - ikke gennemsigtigt, hvorfor netop dette tilbud er det rigtige for borgeren. Det udvikler sig efter bisidderen griber ind til en diskussion om, hvem der har forstået borgerens situation og mulighederne for det videre forløb mest rigtigt, og hvem der ved, hvad anden-aktøren må og kan.

Bisidderen argumenterer for, at der skal en sundhedsfaglig indsats til, og at den skal iværksættes før alt andet. Argumentet herfor er borgerens helbredsmæssige situation: *"Vi sidder med en krop, der degenerer, hurtigere end den burde."* Med fokus på de risici som sygdommen medfører, baserer argumentet sig på bisidderens viden herom. Denne viden omsættes i den kommunikative praksis til

et argument, der henter gyldighed i en forventning om, at det bør være rimeligt at fokusere på helbredet før alt andet. Med formuleringen: *”Og når du gør det, så er det, at du skal sige til dig selv. Så skal der noget andet til, end det vi tilbyder”*, fører det endnu en gang til en direkte udfordring af sagsbehandlerne kompetencer til at varetage en professionel praksis. Bisidderen appellerer til en social norm om, at socialfaglige beslutninger bør prioritere helbredet før alt andet.

Sagsbehandleren møder udfordringen ved henholdsvis at udråbe og forklare: *”Vi ved godt, hvad der skal til!”* *”Det er en tværfaglig indsats!”* *”vi er ikke helt enig nej”*. Som argumenter for, at sagsbehandlerne beslutning er den rigtige, henter de gyldighed i den faglige norm, bisidderen netop har udfordret. Men den faglige norm orienterer sig med udsagnene mod sagsbehandlerens holdning frem for, hvorfor de håndterer borgerens situation fornuftigt. Det betyder for samtals udvikling, at det er usandsynligt at opnå en situation, hvor sagsbehandlerne kan anvende deres position som systemrepræsentanter som et middel til at gøre krav på deres udsagns gyldighed på andre måder end ved at anvende deres definitionsmagt. Muligheden for at basere gyldigheden mellem parterne på en gensidig forståelse af, at sagsbehandlerne træffer fornuftige valg på borgerens vegne grundet deres faglighed, synes at være gledet ud af samtalen.

Til sidst i passagen fremhæves, at det er arbejdsevnen, der er den egentlige grund til, at borgeren tilbydes forløbet hos anden-aktøren. Som argumenter for, hvorfor tilbuddet er det rigtige, må de rekonstrueres ved at sættes i sammenhæng med den lovgivning og de politiske hensigter jobcentret er indlejret i. Formålet med forløbet må således anses som en del af et dokumentationsindsamlingsforløb, der kan gøre det muligt at afgøre, om borgeren er berettiget til et ressourceforløb, et fleksjob eller en førtidspension. Argumenterne om, at det er udbyttet i forhold til at afklare og udvikle arbejdsevnen, der gør netop dennes indsats velegnet, forekommer at være baseret på systemets formålsrationelle logik. Hensynet er ikke på borgerens udvikling som et sygdomsramt menneske, men på borgerens udvikling som en sag i systemet, der skal gennemføre bureaukratiske procedurer for at komme videre i systemet.

Bisidder: Men nu tager vi en ting af gangen... Fordi, der er noget ventetid på de her ergoterapeuter, ikke? Og det skal ligesom igennem først. Og når det så er kommet igennem...

SB 2: Det er ikke sådan, det foregår. Det foregår sideløbende.

Bisidder: Ja, er det klogt?

SB 2: Ja, fordi [borgeren] han skal ud i noget...

Bisidder: Ja, ja. Jeg kan godt forstå: [borgeren] skal ud. Men er det klogt?

SB 2: Hvorfor skulle det ikke være klogt?

Bisidder: Fordi han har de skader, han har, og det er endnu ikke afklaret, hvordan det påvirker hans krop. Hvad er hans funktionsevne, skal ligesom afklares, før han sættes i gang med en masse forskelligt.

Passagen understreger magtkampen mellem bisidderen og sagsbehandlerne, der allerede er blevet fremvist. Eksemplet viser, hvordan det med tydelighed bliver påpeget af bisidderen, at der gambles med borgerens helbred. I dette institutionaliserede møde mellem systemets procedurer og helbredsmæssige hensyn, bliver det tydeligt, at sagsbehandlerne vurderer af borgerens helbred og at borgeren "*skal ud*" vægtes højere, end at der er klarhed om, hvordan borgerens helbred er. Bisidderen appellerer til en faglig norm om behovet for etiske refleksioner. I situationer som disse, hvor helbred og sygdomme bliver genstande for forhandling kan spørgsmålet – "*er det klogt?*" – oversættes til spørgsmål om, om sagsbehandlerne vurderinger er legitime, og om diagnosticering af sygdomme og disses helbredsmæssige konsekvenser bør vurderes med lægefaglige kompetencer? Bør sygdomme og helbred og håndteringen heraf være til forhandling i et kommunalt jobcenter?

6.2 Hvad er formålet egentlig?

Formålet med samtalen har, som det er blevet påvist oven over, været bestemt af sagsbehandlerne. Borgerens og bisidderens gentagne forsøg på at ændre dagsordenen kulminerer i følgende passage:

Bisidder: Må jeg ikke... Prøv lige at høre. For det første er det ikke en god idé at diskutere om man taler pænt eller ej.

SB 1: Der skal være en pæn tone her inde.

Borger: I afbryder jo selv.

Bisidder: Okay. Så vil jeg sige. Det vigtigste, når man skal tale pænt til hinanden, det er at give hinanden taletid. Og I sidder og afbryder konstant. Det skal I holde op med.

Borger: Det gjorde de også sidst.

Bisidder: Så må jeg bede jer om lige at markere, når der er noget I gerne vil...

SB 2: Nej. Jeg tror, samtalen slutter nu.

Bisidder: Det kan ikke være rigtigt.

SB 1: Jeg tror, vi har sagt, hvad vi skulle sige.

Bisidder: Men vi har jo ikke sagt, hvad vi skulle sige? Er vi her ikke for [borgerens] skyld?

SB 2: Jo, men det er også sådan. At vi er altså på arbejde her.

Bisidder: Jeg ved det godt.

SB 2: Og vi skal ikke dikteres, hvordan vi skal gøre vores arbejde.

Bisidder: Nej. Nu beder i mig og [borgeren] om at tale pænt.

SB 2: Vi taler også pænt til jer.

Bisidder: Det gør i rigtig nok, ja. Men I har også en tendens til at afbryde.

SB 1: Det er fordi, vi har noget, som vi skal formidle. Det er vores arbejde. Og hvis vi ikke gør det, så udfører vi faktisk ikke vores arbejde. Det er derfor, vi nogle gange kan være lidt insisterende i forhold til de ting...

Bisidder: Men vi har jo også noget, vi gerne vil sige og...

SB 1: Og det skal I også have lov til.

Bisidderens forsøg på at opretholde orden i samtalen ved at indføre markering for at undgå afbrydelser fører til en resolut håndtering fra sagsbehandlerens side: *"Jeg tror samtalen slutter nu."* Den efterfølgende forklaring om rimeligheden i at slutte samtalen er ud fra, at *"vi har sagt, hvad vi skal sige."* Ud fra dette er formålet med samtalerne på de kommunale jobcentre at videregive information til borgeren. Dette kan være forklaringen på, hvorfor borgerens og bisidderens perspektiver på borgerens situation ikke får nogen gyldighed – præmissen for samtalen er ikke at nå til gensidig forståelse, præmissen er styring og en magtanvendelse, der finder sin gyldighed i sagsbehandlerens position i beskæftigelsessystemet, og samtalens rolle i bureaukratiets procedurer. Efter bisidderen stiller spørgsmålet, om *"vi ikke er her for [borgerens] skyld?"* justerer sagsbehandlerne deres resolution til argumenter for deres beslutning: *"Vi er altså på arbejde."* *"Vi skal ikke dikteres, hvordan vi skal gøre vores arbejde."* *"Vi har noget, som vi skal formidle. Det er vores arbejde."* Det er endnu en gang argumenter, der refererer til, at de er i en professionel position, hvor deres faglighed er uangribelig. Det understreger, at ovenstående fortolkning af, at samtalens formål kan begrænses til at være sagsbehandlerens informerende talerum, er i overensstemmelse med sagsbehandlerens professionelle forståelse af samtalen. Hvis formålet er at fortælle borgeren, hvad der er besluttet, og ikke diskutere, om det er det rigtige, der er besluttet, er der ingen grund til at have en dialog herom.

I forhold til det overordnede formål, som er at få borgeren ud af kontanthjælpssystemet og enten i lønarbejde, fleksjob eller førtidspension, er det særligt interessant, hvordan det håndteres, når borgeren stiller spørgsmål til helheden i processen. Dette spørgsmål fører til de to sidste passager, jeg har valgt at tage med fra denne samtale.

Borger: Jeg vil så spørge, hvor lang tid skal jeg så afklares på kontanthjælp? Er det ind til jeg dør, eller ind til jeg skal på folkepension? Hvor lang tid kan I afklare mig på kontanthjælp?

SB 2: Vi går op nu og siger, at du er interesseret i et ressourceforløb.

Borger: Det var ikke det, jeg spurgte om, jeg spurgte om, hvor lang tid har i...

SB 2: Du spurgte, hvor lang tid skal jeg afklares på kontanthjælp.

Borger: Hvor lang tid kan man blive afklaret på kontanthjælp? I vil have, at jeg skal på et forløb hos anden-aktøren], så I kan afklare min arbejdsevne. Og så op i røven med funktionsevnen.

SB 2: Nej?

Borger: Så, hvor lang tid kan man på kontanthjælp få afklaret sin arbejdsevne? Forstår I ikke spørgsmålet?

SB 2: Jeg forstår godt spørgsmålet.

Borger: Ja, hvor lang tid kan jeg blive afklaret [hos anden-aktøren] på kontanthjælp?

[SB taler begge]

Borger: Bare kort. Bare kort. 2 år? 5 år? 10 år? Til jeg bliver pensionist?

Bisidder: 6 år?

Borger: Hvis jeg lever så lang tid. Ind til jeg dør?

SB 1: Ja, men det er...

Borger: Det er jo interessant for mig.

SB 1: Du tænker på, hvor lang tid, det her forløb ude [hos anden-aktøren] skal vare. Er det det, du mener eller hvad? Jeg skal bare lige forstå det.

Borger: Hvor lang tid? Havde I forestillet jer, at jeg skulle fortsætte [hos anden-aktøren] for at få afklaret min arbejdsevne, det var derfor, jeg skulle der ud?

Bisidder: Du bliver det afgrænset.

SB 1: Igen, det er meget svært at sidde og give måneder og så videre.

Borger: Hvad siger loven?

SB 1: Det er svært at sige. Jeg vil sige at...

Borger: Er det svært at sige?

SB 1: Lad mig nu tale færdig. Jeg giver dig et svar på...

SB 2: Tænk nu hvis det faktisk gik godt.

SB 1: Det er svært at sige nu. Det er svært at give dig måneder lige nu.

Det, der i første omgang er et spørgsmål om, hvor lang tid borgeren kan blive afklaret på kontanthjælp, forandrer sig til et spørgsmål om længden på det forløb, borgeren skal påbegynde nu. Det betyder enten, at meningen med forløbet er at få afklaret borgerens arbejdsevne endeligt, eller også bliver borgeren forvirret af, at spørgsmålet ikke bliver forstået. SB 1 håndterer det ved at påpege, ”at *det er svært at sige*”, og borgeren bruger muligheden til at spørge, ”*hvad siger loven?*”, hvilket fører til samme svar. Det er i tilfældet her borgeren, der udfordrer sagsbehandlerens kompetencer til at varetage jobbet, og reaktionen: ”*lad mig nu tale færdig*”, efterfuldt af det samme svar for tredje gang: ”*Det er svært at sige*” gør til forskel fra tidligere, at det ikke er noget sagsbehandlerne kan afvige fra at svare på, fordi spørgsmålet ikke henvender sig til en beslutning, men til faktisk viden. Hvorfor det er svært for sagsbehandlerne at sige, følges der op på i den næste passage.

I det følgende kommer sagsbehandlerne med mere konkrete forklaringer. Der kommer i passagen eksempler på flere af de ovenstående uenigheder i samtalen, og det begynder med en understregning af, at borgeren ikke mener, at det er blevet forstået, hvad hans helbredsmæssige tilstand har af konsekvenser.

Borger: Så det vil I gøre, ind til jeg dør? Lægen skriver. Og det forholder I jer heller ikke til. Det bliver værre. Og det er det hele. Der er ingen helbredende behandling. Der er forebyggende behandling. Min situation bliver værre. Min ryg er også blevet værre. Jeg kan ikke sidde i ret lang tid. I kan se, hvordan jeg sidder. Fordi min ryg er også blevet værre. Mine knæ bliver værre, min nakke bliver værre, min [anden sygdom] bliver værre. Så jeg kan ikke se formålet med, at jeg skal afklares, jeg skal nok være hurtig, [hos anden-aktøren] eller hvad fanden det hedder, og hvor lang tid skal jeg så det?

SB 2: Du starter med 26 uger.

SB 1: Må jeg lige...

Bisidder: Det er et halvt år?

SB 1: Må jeg lige give dig et svar på det, du spørger om [borgerens navn]. Det er netop formålet med det. Vi skal indsamle noget dokumentation på alt det, som du siger der. Det er også det, der er formålet. Det er det, der ligger i afklaringen.

Borger: Ja, men det...

SB 1: Det er, at vi skal samle noget dokumentation på, at [borgerens] arbejdsevne er nedsat, og hvordan den er nedsat. Det er det, der er formålet.

Bisidder: Jeg synes bare at forvaltningen her har haft seks år til det. Han er blevet afprøvet i alt det her i seks år.

SB 1: Han har været hos mig siden...

Bisidder: Det er ligegyldigt.

Borger: Det er lige meget med dig.

SB 1: Det er ikke ligegyldigt.

Borger: Jo det er.

[Borger og SB 1 Mundhugges]

Bisidder: Årh! Ti så stille for satan.

SB 1: Ved du hvad, jeg tror, vi slutter nu.

Borger: Det er jo helhedsforløbet I skal tage med. Det er jo ikke kun efter jeg har fået dig. I skal også tage tilbage fra de sidste...

SB 1: Jeg prøver at kigge fremad [borgerens navn], når jeg arbejder. Jeg prøver at kigge fremad.

Bisidder: Der er altid en historik. Der er en grund til, at han er her.

SB 1: Ja, men den har jeg taget udgangspunkt i.

Bisidder: Og nu har han været i gang i seks år på forskellige dit og dat og frem og tilbage. Og det eneste der er sket, det er, at han har fået det værre.

SB 2: Det ved vi godt. Det har vi hørt. Det er sagt mange gange.

Der bliver ikke svaret på borgerens udsagn om, at sagsbehandlerne ikke forholder sig til, hvad lægen skriver. Dernæst kommer der endelig et svar på, hvad lovgivningen siger om tidshorisonten for borgerens forløb, hvilket fører tilbage til den diskussion om borgerens samlede forløb, som bisidderen tidligere i samtalen fik besked på, at de ikke skulle tale om.

Svaret på, hvorfor det er svært at give en tidshorizont, er ifølge sagsbehandleren, at formålet med forløbet er, ”at samle noget dokumentation på at [borgerens] arbejdsevne er nedsat, og hvordan den er nedsat”. Som argument for, at det er et svar på tidshorizonten, trækker det, netop som borgeren efterspurgte, på lovgivningen. Det kan desuden understøttes af, ankestyrelsens udlægning af lovgivningen, hvorved vægten ikke kan ligge på lægelige diagnoser, men på afprøvninger (Ankestyrelsen 2018). Som svar på spørgsmålet om tidshorizonten er det det mest præcise bud, fordi der ikke findes retningslinjer for, hvor lang tid det tager at afklare en arbejdsevne, eller hvordan det afgøres, om den er afklaret. Det kommer alt sammen fra formuleringen i loven om social pension om tilkendelse af førtidspension: [Det skal være] *åbenbart, at den pågældendes arbejdsevne ikke kan forbedres [...]*” (Lov om social pension, § 18), og at der ikke er nogle kriterier for, hvad en arbejdsevne er.

Selv om sagsbehandlerens svar er baseret på, hvad der kan kategoriseres som et objektivt gyldighedskriterium – lovgivning – bliver det ikke modtaget af bisidderen og borgeren som et gyldigt svar. Det pointeres, at forvaltningen allerede har brugt seks år på afklaringen, hvilket fører til, at konflikten med SB 1 eskaleres igen. Men denne gang har omdrejningspunktet flyttet sig fra sagsbehandlerens kompetencer og beslutninger til en diskussion af, om borgerens sag skal tage udgangspunkt i borgeren, eller om den skal tage udgangspunkt i sagsbehandlerens betydning for borgerens sag. Det medfører endnu en gang, at sagsbehandleren understreger sin magt som systemrepræsentant ved at bekendtgøre, at samtalen slutter nu. Borgeren fortsætter ufortrødent og påpeger, ”at de skal kigge på hele forløbet”, og bisidderen slutter sig til ved at påpege, ”at der er grund til, at han her”. Opsummerende for hele samtalen er det, når SB 1 forsvare sig ved at sige, at han har taget udgangspunkt i borgerens historik, men at en kvalitet ved SB 1’s måde at arbejde på, er ved at ”kigge fremad”. For sagsbehandlerens arbejde må hensigten med at pointere, at der ses fremad, være at demonstrere, at det er en kvalitet ved det arbejde, der udføres. Dette er samtidig en proklamation om, at borgeren ser bagud, og det er ikke fremmede for, hvad der for sagsbehandleren anses, som en hensigtsmæssig udvikling. Men i sammenstødet med argumentet om, at der er gået seks år, og at konflikten opstår i forlængelse af, at der ikke kan sættes en tidshorizont for borgerens forløb, synes det at forøge konflikten med bisidderen og borgeren om, hvad der er rimeligt, og hvilke forventninger, der bør kunne stilles til sagsbehandlerens håndtering af syge borgere.

6.3 Delkonklusion

Konflikterne mellem sagsbehandlerne som den ene part og borgeren og bisidderen som den anden part udspringer af en grundlæggende uoverensstemmelse om, hvad borgeren har brug for og hvad godt socialt arbejde i et kommunalt jobcenter er. Konflikten sedimenteres i samtalen med måden den håndteres på. Håndteringen opretholder en relation, hvor sagsbehandlerne ved at anvende deres definitionsagt som systemrepræsentanter, holder fast i deres beslutninger. Det gøres på en sådan måde, at beslutningerne både finder gyldighed i bureaukratiske regler og lovgivning, men også i sagsbehandlerne personlige holdninger til borgerens situation og en ukrænkelig faglig fornuft. Det udvikler sig derfor til en personlig konflikt i stedet for at være en konflikt med sagsbehandlerne som repræsentanter for bureaukratiske regler. Argumenterne, der fremføres, referer fra borgerens og bisidderens side til faglige normer for socialt arbejde, hvor borgerens helbred og refleksioner herom bør vægtes højt, hvis arbejdet skal udføres på en retfærdig og fornuftig måde. Sagsbehandlerne appellerer til beskæftigelsessystemets bureaukratiske normer for sagens udvikling, og til normer for socialt arbejde, hvor retten til at træffe beslutninger på borgerens vegne og sagsbehandlerne ret til uangribeligt gyldige beslutninger forekommer fornuftige.

7. Et møde med rehabiliteringsteamet:

Vi tilbyder dig et ressourceforløb.

Denne samtale foregår under et møde med kommunens rehabiliteringsteam (herefter re-team). Det er som tidligere nævnt det organ, der har kompetencen til at indstille til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. Teamet består af repræsentanter fra pågældende kommunes beskæftigelsesforvaltning (BF), socialforvaltning (SOF) og sundhedsforvaltning (SUF) og en repræsentant fra regionen. Desuden er borgerens sagsbehandler fra jobcentret og borgeren selv til stede. Borgeren har en række kroniske og livstruende sygdomme, der både påvirker hendes psykiske og fysiske helbred. Borgeren har ind til nu været på sygedagpenge. Samtalen handler om, hvad der nu skal ske, når perioden for understøttelse på sygedagpenge er opbrugt.

7.1 Hvorfor afholdes mødet?

Allerede kort inde i samtalen opstår der en konflikt mellem borgeren og re-teamet. Konflikts omdrejningspunkt er forventningen til samtalens formål.

BF: Og du har snakket med din sagsbehandler om, at du skulle have forelagt din sag her hos os... Med henblik på et ressourceforløb. [...] Og det kunne vi selvfølgelig godt tænke os at understøtte, fordi at, der er jo... Et ressourceforløb er jo et tværfagligt forløb, og det er jo derfor, vi er repræsenteret så mange forskellige forvaltninger her i dag.

Borger: Hmm.

BF: [...] vi skal forsøge sammen med dig og finde ud af: Hvad kunne være behjælpeligt i din tilværelse? Og forhåbentlig noget, som alle forvaltninger kan støtte op omkring. Og nu har vi også [regionen] med. Så det kunne vi godt tænke os og have en snak om i dag.

Borger: Jeg føler mig lidt sniglobet, fordi at... øh... [Sagsbehandler] har hele tiden sagt, nu skal vi finde ud af, om du skal have fleksjob eller førtidspension. Altså en afgørelse.

BF: Ja.

Borger: Og nu sætter i mig... Og jeg ved ikke, hvor mange år I har tænkt jer... Sætter i mig i limbo. Igen. Jeg har levet hele mit liv i limbo i et forsøg på at finde et arbejde. Og jeg kan ikke klare mere.

BF: Ja-

Borger: Så det er der, jeg er.

BF: Men nu, når vi tænker på, at du skulle... Eller at både din sagsbehandler og os, som nu, hvor vi læser sagen, tænker, at du skulle have et ressourceforløb, så er det jo fordi, vi gerne vil træffe en positiv afgørelse. Altså, vi vil gerne træffe en afgørelse om noget af det, som vi kan give dig. Altså hvis det var, at vi gerne ville indstille til et fleksjob, og at du var i målgruppen til et fleksjob på baggrund af det her dokumentationsmateriale, vi har fået, så havde vi indstillet til det, eller vi havde indstillet til førtidspension. Der er ligesom allerede tidligt lagt op til, at det er dét her. Det er et ressourceforløb. Og

dokumentationsgrundlaget lægger også op til et ressourceforløb. Det er derfor vi gerne vil træffe afgørelse om det.

Borger: Og hvad mener I, et ressourceforløb kan gøre?

BF: Det er så det, vi skal snakke med dig om. Hvad det er, at det kunne være, det kunne indeholde. For der er jo forskellige attester her i sagen, som fortæller noget om din situation, og så er der nogen, der har nogle anbefalinger. Og det var det, vi skulle tale om her i dag.

Borgeren udtrykker en tydelig forventning om, at der skulle træffes en endelig afgørelse – ikke et forløb - og præsenterer som argument her for, at det var, hvad sagsbehandleren havde udtrykt. Sagsbehandleren bryder ikke ind og afklarer om borgeren har ret i denne påstand, hvorfor det er uafklaret, om borgeren er blevet orienteret misvisende. Uanset hvad kan forventningen om en afgørelse og formuleringen: ”*Jeg kan ikke klare mere*” pege på, at borgeren ikke kan forstå sammenhængen mellem sin situation og beslutningen. Borgerens argumenter baserer sig på en norm om, at borgeres subjektive perspektiver på egen situation bør accepteres som gyldige i det sociale arbejde, hvilket må ses i forlængelse af en bagvedliggende norm om, at borgere med livstruende sygdomme bør blive mødt med sympati og medfølelse. BF går direkte til at forklare, at de i dag skal have en snak om, ”*hvad [der] kunne være behjælpeligt i [borgerens] tilværelse*”. Det kategoriserer borgeren som en, der har behov for hjælp, og understøttet af argumentet om, at det anses som en ”*positiv afgørelse*” på borgerens vegne, er det, som tidligere påpeget, en håndtering, der baserer sig på en norm om, at socialarbejdernes faglighed retfærdiggør vurderinger af, hvad der er bedst for borgerne. Det efterfølgende argument om, at det er dokumentationsmaterialet, der har afgjort, at borgeren er i målgruppen for et ressourceforløb, understreger, at beslutningen er baseret på en bureaukratisk norm, hvor i dette tilfælde re-teamets afgørelse ikke er til diskussion, fordi den lever op til reglerne.

Borgerens efterspørgsel efter en afklaring håndteres med en beskrivelse af formålet med samtalen. Formålsbeskrivelsen retter sig mere mod, at det er en samtale om en social indsats end en samtale om en afklaring af borgerens situation. De skal tale om: ”*Hvad det er, at det kunne være, det [ressourceforløbet] kunne indeholde*”, og borgeren får således hverken en forklaring på, hvorfor der ikke kan komme en afklaring, eller hvordan der kan komme en afklaring. Der bliver bemærkelsesværdigt nok ikke nævnt noget om ressourceforløbets betydning for borgerens overordnede proces i form af at afklare arbejdsevne og være en forudsætning for, at der kan træffes afgørelse om førtidspension og fleksjob.

Borgeren er tydeligt ikke enig i, at det er den rigtige afgørelse, hvilket understreges i det følgende.

Borger /BF/: Ja (Slår i bordet). Jeg er færdig! Jeg kan ikke klare mere! Jeg er så tæt på at sige til min læge: Nu stopper vi alt behandling. Så har jeg atten måneder inden jeg dør. Ca. Og... Så nu spørger jeg jer: Hvad vil i ha'? Skal jeg have fred til at få mit liv til at hænge sammen? Eller skal jeg vælge at dø? Fordi, ansvaret er jeres nu, / hmm / fordi når man tager ansvaret fra folk, /hmm/ så må man også finde sig i, man har det. /hmm/. Jeg kan ikke mere! Jeg er færdig! Jeg har kæmpet hele mit liv. Lige et øjeblik. (Borgeren får noget til at tørre øjnene med). [Fortæller om helbredets konsekvenser for arbejdslivet] Hvor lang tid overvejede jeg at melde mig syg? Ikke et splitsekund! Slut! Jeg er syg, og jeg vil have lov til at være syg! Nu kan jeg ikke mere.

BF: Hmm. Der er heller ikke nogen, der stiller spørgsmålstejn ved, om du overhovedet er syg. Det anerkender vi fuldt ud.

Borger: Nej i gør ej!

BF: Der er ikke rigtig...

Borger: I hører ingenting...

SOF: Jo. Det er det jeg prøver på at sige til dig. Det er at, vi siger, at vi stiller ikke spørgsmålstejn ved din sygdom. Det er der ikke nogen af os, der har gjort. Heller ikk...

Borger: Jeg har en malign sygdom.

BF: Men. Hvis jeg også lige skal svare på det andet.

Borger /BF/: Plus jeg har to andre... / ja / sygdomme. Plus jeg lider under en belastningsreaktion. (trækker vejret tungt.) Og så tror i, at det hjælper og belaste mig yderligere / hmm /.

BF /Borger/: Nu spurgte du lige før, hvad det er, vi vil have dig til. / ja / Hvad du skulle gøre for vores skyld. Eller det er sådan, jeg lige husker det. Der er ikke noget, du skal gøre...

Borger: Hvad er det, i vil have fra mig?

BF: Vi vil ikke have noget. Som kommune vil vi ikke have noget fra dig. Vi vil ikke have noget fra dig.

Borger: Så giv mig fred til at få mit liv til at hænge sammen.

BF /Borger/: Men /Det er det, jeg har brug for/ som kommune skal vi tage stilling til, hvad det er, du er i målgruppen for. Hvad det er, vi kan tilbyde. Og der er vi så kommet frem til... / psykiatriske tilbyd / At vi kan tilbyde et ressourceforløb. Og det er det, vi har pligt til at give dig. Altså rent lovgivningsmæssigt. Altså når du er kommet her i dag til kommunens rehabiliteringsteam. Så skal vi tage stilling til, hvad det er, vi kan tilbyde dig. Og så har vi rent faktisk pligt til at give dig tilbud om et ressourceforløb. Det er sådan lovgivningen er skruet sammen / (puster ud) ja / Og når man er over 40 år, så har man også pligt til at modtage det, hvis det er, man ønsker at være i det offentlige forsørgelsessystem. Har man andre forsørgelsesmuligheder, så behøves man ikke.

Borger: Ja, hvis ikke man har vundet det genetiske lotteri og er født med rige forældre, eller har været god nok til at rage til sig, så skal man straffes.

Det forekommer for borgeren ikke som om, at re-teamet har forstået, hvad det for borgeren vil sige at være syg. Borgeren henter gyldighed for sin arbejdsmoral ved at beskrive sit arbejdsliv og

understreger det med ordene: ”[J]eg vil have *lov til at være syg*”. Det er et forsøg fra borgerens side på at etablere en etisk diskurs, hvor borgeren bliver ”*hørt*”, og hvor - hvis den blev etableret – det ville være muligt for re-teamet at få en bedre forståelse af, hvordan borgeren har det. Som argumenter i konflikten om, hvad formålet er med mødet, baserer det sig på normer om borgeres rettigheder og en norm om, at re-teamet bør udøve en faglig praksis, hvor der er lydhørhed over for borgerne.

Selv om BF siger, at der ikke bliver stillet spørgsmålstejn ved borgerens sygdom, ender det i den samme håndtering som oven over, hvor det er bureaukratiske retningslinjer, der har forrang for at afgøre, om det er blevet forstået, hvad sygdommen betyder for borgeren. Her bliver der til argumenterne tilføjet en direkte henvisning til lovgivningen, og at det er en ”*pligt*”, re-teamet har. Det understreger, at BF’s faglighed er forankret i bureaukратиets regler – en formålsrationelt styret faglighed. Som argument for, at borgeren skal i et ressourceforløb virkeliggøres de formålsrationelle argumenter i sproghandlingerne, ved at der stilles krav om gyldigheden, ved ikke bare de bureaukratiske regler, men ved økonomiske trusler. Det fremstilles som en norm om borgerens frie valg, og derfor også i en norm, der retfærdiggør, at beslutningen om et ressourceforløb er rimelig, fordi borgeren ikke tvinges til det. Når der bliver sagt, ”*vi vil ikke have noget fra dig,*” virker det som en hul udmelding, der kun vidner om, at borgerens ret til det frie valg opfattes som en reel mulighed i borgerens liv, selv om det tydeligvis har konsekvenser for borgerens økonomi.

7.2 Hvem afgør, hvad problemet er?

Samtalens videre forløb drejes meget hurtigt af re-teamet over på at være et forsøg på at påvirke borgernes holdning til beslutningen om et ressourceforløb. Det bliver temaet for størstedelen af samtalen, hvorfor nedenstående passage blot er et kort eksempel på sætninger, der med mere eller mindre samme indhold gentages.

SOF: Men du bruger selv ordet: Ressourcer. Du har nogle ressourcer.

Borger: Nej, jeg har ikke!

SOF: Du har haft den her fighterenskab. Du har tidligere kæmpet, og du vil faktisk gerne kæmpe videre.

Borger: Jeg vil gerne have fred til at sige: Nå, hvad kan jeg så få ud af resten af mit liv.

SOF: Ja. Præcis.

Borger: Og det får jeg ikke så længe, at folk bliver ved med at umyndiggøre mig og tage mine rettigheder til at bestemme over mit eget liv fra mig.

SOF: (Borgerens navn), må jeg have lov til at fortælle med mine ord, hvad jeg mener, der er vores opgave? Vores opgave er, at se om vi kan støtte dig, så du kan finde dine ressourcer frem.

Borger: (Suk) I støtter mig ikke. Det er ingen hjælp. [...] Altså det her. Det er noget folk dør af.

Re-teamets løsning præsenteres som den eneste reelle mulighed for borgeren. Borgerens institutionaliserede probleidentitet, drejes fra at være baseret på borgerens sygdom over på at være baseret på borgerens manglende motivation. Det vidner om, at SOF udøver sproghandlinger, hvis formål ikke kun er at tale med borgeren om mulighederne med forløbet, men også at påvirke borgeren – tale borgeren til fornuft. Det er i situationen en forskydning af den egentlige konflikt om, at borgeren på den ene side ikke føler sig hørt, og at re-teamet på den anden side ikke mener, det er nødvendigt at høre mere, til en konflikt om retten til at definere, hvad der er bedst for borgeren – overbevise borgeren om rigtigheden i deres afgørelse og problemforståelse. Borgeren referer i sit forsvar direkte til universelle normer om rettigheder til at bestemme over eget liv, men de underkendes af SOF's holdning til borgeren: *"Du har nogle ressourcer."* *"Du vil faktisk kæmpe."* Håndteringen efterlader intet rum til gensidig forståelse mellem borger og re-team, og SOF's forsøg på at tale til borgerens holdning fungerer nærmere som et formålsrationelt middel til at forme borgeren efter den problemforståelse, der kan forklare, hvorfor beslutningen om et ressourceforløb bliver mødt med modstand. Håndteringen får mest af alt borgeren til at se ud som en forhindring, der skal fjernes af formålsrationelle hensyn og ikke som et menneske med helbredsproblemer, der i samtalen skal imødekommes gennem etableringen af etiske diskurser og forståelsesorienteret kommunikation.

Re-teamets forsøg mødes senere i samtalen med stærk modstand fra borgerens side:

Borger /SOF/: Fordi. Det er det, det her system gør. /ja/ Det umyndiggør folk, og det dræner folk for alt energi og alt initiativ. For hver gang jeg finder bare en lille smule kræfter frem, så skal jeg til et eller andet møde og bruge min kræfter på det [...]. Der er ikke noget, der kan gøre mig rask. Jeg er syg resten af mit liv, og det skal jeg forholde mig til. Men i bliver ved med at sige: Kan du ikke få det bedre? Kan vi ikke skubbe dig til at få det bedre? Det kan i ikke / jeg har lige et spørgsmål til dig her til sidst. Prøv lige at høre en gang / jeg er syg.

Som argumenter for borgerens holdning til beslutningen om ressourceforløb og til beskæftigelsessystemet som helhed finder argumenterne gyldighed i borgerens egne erfaringer, og i de konsekvenser sygdommen har for borgerens fremtid. Det er argumenter, der appellerer til en etisk norm om, hvordan syge mennesker bør behandles. Argumenternes ophav i borgerens subjektive erkendelser synes ikke at være et tilstrækkeligt fundament for at gøre krav på gyldighed, i og med SOF vælger at afbryde borgeren. Endeligt fastholder borgeren at sygdommens betydning for borgerens liv, må kunne finde almen gyldighed i, hvad der må referere til lægelige diagnoser og sundhedsfaglige vurderinger af borgerens helbred og muligheder for bedring.

Kritikken af borgeren bevæger sig fra at være en kritik af borgerens motivation til en kritik af borgerens evner til at passe på sig selv:

[Taler om at borgerne ikke får gjort ordentligt rent i hjemmet. Og taler om hjemmehjælp. Borgerne ønsker ikke, at der kommer nogen i hendes hjem]

SOF /Borger/: Jo Men omvendt, når jeg læser der. Så har du ikke fred her. Du spiser ikke rigtigt, du siger selv, at du ikke spiser /det er/ rigtigt /fordi jeg ikke har fred/ du sover ikke rigtigt, / nej / du gør ikke rent selv mere /jeg sover ikke rigtigt på grund af min sygdom / nå / Jeg har nattesved og jeg har kramper / ja. Men som man læser det i hvert fald. Så vil du rigtig gerne have ændring på det her / mm / du ved bare ikke hvordan /jo jeg ved godt hvordan/ okay, men du har ikke overskud til at sætte startknappen i gang.

Borger: Jeg har ikke kræfterne til det. Og så hjælper det ikke noget, at man dræner mine kræfter med alt muligt andet.

SOF: Vi er faktisk slet ikke ude på at dræne, vi er ude på at frigøre...

Borger: Men det er det, der er sket ind til nu.

SOF /Borger/: ja, ja. Så glem det. Det her, det er noget andet. Vi vil gerne frigøre nogle ressourcer, så du kan skinne noget mere. Så det her hjem, og det du selv sidder og siger får trukket dig ned i et eller andet. Du skal have frigjort nogle ressourcer. Det vil vi rigtig gerne hjælpe dig med. Vi har rigtig meget god erfaring ovre i socialforvaltningen med det. Jeg synes du skal prøve det. /Jeg har... Jeg har... /og så se hvordan det går, ellers så sidder du bare fast i det her.

For det første er passagen et eksempel på, at re-teamet ikke kun træffer afgørelser om, hvilken arbejdsevne borgeren har, men at de også gør sig til eksperter i daglig livsførelse. Konflikten udvikler sig i passagen til en kamp om, om borgeren selv kan finde ud af at passe på sig selv, og hvad der forhindrer borgeren i at gøre det. Som endnu en tilføjelse til re-teamets argumenter, synes deres vedholdenhed og fastholdelsen af, at borgeren ikke kan uden deres hjælp, at være baseret på en opfattelse af, at deres perspektiv på borgeren består af ufejlbarlig viden, der, selv om borgeren forklarer, at årsagen til vanskelighederne i hverdagen er sygdommen, anses, som noget der kan og skal ændres. Som argumenter appellerer SOF til, at deres arbejde er baseret på en etisk norm, hvor

social retfærdighed opnås ved at gennemtrumfe hjælp på borgeres vegne. Endeligt ændres borgernes ordvalg ”dræne” af SOF til ”frigøre”. Det er den diametrale modsætning til borgerens egen opfattelse af, hvad re-teamets beslutninger vil betyde, og i sammenhængen fremstår det som et forsøg på at kræve borgerens accept, når nu hverken økonomiske incitament eller de motiverende ord har virket. Formuleringen: ”ellers sidder du bare fast i det her”, understreger synet på, at borgeren er fortabt uden re-teamets hjælp.

7.3 Hvem kan varetage ansvaret?

I den første passage fremførte borgeren med sine ord, hvad den grundlæggende konflikt handler om. Ud over at der er uenighed om, hvad formålet med mødet er, og at der er uenighed om, hvad og hvem, der er og kan være årsagen og løsningen på borgerens problem, er den grundlæggende konflikt med borgerens ord et spørgsmål om, hvem der kan og bør have ansvaret for borgerens liv.

”Så nu spørger jeg jer: Hvad vil I ha’? Skal jeg have fred til at få mit liv til at hænge sammen? Eller skal jeg vælge at dø? Fordi, ansvaret er jeres nu [...] fordi når man tager ansvaret fra folk, [...] så må man også finde sig i, man har det.”

Spørgsmålet: hvem kan varetage ansvaret, indeholder en dobbelthed. For det første handler det om: hvem skal træffe de afgørende beslutninger, som kan gøre en forskel i en borgers liv? Dernæst hvilke betingelser, skal der være til stede for, at det er muligt at tage et ansvar? Hvis det er borgeren selv, der skal tage ansvaret, fremgår det af citatet, at betingelserne for borgeren ikke forekommer at være til stede. Baseret på ovenstående analyse, synes det også kun, at være spørgsmålet om at sige ja eller nej til re-teamets tilbud, borgeren kan tage ansvaret for. Men dette valg er påvirket af oplysningen om, at et nej fører til økonomisk deroute. Alligevel mener re-teamet, at borgeren har hele ansvaret:

Borger: Jeg vil ikke mere umyndiggøres.

SOF: Der er ikke nogen, der er ude på at umyndiggøre dig overhovedet. Tværtimod har du hele ansvaret selv. Der er ikke nogen, der skal umyndiggøre dig. Det er ikke intentionen med det her, på nogen måde. Det er det ikke.

Det bliver et udtalt paradoks for re-teamets tilgang til arbejdet med syge borgere, at det er virkeliggørelsen af et af de dilemmaer, Fisker m.fl. (2008) beskriver som et vilkår for socialt arbejde. Det er dilemmaet mellem at være i en faglig position, der gør, at man ved, hvad det rigtige – det gode - er at gøre, samtidig med, at det skal være borgeren selv, der træffer beslutningen om det. Når SOF siger, at borgeren ikke bliver umyndiggjort, og at borgeren selv har ansvaret, kan det i

sammenhæng med resten af samtalen understrege, at re-teamet baserer sig på en norm om social retfærdighed, hvor midlerne til at overbevise borgeren om at træffe den beslutning, de mener er den rigtige, anses for at være helliget af vurderingen af, at det er det bedste for borgeren – ikke at forveksle med at borgeren er enig i, at det er det rigtige. Hvis borgeren har ansvaret og ikke er umyndiggjort, er det spørgsmålet, om umyndiggørelse og ansvar kun handler om evnen til at kunne sige ja eller nej til et tilbud, eller om ansvar ikke handler om, hvilke valgmuligheder der reelt er. Og i forlængelse heraf om umyndiggørelse ikke netop er gennemførelsen af beslutninger, der har konsekvenser for et menneskes liv uden dette menneskes samtykke og at basere beslutninger på vurderinger af, hvad der bedst for et andet menneskes liv uden at have gjort sig udmærkelser i at forstå, hvordan det liv er? Det er i hvert fald de synspunkter, borgeren selv fremhæver i det følgende.

BF: Men det de har snakket om ved sygedagpenge jo, at din arbejdsevne som dokumenterne er her, fremgår det, at det man tænker sig, at der skal ske i et ressourceforløb, det er, at vi skal se, hvor meget vi kan udvikle på din arbejdsevne.

Borger: Den kan ikke udvikles.

BF: Det mener vi så godt, vi kan. Ikke?

Borger /BF/: Ja, men det er ikke jer, der bor i den her krop / Nej / det er mig. / det er rigtigt./

BF: Og som jeg også sagde til dig, Jeg har pligt til at oplyse dig om, hvad det var, at vi ser som muligheder. Og den sidste mulighed vi ser, det er jo, hvor funktionsbeskrivelsen peger på smertehåndtering, hvor fokus er på at håndtere de kroniske smerter.

Borger /BF/: Jeg har håndteret kroniske smert /mm/ siden jeg var først i tyverne / mm / [...]. Jeg kan godt håndtere smerter. Smerter er smerter. Altså.

BF: Men vi har pligt i hvert fald til at tilbyde dig et ressourceforløb, som indeholder det her. Og det vil også være kommunens tilbud til dig. Og...

Borger: Og så skal jeg til at rende til en masse møder med alt muligt? I stedet for at bruge min energi på at få mit liv til at hænge sammen?

BF: Men det er jo derfor, vi har alle de her forslag til, hvordan man kan få et liv til at hænge sammen. Og det er jo det, vi ser som nyttige redskaber...

Borger: Det du siger til mig, det er: Du kan ikke selv få dit liv til at hænge sammen, nu kommer vi og gør det. Det er da, at umyndiggøre folk.

BF: Når du siger det sådan ikke? Så må jeg jo også svare ærligt. Det er du åbenbart ikke så. Du er jo ikke rigtigt kommet nogen vegne selv jo. Så...

Borger: Grunden til at jeg ikke er kommet nogen vegne er, fordi jeg har levet i en stresssituation. I limbo.

BF: Men hvis jeg skal svare på dit spørgsmål. Så ja, du har hidtil ikke kunnet komme videre selv, så derfor vil vi gerne tilbyde dig noget hjælp for at komme videre.

Borger: Jeg kan godt komme videre selv, jeg skal bare have fred (mister stemmen til sidst).

Passagen viser, at re-teamets fokus først og fremmest er på at overbevise borgeren om, at deres beslutning er den rigtige. Det bliver klart, at beslutningen er baseret på, hvad re-teamet – *vi* – mener: ”*Det mener vi godt, den kan.*” ”*[H]vad det var, at vi ser som muligheder.*” Gyldigheden i re-teamets beslutninger baserer sig på deres vurderinger. Samtalen fremstår som et møde mellem to oppositioner, der producerer et sprogsystem af modsætninger over for hinanden. Det fører til, at samtalen reduceres til en informerende aktivitet, hvor re-teamet udfører deres *pligt* til at oplyse om, hvad de ser som muligheder - de har pligt til at tilbyde et ressourceforløb. Ordet *pligt* refererer, som et argument for håndteringen af konflikten til bureaukratiske regler og lovgivning. Men i passagen, hvor de kædes sammen med udsagn om, at borgeren ikke selv kan træffe fornuftige beslutninger, fungerer pligten nærmere som et gyldighedskriterie. Det er et gyldighedskriterie for at re-teamet både har ret og pligt til at basere deres afgørelse på en faglig norm om, at deres afgørelse umiskendeligt er borgerens redning. I de tilfælde, hvor argumenterne finder deres gyldighed i lovgivning og bureaukrati - ved at det bliver præsenteret som pligter - fremstår re-teamet på papiret som en neutral myndighed, der overlader ansvaret og beslutningerne til borgeren. Men når vurderinger om borgerens evner anvendes som argumenter, overskrides bureaukratiets umiddelbare neutralitet, hvormed det forekommer ufornuftigt at lade borgeren få ansvaret – borgeren har ikke evnerne til at varetage ansvaret og re-teamet – *vi* - har den eneste løsning og ved mere end borgeren om, hvordan borgerens situation er. Spørgsmålet er derfor ikke, om borgerens arbejdsevne kan forbedres, men hvor meget den kan udvikles, og det er indiskutabelt om årsagen til problemet kan være andet end borgeren selv, der ikke selv evner at få det bedre.

Konfliktens omdrejningspunkt bliver særligt tydeligt, når borgeren endnu en gang påpeger, at re-teamets håndtering er umyndiggørende, og BF returnerer ved at påpege borgerens manglende evne til at *komme videre* på egen hånd. Det fremstår i samtalen som et forsøg på at overbevise borgeren om, at deres perspektiv på borgerens evner og situation er de rigtige, og at borgerens egne perspektiver er de forkerte – borgeren skal nu overbevises om, at hun ikke selv kan klare sig i stedet for som tidligere i samme samtale, at skulle overbevises om eller motiveres til, at hun kan mere end hun selv tror. Der bliver altså på samme tid sagt, du har ansvaret, men du kan ikke varetage

ansvaret. Re-teamet lægger ansvaret over på borgeren, men beslutter samtidig hvilke muligheder borgeren har.

7.4 Hvem kender sandheden?

Konflikten udvikler sig i den følgende passage til en uenighed om, hvilke konsekvenser borgerens og re-teamets beslutninger reelt har.

BF: Men det der sker efter i dag, det er, at jeg på vegne af rehabiliteringsteamet og kommunen laver en indstilling til et ressourceforløb. Og så får du det i partshøring. Og så kan du komme med alle dine kommentarer. Og så træffer vi en afgørelse bagefter.

Borger: I træffer en afgørelse.

BF: Ja, ja, det er jo os som myndighed. Kommunen er en myndighed jo.

Borger: Ja. Og jeg er umyndig.

BF: Du er jo i systemet, fordi du ikke længere kan varetage de forpligtigelser, du kunne engang... Så vi som myndighed...

Borger: Jeg er i systemet, fordi jeg blev syg.

BF: Så vi som myndighed har en forpligtigelse til at træffe afgørelser i sager, og det er jo så det, som skal til at ske nu, fordi dine sygedagpenge er ved at udløbe, kan jeg læse.

Borger: Ja.

BF: Så vi skal tage stilling til, hvordan vi ellers kan hjælpe dig. Og det er her, hvor et ressourceforløb kommer ind (Borger trækker vejret dybt) og hvis... Og det er vores faglige vurdering, og som udgangspunkt, hvis du vil være i det offentlige forsørgelsessystem, så har du pligt til at tage imod det, og hvis ikke du vil have noget med os at gøre, fordi vi er en sort sky over dit hoved, så kan du også vælge at takke nej.

Borger: Så kan jeg vælge at dø.

BF: Nej, det sagde jeg ikke. Jeg vil hellere...

Borger: Jo er det ikke... Lad os være realistiske her. Altså. Ikke? Hvis ikke man har råd til at spise, så dør man.

BF /Borger: Det her det er en udstrakt hånd til dig, / Ja / og at vi gerne som kommune vil, /og det føles som en trussel / ja / og det / når / og jeg ved godt / du vælger at stille det meget skarpt op, så bliver jeg ligesom også nødt til at respondere på den retorik. /Ja / For hvis du ikke stillede det så skarpt op, så følte jeg mig heller ikke nødsaget til /jeg bliver nødt til / at stille det så skarpt op /nej / jeg synes i hvert fald, at jeg har forsøgt hele vejen igennem og forsøge og være imødekommende i hvert fald med, at det her det er noget kommunen gerne vil hjælpe dig med, og ikke noget ultimatum...

Borger: Men når jeg siger, at det ikke er den hjælp jeg har brug for.

BF: Det er den du kan få. Du kan ikke få en anden hjælp.

Med ordene: *"Du er jo i systemet, fordi du ikke længere kan varetage de forpligtigelser, du kunne engang"*, udtrykker BF en problemforståelse, der ligger vægt på, at borgeren modtager hjælp, fordi borgeren ikke kan leve op til samfundets krav og ikke modtager hjælp, fordi borgeren på grund af sygdom er værdigt trængende. Det er en kategorisering af borgeren, der synes at basere sig på borgerens miskendelse af deres beslutninger, i stedet for på borgerens reelle situation. Borgeren reagerer prompte ved at understrege, at hun er i systemet, fordi hun blev syg. Det er bemærkelsesværdigt, at re-teamet tidligere i samtalen sagde, at der ikke blev stillet spørgsmålstejn ved borgerens sygdom, men at sygdommen nu ikke anses som grunden til, at borgeren er i systemet. I situationen bliver det håndteret ved at tale videre om re-teamets magtbeføjelser, hvorfor den sproglige produktion af borgerens institutionelle identitet i samtalen kun baserer sig på re-teamets beslutninger om, hvad borgerens problemer er. Der er ikke noget, der tyder på, at borgerens ord bliver taget til efterretning. Borgerens institutionelle identitet bliver således afgjort af re-teamet, og det synes ikke at forekomme som en mulighed for re-teamet at gøre sig erfaringer ved at høre, hvad borgeren siger – der er for re-teamet ingen sandhed i borgerens ord.

Både borgeren og re-teamet er enige om, at borgerens eneste alternativ er at sige nej til at være en del af systemet, hvis ikke borgeren vil acceptere re-teamets beslutning. Borgeren informeres om, at der indbydes til en partshøring, hvor borgeren kan komme med sine kommentarer. Med andre ord siger re-teamet til borgeren, at borgeren ikke behøver at sige mere i denne samtale. Afgørelsen om at indstille til ressourceforløb er truffet, selv om de ikke er blevet enige om, hvad forløbet skal indeholde, eller hvad forløbet betyder eller skal betyde for borgerens fremtid. Borgeren stilles over for valget mellem at sige ja til ressourceforløbet og acceptere re-teamets definition af borgeren - en der ikke kan leve op til sine pligter, og en der ikke kan klare sig selv - eller at sige nej til ressourceforløbet og miste sin ret til offentlig forsørgelse. For borgeren er den logiske konsekvens af et nej, at har man ikke *"råd til at spise, så dør mand"*. Denne slutning accepteres ikke af re-teamet, der i første omgang bryder ind med et forsøg på at omformulere konsekvenserne, men denne logiske realitet håndteres i stedet ved at flytte fokus over på hensigten med tilbuddet, og hvordan det skal forstås. Det er *"en udstrakt hånd"* og *"Kommunen vil gerne hjælpe"* er ordene, som BF vælger at 'bløde' tilbuddet op med. Dette sker samtidig med, at det pointeres, at det skyldes borgerens retorik, at de er endt i en konflikt. Når repræsentanten fra beskæftigelsesforvaltningen bliver *"nødt til at respondere på den retorik"*, leder det til en undren over, hvad formålet med samtalen egentlig er? Hvis det er nødvendigt at respondere på borgerens retorik, er det så fordi, at borgeren skal overvindes som en modstander, der står i vejen for, at re-teamet kan udføre deres

arbejde? For re-teamet forekommer det som rimeligt, at borgeren reelt kun har mulighed for at sige ja til deres tilbud, og de vælger desuden at påpege, at det ikke er et ultimatum, selv om truslen om økonomisk deroute har været fremført flere gange.

Jeg har valgt at tage en sidste passage med fra denne samtale, som er fra samtalens afslutning:

Regionslæge: Men ved du hvad. Vi er faktisk også ved at løbe ud for tid nu, og jeg tænker, at vi har været rimeligt tydelige, så øhm.

En spørger: Vil I have kaffe eller? (generelt opbrud)

BF: Nej vi er færdige. Nej tak, vi har sagt det, vi skulle, og...

Borger: Der er ikke noget af det I siger der hjælper mig. For det handler jo om... Men hvis man skal hjælpe folk, så skal man tage udgangspunkt i folks situation, og i hvad de har brug for. Jeg har ikke brug for diætist, for jeg ved alle de der regler. Og jeg har stakkevis af bøger om det. Jeg har ikke brug for, at der kommer nogen og planlægger mit liv. Og jeg kan godt selv, jeg skal bare have lov til det. Jeg har brug for ro.

BF: Og vi vil slutte af med at sige tak, fordi du kom, og vi skriver det ned.

Borger: Jeg er lige nødt til at gå uden for. (hyperventilerer)

Det er første gang, at regionslægen siger noget ud over i en indledende præsentationsrunde. Når lægen siger: *"Vi har været rimeligt tydelige"*, understreger det for det første, at formålet med samtalen var information, og at det aldrig var meningen, at borgeren skulle påvirke udfaldet – samtalen reduceres til en formalitet. For det andet understreger - ikke lægens ord - men det at lægen ikke har ytret sig før, selv om der af flere omgange har været uenigheder om, hvad sygdommen egentlig betyder for borgerens helbred, at princippet om, at lægelige diagnoser ikke er afgørende for vurderingen af en borgeres arbejdsevne, også er styrende for samtalen med re-teamet. Men i samtalen her, blev det ikke bare afgørende for vurderingen af borgerens arbejdsevne. Arbejdsevnen er kun blevet nævnt en enkelt gang. Som en norm for det sociale arbejde tyder det på, at princippet har medført, at problemforståelsen heller ikke kan basere sig på lægelige diagnoser. I samtalen tyder det på, at det bliver nødvendigt at problematisere borgeren som umotiveret og uden evnerne til at kunne varetage ansvaret for sit eget liv for at manøvrere uden om en problemforståelse, der domineres af lægelige diagnoser og borgerens helbredsmæssige situation. Hvis borgeren ikke passer ind i en problemkategori, der efterlader et rum til udvikling – rum til den beskæftigelsesindsats, som kan tilbydes - hvad skal re-teamet så stille op, når lægelige diagnoser ikke må være afgørende, og der ikke forefindes dokumentation for arbejdsevnen?

Borgeren er tydeligvis presset og gør et sidste forsøg på at forklare, at det ikke giver nogen mening, hvad re-teamet har besluttet at "tilbyde". Men samtalen er blevet stoppet, og snakken går på, om nogen vil have kaffe. Lægens pointering af, at de har "været tydelige" understøttes af BF, der siger: "vi har sagt, det vi skulle sige." Det har borgeren tydeligvis ikke, og det fører til, at borgeren hyperventilerende forlader lokalet. Borgerens gentagne forsøg på at påvirke re-teamet er ikke lykkedes, og re-teamets forsøg på at påvirke borgeren er ikke lykkedes. Det virker ikke som om, at det var formålet med samtalen, at der skulle ske andet end at re-teamet skulle være tydelige: "[S]ige hvad, der skulle siges". Med andre ord baserer re-teamet kvaliteten i deres arbejde på en norm om, at deres faglige vurderinger går forud for samtalen, og at de kommunikative kvaliteter under samtalen findes ved deres beslutsomhed og ikke ved evnerne til at indgå i en dialog med den pågældende borger for at fremme samarbejdet, eller tilpasse og udforske om beslutningen, der er blevet truffet, er den rigtige. Det efterlader et spørgsmål om, om socialt arbejde udføres bedst ved at træffe beslutninger på andre menneskers vegne? Eller er socialt arbejde bedst, når der træffes beslutninger sammen med det menneske, det handler om?

7.5 Delkonklusion

Konflikten opstår i denne samtale ved, at der ikke er enighed om, hvad samtalsformålet er. Det udvikler sig igennem samtalen til konflikter om, hvad borgeren har af problemer og udfordringer, og hvem der har ret til at definere borgerens løsninger og problemer. Borgeren bliver - til forskel fra den første samtale - på sin side af bordet, og udfordrer ikke målrettet fagligheden. Borgeren appellerer her til etiske normer om sympati, medfølelse og til normer om at subjektive erfaringer om en sygdoms helbredsmæssige konsekvenser bør respekteres. Re-teamets argumenter og håndtering af konflikterne fører samtalen igennem et både overtalelses- og magtbaseret forløb, hvor det enten er borgerens manglende motivation, borgerens manglende evner til at varetage sin daglige livsførelse eller borgerens manglende forståelse for, hvorfor re-teamets beslutning er den rigtige og den gode, der bliver omdrejningspunkterne. Re-teamet appellerer til en etisk norm om borgeres ret til selvbestemmelse, men samtidig til en etisk norm om social retfærdighed, der gør det rimeligt at re-teamet træffer beslutninger på borgerens vegne og forsøger at presse borgeren til accept, fordi det vurderes at være det bedste for borgeren. De appellerer til bureaukratiske normer om deres pligt og magt til at træffe afgørelser. I samme åndedrag er deres arbejde i et kommunalt jobcenter informeret af en norm om, at definitionen af en borgers problemer ikke bør træffes ud fra lægelige vurderinger. Samtalen appellerer i sin helhed til en faglig norm om, at samtalen er et værktøj til information og overtalelse, og ikke til forståelsesorienteret kommunikation.

8. Et planlægningsmøde med sagsbehandleren i opstarten af et ressourceforløb:

Vi skal afklare din arbejds- og funktionsevnen.

Denne samtale foregår på en borgers første møde med sin sagsbehandler, efter borgeren er blevet tilkendt et ressourceforløb. Formålet med mødet er at tilrettelægge et ressourceforløb, der kan afklare borgerens arbejds- og funktionsevne. Udover sagsbehandleren og borgeren har borgeren to bisidder med til mødet (Bisidder 1 og Bisidder 2). Borgeren har været i beskæftigelsessystemet i 29 år og har både et fysisk og psykisk dårligt helbred.

Omdrejningspunktet for konflikten i denne samtale er, om der tages tilstrækkeligt hensyn til borgerens helbred – særligt det psykiske. Måden, konflikten håndteres på af sagsbehandleren, og måden konflikten udvikler sig på, er væsentligt anderledes end i de to ovenstående eksempler. Det skyldes formegentlig, at borgeren er blevet tildelt et ressourceforløb, og at der er enighed om, at formålet er at få afklaret borgerens arbejds- og funktionsevne med henblik på at fremlægge sagen for re-teamet igen. Samtalen handler derfor om, at den nødvendige dokumentation om arbejds- og funktionsevnen skal indsamles. Det er her, der opstår uenighed mellem borgeren og bisidderne som den ene part og sagsbehandleren som den anden. Det er en konflikt om, hvordan afklaringen kan blive dokumenteret, men samtidig foregå uden, at borgeren udsættes for helbredsmæssige risici.

8.1 Afklaring uden risici?

Samtalen indledes med, at bisidder 1 forklarer, at der på baggrund af det foregående møde med re-teamet er en forventning om, at borgeren skal afklares på et halvt år. Det er ifølge sagsbehandleren ikke muligt, og det fører til følgende passage, der opridser formålet med ressourceforløbet, og de problemer, borgeren og bisidderne ser, der kan være ved forløbet:

Sagsbehandler: Men, lovgivningen siger også, at vi skal afklare din arbejdsevne og funktionsevne, til vi møder en grænse. Og den skal være veldokumenteret. Vi skal vide, hvor din grænse er, og holde os under grænsen. Når der ikke længere er en progression, så stopper man praktikken. [...] Det betyder, at hvis progressionen stopper ved to måneder, og vi har en veldokumenteret sag om, hvad du kan og ikke kan i forhold til din arbejdsevne og funktionsevne, så stopper vi den der. Hvis den ikke er der på seks måneder, så bliver vi jo nødt til at få afklaret dig yderligere. Og den samtale tager vi med dig. Vi tager snakken, når vi nærmer os dér. Og det er fordi, at vi ikke kan garantere, at det sker på seks måneder. Hvis din arbejdsevne og funktionsevne på seks måneder ikke er blevet tydeliggjort og afklaret grundigt, så får vi den hjemsendt igen fra rehab-teamet, fordi det ikke viser et retvisende billede af, hvad du kan.

Borger: [rømmer sig] så kan man jo, altså, så kan man bl...

Sagsbehandler: Ja, jeg kan godt forstå, at så kan man blive ved. Men det er også derfor, at det handler om, at når man er i en praktik, at man er indforstået med, at det handler om, at vi skal vide, hvad grænsen er. Og det gælder både, at du har en hjemmefront, der fungerer optimalt, og at du samtidig skal fungere på en arbejdsplads. Det hænger sammen.

Bisidder 1: Nu skal I jo vide, at vi snakker om en mand med alvorlige psykiske lidelser, og der er faktisk et krav om, at han selv skal være i stand til at sige, hvor går min grænse. Det er han jo ikke.

Borgeren pointerer risikoen for, at man kan blive ved, og bisidder 1 pointerer risikoen for, at borgeren ikke selv kan sige til, når grænsen er nået. Det er to argumenter, der appellerer til rimeligheden i, at der bør være en tidshorisont for forløbet, og at psykisk syge borgere bør have hjælp, når grænsen for deres arbejdsevne skal findes. Det kan identificeres som en norm om, at socialt arbejde ikke bør udsætte psykisk syge borgere for helbredsmæssige risici. Sagsbehandleren henviser med det samme til lovgivningen og forklarer at tidshorizonten for forløbet er afgjort af, om sagen er veldokumenteret og placerer afgørelsen af, om det er veldokumenteret, hos re-teamet. Med sagsbehandlerens henvisninger er argumentationen baseret på gyldigheden i at henvise til de bureaukratiske regler og procedurer, systemet ikke kan komme uden om. Sagsbehandleren accepterer desuden borgerens påpegning af, at der er en risiko for, at man kan blive ved, men lægger med henvisningen til lovgivningen vægt på, at borgeren bør fokusere på at udfylde de formelle regler. Sagsbehandlerens argument appellerer således til bureaukratiet som norm for udførelsen af socialt arbejde uden at gøre denne til andet end regler og krav.

For at indsamle viden om borgerens funktionsevne foreslår sagsbehandleren, at borgeren skriver en logbog. Men det fremstår for bisidder 1 ikke som en fyldestgørende måde at indsamle dokumentation på:

Bisidder 1: Du siger, at han skal skrive en logbog, hvor han skal fortælle, hvordan han har det. Det er han faktisk meget tit ikke i stand til. Somme tider kan der gå en måned, hvor han tænker tilbage på en situation, der er sket i hans liv. Og først dér, efter en måned, finder han ud af, hvordan han har gået og lidt på grund af noget, der skete for en måned siden.

Sagsbehandleren holder fast i, at en logbog er en god måde at indsamle dokumentation på, selvom borgeren kun forestiller sig, at han kan skrive ”*et minus*”, de dage, hvor han ikke har det godt. Problemstillingen udfolder sig som et spørgsmål om, om de nødvendige kompetencer, er til stede i det forløb borgerens sættes i gang med, så der er en sikkerhed for borgeren om, at der tages højde for hans psykiske helbred, når han ikke selv kan.

Bisidder: [Taler om vigtigheden af, at de rigtige kompetencer er til stede] Og så i tidligere forløb, hvor de slet ikke har taget højde for det. De presser og presser. [Borgeren] har været indlagt med akutte psykoser! På grund af pres. Fordi de ikke har forståelse for de der ting.

Sagsbehandleren: Det er også forståeligt nok, men det er også bare mere så i... En del af det her ressourceforløb. Det er, at vi skal have afklaret din arbejdsevne og funktionsevne. Derved så vil du komme til at opleve, at der er tider, hvor du bliver presset. Hvor du synes, at det hele bliver lidt for meget. Det bliver vi desværre nødt til. Det er ikke fordi, vi skal torturere dig eller noget lignende. Det er mere i forhold til, at vi skal vide, hvad grænsen er. Og den finder vi desværre først, når man bliver lidt presset. Det er mere, så du har forståelse for det.

Borgeren: Ja. Det kan jeg jo godt. Det kan jeg jo godt sætte mig ind i.

Bisidder 1: Det er bare ikke rart at blive presset ud over grænsen.

Sagsbehandler: Nej...

Bisidder 1: Og slet ikke når man er psykisk syg.

Sagsbehandler: Og det har jeg fuld forståelse for.

Bisidder 1: Og jeg kan slet ikke forstå, at det skulle være nødvendigt.

Bisidder 2: Man kan sige, at den garanti, som jeg er nødt til at spørge om, hvorfor I ikke sætter, er den garanti om, at den person, som skal følge [borgeren] kan opsnappe, når grænsen er lige ved at være nået. Det er vel ikke formålet, at hvis [borgeren] først kommer i tanke om, at grænsen var nået for en måned siden en måned efter, så skulle det jo gerne være en, der har nogle faglige kompetencer, som kan sige: Okay. [Borgerens] adfærd ændrer sig. Der sker noget nu. Hans grænse er nået. Vi er nødt til at stoppe forløbet. Det kræver jo en, der har nogle psykologiske eller psykiatriske kompetencer til at kunne se det, hvis [borgeren] ikke selv kan vurdere det. Med mindre det er det, man ønsker selvfølgelig?

Borger: Hmm (samtykkende).

Sagsbehandler: Nej, det er på ingen måde det, vi ønsker. Men, vi kan ikke garantere noget med jobcenteret, netop fordi hvert enkelt individ er så forskelligt.

Borger, Bisidder 1 og Bisidder 2: Hmm (samtykkende)

Sagsbehandler: Vi har ikke ressourcerne til at ansætte en psykolog til hver eneste borger, der har en psykiatrisk diagnose eller en ergoterapeut til hver eneste borger, der har en fysisk diagnose. Vores borgere har desværre ofte komplekse problemer, som gør, at de har behov for en sammenkobling af de to. Det, vi kan garantere, er, at [borgerens] skånehensyn bliver belyst tilstrækkeligt til vores leverandør, som gør, at de er opmærksomme på det hele forløbet igennem.

Stilhed

Bisidder 1: Så må vi jo bare selv tage den, når vi skal mødes med leverandøren.

Borger: Ja, det er vel nok sådan noget. Ja, det tænker jeg også.

Bisidderne henviser begge til, at der bør stilles en sikkerhed for, at borgeren ikke udsættes for helbredsmæssige risici. Det gøres med henvisning til erfaringer fra borgerens tidligere forløb og ud fra spørgsmålet om, hvorfor der ikke findes standarder for, hvilke faglige kompetencer, der bør være til stede, når psykisk sårbare borgere skal afklares, og en afklaring indebærer at borgeren skal presses. Sagsbehandleren henviser til økonomi som grunden til, at dette ikke kan imødekommes. Som ovenover håndterer sagsbehandleren konflikten ved at henviser til de muligheder en sagsbehandler på et kommunalt jobcenter har for at tilrettelægge et ressourceforløb. Sagsbehandlerens håndtering gør at konflikten skubbes ud af samtalsens nære kontekst og ud til en konflikt med måden den kommunale forvaltning styres på, og hvilke politiske prioriteringer, der er gjort. Sagsbehandleren sætter en garanti for, at skånehensynene vil blive belyst tilstrækkeligt over for leverandøren (anden-aktøren), hvor borgerens forløb skal foregå. Dette forskyder endnu en gang konflikten væk fra samtalen og ud i fremtiden til borgerens møde med anden-aktøren, hvor bisidder 1 og borgeren netop bliver enige om, at de må ”tage den”.

Sagsbehandleren foreslår, at en mentor skal være en del af borgerens forløb, fordi denne kan udgøre en sikkerhed for borgeren:

Bisidder 1: Jeg tænker bare oven i mit lille hoved. At når vi snakker alvorligt psykisk syge borgere, at når man stiller de der krav om, at man skal alle de der ting, at hvis man går i sort, så er man jo ikke i stand til det jo, det er jo det.

Sagsbehandler: Det er derfor, at [borgeren] får tilbudt, at han også får et mentorforløb sideløbende med hans praktiksøgning. Og det er jo en mentor, som du har mobiltelefon til, som du kan tage fat på hele tiden.

Sagsbehandleren præsenterer mentoren som en løsning på de risici, som psykisk syge borgere udsættes for. Men det er fortsat et tilbud, som kræver, at borgeren selv er opmærksom på at tage fat på mentoren, som ikke nødvendigvis er en del af hverdagen i det forløb, borgeren skal deltage i. Desuden har mentoren ikke nødvendigvis indsigt i borgerens psykiske sygdom. Men med tilbuddet om en mentor, har sagsbehandleren accepteret normen om, at psykisk syge borgere har behov for sikkerhed, men kvaliteten er afgjort af mulighederne i det kommunale beskæftigelsessystem. Sagsbehandlerens accept bliver understreget i de følgende to passager, hvor det fremgår, at sagsbehandleren både informerer borgeren om, hvad der skal ske, men også giver borgeren mulighed for at stille opklarende spørgsmål og beslutte timeantallet og stedet forløbet skal foregå. Derudover lægges der vægt på, at det skal foregå på borgerens præmisser:

Sagsbehandler: To timer. Det er ikke meget. Det er det ikke. Men det også fint. Vi kan starte med to timer ugentligt, hvor du i hvert fald lige lærer din mentor at kende og lige får talt om, hvad du godt kunne tænke dig, og hvad dine skånehensyn er og sådan nogle ting. Forløbene kører i tretten ugers interval. Det er det, vi bestiller det til.

Borger: Okay.

Sagsbehandler: Det betyder ikke, at vi efter tretten uger kan garantere dig en praktik. Men når vi nærmer os de tretten uger, skal vi tale om, om [anden-aktøren] er det rigtige sted. Hvilket vi også gør løbende. Men finder ud af, om vi skal forlænge forløbet tretten uger yderligere. [...] Er du indstillet på det?

Borger: Ja, det er super. Og vi starter med to timer?

Sagsbehandler: Ja.

Borger: Ja, det synes jeg er godt.

Sagsbehandler: Det betyder, at de to timer kan være lidt forskelligt. Det her forløb, som jeg bestiller til dig, er meget individuelt, hvilket betyder, at hvis du foretrækker at gå en tur med din mentor for eksempel, så kan en halv time bruges på det, og så kan i tage en halv time sammen en anden dag. [...] I bruger timerne efter behov. Hvad der passer til dig.

[...]

Sagsbehandler: Er der andre ting, I vil vide eller spørge om?

Borger: Jeg tænker, så løber det vel sin gang? Som du siger, så går der de her tretten måneder.

Sagsbehandler: Altså vi satser jo på, at du kommer i praktik hurtigere end det.

Borger: Ja, okay.

Sagsbehandler: Det handler om, at du er klar til det, og at der er blevet fundet det rigtige sted.

Sagsbehandler: Og hvis du så til en samtale om, hvad skal vi sige, halvanden måned eller tre måneder, hvad det nu bliver til, og du kontakter jobcentret og oplyser til din faste sagsbehandler, at du ikke trives med den her kontaktperson, mentor, eller hvad det nu bliver til, så har sagsbehandleren kompetencen til at ophæve forløbet eller holde en pause. Det er også det vores samtaler går meget ud på. [...] For du skal jo have lyst til at være der. Hvis du har det rigtig dårligt, og du har behov for en pause, og det hele bliver for meget, så er det muligt at holde en pause fra at være i virksomhedsrettet forløb, hvis det bliver lige lovlig meget for dig.

Borger: Okay

Sagsbehandler: Så det kan jeg i hvert fald garantere dig.

Bisidder 1: Med hensyn til valg af virksomhed, ligger det så også ude hos anden-aktør?

Sagsbehandler: Ja, med mindre du har et sted selv, du gerne vil hen til?

Der er ifølge sagsbehandlerens forklaringer gode muligheder for at borgeren kan sige fra, holde pauser og tage det stille og roligt for at passe på sit helbred. Men disse muligheder er en modsætning til ambitionen om, at borgeren skal have afklaret sin arbejdsevne, og at det kræver, at borgeren presses til grænsen. Der er således en risiko for, at det som borgeren selv pegede på i

begyndelsen af samtalen – *så kan man jo blive ved* – bliver en realitet. Det sociale arbejdes indlejring i beskæftigelsessystemets bureaukrati, synes under denne samtale at efterlade plads til at rumme borgerens sygdom, men det er ikke en plads, der er fordelagtig for sagens udvikling – borgeren skal være villig til at acceptere normen om, at der skal lægge dokumentation om arbejdsevnen som bevis for, at man er værdigt trængende og dermed har ret til at blive tilkendt fleksjob eller førtidspension.

8.2 Delkonklusion

Konflikten handler her om, om psykisk syge borgere kan undgå at blive udsat for helbredsmæssige risici under afklaringsforløb i beskæftigelsessystemet. Borgeren og bisidderne appellerer til, at jobcentrets sociale arbejde bør være baseret på en norm om, at hensynet til borgerens helbred går forud for alt andet. Sagsbehandleren håndterer konflikten ved at henvise til bureaukratiske regler om dokumentationskrav, at det er re-teamet, der har kompetencen til at træffe endelige beslutninger, og at det er anden-aktøren, der i sidste ende skal tilrettelægge forløbet. Det gør det muligt for sagsbehandleren at forskyde konflikten væk fra relationen og samtalen og over på de formelle og organisatoriske rammer for sagsbehandlerens arbejde. Sagsbehandleren appellerer undervejs til etiske normer for behandlingen af psykisk syge borgere, men først og fremmest med deskriptive argumenter til bureaukratiske normer om dokumentationskrav og procedure for afklaringsforløb.

9. Diskussion

Det er i analysen blevet belyst, hvordan konflikter mellem socialarbejdere og borgere opstår, hvordan de håndteres og hvordan de udvikler sig undervejs i samtalerne. Med henblik på at specialet er konceptualiseret af en kritisk teoretisk ramme, vil jeg i det følgende diskutere, hvad de normer, der appelleres til under samtalerne, kan fortælle om samtaler på et jobcenters kulturelle, politiske og institutionelle indlejring. Dette gøres i lyset af, at samtalen anses som et værktøj i jobcentrenes sociale arbejde, hvorfor diskussionen også fungerer som en tilnærmelse til at pege på, hvad samtalsens potentiale er under de nuværende samfundsstrukturer.

9.1 Den bureaukratiske samtale

Der appelleres under alle samtalerne til bureaukratiske normer om, at der er regler, der skal overholdes. Med afsæt i at samtalen er en bureaukratisk formaliseret aktivitet, henviser socialarbejderne hertil, når de forklarer, at de er underlagt regler, har pligter, er en myndighed, er en del af et system og har magt. En udlægning af bureaukratiets fordele kan findes hos Paul Du Gay (2007), der påpeger, at ”*retfærdighed, rimelighed og lighed i behandlingen af borgerne, [er] et afgørende kvalitativt træk ved den moderne offentlige administration*” (Du Gay, 2007: 14). Jobcentrenes socialarbejdere står således som bureaukratiske myndighedspersoner for at arbejdet udføres retfærdig, rimeligt og ens for borgerne. Det betyder, at de samme regler skal gælde for alle borgere, og at rimeligheden og retfærdigheden findes ved at afgørelser er forudsigelige og gennemsigtige. Regler, love og procedurer fungerer derfor som objektive gyldigheder for bureaukratisk arbejde. For beskæftigelsessystemets behandling af syge borgere er det derfor særligt reglerne om dokumentationskrav og fordelingen af beslutningskompetencer, der er adviserende for, hvem der træffer afgørelser og hvilke afgørelser, der skal træffes. Spørgsmålet er, hvad det gør ved samtalen? Grundlæggende er der ingen grund til samtaler, fordi regler og afgørelser ikke bør efterlade tvivls- eller forståelsesspørgsmål. Det er ideelt set forudsigeligt og gennemsigtigt. Men, som det er blevet belyst i analysen, anvendes samtaler som en del af den bureaukratiske behandling af sager – men det bureaukratiske må unægtelig gøre noget ved samtalen. Det, der kan kaldes for den *bureaukratiske samtale*, er en idealiseret samtale, der enten har det formål at forklare grundlaget for en afgørelse, eller har det formål at lægge reglerne frem for borgeren, så det er tydeligt, hvilke muligheder borgeren har og hvilke krav, der stilles til borgeren. Samtalen er således enten en redegørende eller meddelende aktivitet, hvor informationer går fra bureaukratiets myndighedspersoner til borgerne. Som kommunikativ praksis, er det således hensigten at borgeren

skal forstå systemet og reglerne, men det har den konsekvens, at fællesdefinitionerne mellem borger og socialarbejder begrænses til de gældende regler og ikke til en bredere gensidig forståelse.

Bureaukratiske samtaler foregår som formålsrationelle handlinger i det, som Habermas kalder for den objektive gyldighedssfære (Habermas, 1999b: 139). Det vil sige at forudsætningen er, at borgere kan styres og formes som føjelige genstande efter reglerne. Det anses med andre ord for at være muligt og rimeligt med bureaukratiets magt at gribe kausalt ind i en borgers liv. Det kan både forstås som en forventning om, at når reglerne først er forstået, så er der et tilstrækkeligt grundlag for en fælles meningshorisont, hvorved sagsbehandlere og borgere fortolker reglerne ens. Det gør kommunikationen rationel, hvis reglerne er entydige. Men det er også en forventning om, at socialarbejdernes ret til at anvende magt er et legitimt værktøj at håndtere konflikter under samtalerne med, der garanterer accepten af bureaukratiets regler som det rationelle valg for borgerne.

Det er særligt den samtale, der blev behandlet sidst i analysen, der minder om den ideelle bureaukratiske samtale. Under samtalen er der enighed om, hvad formålet, med det ressourceforløb borgeren skal i gang med, er, og der er enighed om, at arbejds- og funktionsevnen, skal afklares. Det vil sige, at i forhold til de bureaukratiske regler og måden konflikten i denne samtale udfolder sig på, foregår det på en - i forhold til reglerne - rimelig og retfærdig måde. Det er vedtaget fra politisk side, at der skal være et dokumentationskrav, og det er med henvisning til loven om social pension grundlaget bag, at sagsbehandleren forklarer, at de *"skal gå til grænsen"*, hvis dokumentationsmaterialet skal accepteres som retvisende af re-teamet. Når borgeren og bisidderen i situationen ikke finder det retfærdigt at gennemføre et afklaringsforløb med risiko for, at det bliver på bekostning af borgerens helbred, og de bureaukratiske regler ikke indeholder et hensyn til dette, må det føre til følgende konklusion: Hvis en afklaring af en psykisk syg borger ikke skal ske på bekostning af borgerens helbred, kræver det, at loven bliver ændret. Det bliver dermed et værdipolitisk spørgsmål om, hvad der er retfærdigt at stille krav om, når psykisk syge borgers arbejds- og funktionsevne skal afklares. Derudover er spørgsmålet også, om det fremgår tydeligt i lovgivningen, hvilke krav der er til dokumentationen. Det bliver i hvert fald ikke konkretiseret under samtalerne, hvordan en arbejdsevne opgøres. Det eneste, der tilnærmer sig et konkret svar på *hvad formålet er*, som det blev formuleret af borgeren i den første samtale, er, at lægelige diagnoser ikke må være afgørende, og at funktions- og arbejdsevnen afklares udtømmende ved at gå til grænsen. Men der er ikke tydelighed over for borgerne om, hvad arbejdsevnen gøres op i. Det kunne eksempelvis være en forklaring af hvilke praktiske funktioner, der i en afklaring vurderes

som en arbejdsevne. Hvis det bureaukratiske system skal kunne håndtere afgørelser om arbejdsevnen, og disse afgørelser skal være retfærdige i bureaukratisk forstand – forudsigelige og gennemsigtige - tyder det enten på, at lovgivningen ikke er formuleret præcist nok, eller at socialarbejderne i tilfældene her ikke har de fornødne kompetencer til at varetage det arbejde, de er sat til.

Uanset hvilke konflikter der opstår, tilbyder bureaukratiske samtaler ikke andre løsninger, end de lovgivningen tilbyder. Det bliver med samtalerne plads i den objektive gyldighedssfære kun muligt at etablere pragmatiske diskurser, som det moralske svar på konflikthåndtering (Eriksen og Weigård, 2003: 122). Det vil sige, at udfordringer (og ikke konflikter, da borgeren som sagt er et objekt for bureaukratiet) løses ved at referere til beskæftigelsessystemets regler som objektive lovmæssigheder, der ikke er til diskussion. Det fornuftige er at følge reglerne, hvorfor argumentationspligterne i en pragmatisk diskurs løser konflikter ved at henvise og referere der til. Det betyder, at konflikter, der ikke kan løses ved at forklare regler, bliver løst med magt. Det tydeligste eksempel på dette er under samtalen med re-teamet, hvor det oplyses, at borgeren kan *melde sig ud af det offentlige forsørgelsessystem*. Det vil sige: Accepter vores beslutning eller vælg økonomisk deroute. Konsekvensen af, at den bureaukratiske samtale kun kan etablere pragmatiske diskurser, er jævnfør Habermas, at samtalen i sin måde at fungere på gør sig uafhængig af sociale forhold.

Når konflikterne eskalerer, vidner det om, at en samtale er en social aktivitet: Borgerne er handlekompetente individer med subjektive fortolkningsmønstre (Habermas, 1999b: 165; Eskelinen, et al., 2008: 53). Det sociale vil derfor altid være tilstede, uanset hvor formålsrationelt kommunikationen er struktureret. Alt mellemmenneskelig kommunikation vil med Habermas begreb altid være en del af en social gyldighedssfære (Eriksen og Weigård, 2003: 53). Den eneste måde, samtalen kan undgå at skulle leve op til sociale gyldighedskriterier – normer og værdier - er ved at anvende magt til at ignorere forståelsesproblemer. Men det betyder netop ikke, at borgeren har forstået eller accepteret rigtigheden i de beslutninger, der er truffet. Det har den konsekvens, at borgerens oplevelser og forestillinger ikke anses for at være gyldige under samtalerne på de kommunale jobcentre. Spørgsmålet er, om det er en fordel for det sociale arbejde?

Er det muligt at frarøve en samtale sine sociale dimensioner, når den indlejres i et bureaukratisk system? Funderet i Habermas konklusion om systemernes kolonisering af livsverdenen i de moderne vestlige samfund må svaret være, at det godt kan være tilfældet. Det virker som om, at

håndteringen af samtalerne baserer sig på formålsrationelle handlinger, der kun forholder sig til dokumentationskrav, rettigheder og pligter. Det betyder også, at det for socialarbejderne kun bliver muligt at vurdere retfærdighed ud fra de formelle regler. Og det betyder at diskussionen og beslutningen om, hvordan reglerne kan gøre bureaukratiet retfærdigt hører til hos den lovgivende magt og offentlighedens politiske arena. Det er en korrekt konklusion, hvis det kun er den ene dimension – genstandene for uoverensstemmelser - af konflikthåndteringen, der tages højde for, og det rent faktisk er objektive fortolkninger (hvis det er muligt) af loven, socialarbejderne arbejder ud fra. Konflikterne påvirkes også af konfliktens anden dimension: spændingen- relationen mellem socialarbejderne og borgerne. Det fremstår desuden paradoksalt at forestilles sig, at det er muligt at bedrive socialt arbejde uafhængigt af sociale forhold. Institutionaliseringsen af samtaler på kommunale jobcentre findes ved flere dimensioner end den bureaukratiske formalisering. Når der appelleres til socialfaglige og etiske normer for retfærdighed, tyder det på, at sociale og kulturelle strukturer også væver sig ind i samtalerne. Men i forhold til konflikterne og det socialfaglige arbejde, er det som om, at måden, det er vævet sammen på, er forudsat af måden, socialarbejderne forvalter den magt, de er udstyret med.

9.2 Systemrepræsentanter og socialt arbejde

Både medlemmerne af re-teamet og sagsbehandlerne er under samtalerne repræsentanter for beskæftigelsessystemet. Der er i analysen blevet præsenteret flere eksempler på, at når der opstår konflikter med borgerne, refereres der ikke kun til de regler og love, der handler om procedurer og krav. Der appelleres også til den bureaukratiske retfærdighedsnorm, når socialarbejderne baserer deres vurderingers og beslutningers gyldighed på deres magt som systemrepræsentanter. Det bliver under samtalerne en risikabel kombination af magt og viden, hvor socialarbejdernes subjektive sandheder, bliver systemets sandheder. Det fører til, at de problemstillinger, som borgerne har, reduceres til socialarbejdernes problemdefinitioner. Det er især tydeligt i det tilfælde, hvor en sagsbehandler siger: *vi ved, hvad der skal til*, og lukker af for muligheden for at have truffet en forkert beslutning. Det er som om, at socialarbejdernes magt omdannes til en ret til at have ret, eller måske endda en pligt over for systemet til at have ret. Det tyder på at kvaliteten i det socialfaglige arbejde er baseret på socialarbejderens evner og kompetencer til at overbevise borgeren om beslutningernes gyldighed, og at det er umuligt at indrømme fejltagelser, fordi socialarbejderne i så fald ikke lever op til deres pligter. Pligt anvendes i samtalerne som argument for, at borgerne skal tilbydes forløb hos anden-aktører og ressourceforløb, men afgørelserne om, at det, netop er det, der er pligt til, er genstand for grundlæggende konflikter mellem borgere og socialarbejdere om,

hvorvidt borgernes udfordringer er blevet forstået, og hvad formålet med forløbene er. I flere tilfælde lever håndteringen ikke op til den bureaukratiske samtales retfærdighed, fordi det hverken gøres gennemsigtigt eller forudsigeligt, hvad forløbene skal til for. Spørgsmålet bliver i forlængelse heraf, om denne pligt til at skulle tilbyde borgere forløb bør give socialarbejderne ret og magt til at afgøre, hvilke problemer en borger har, og hvad der kan udvikles eller forbedres? Er det normer for det sociale arbejde på et jobcenter, der er fremmede for målet om social retfærdighed?

De to første samtaler afsluttes begge med bemærkningerne: *"vi har sagt, hvad vi skulle sige."* I forhold til bureaukratisk retfærdighed, er det i og for sig rimeligt, hvis loven er blevet overholdt. Men skal social retfærdighed afgøres ud fra, om de pågældende regler er blevet fuldt? Eller skal det sociale arbejdes bidrag til social retfærdighed vurderes ud fra, om arbejdet hjælper borgerne med deres sociale og helbredsmæssige problemer på en etisk forsvarlig måde? Netop etik og moral er afgørende begreber for det sociale arbejde. Med henvisning til Margit Harder (2015: 31) blev socialt arbejde i problemfeltet præsenteret som et arbejde, der ikke kan udføres uden, at der bliver gjort etiske og moralske refleksioner. Det kan forstås som refleksioner, der går forud for samtalerne og derved eksisterer som socialarbejdernes socialfaglige fortolkningsmønstre. Men det kan også anskues som refleksioner, der kan finde sted under samtaler. Teoretiseret af Habermas (Eriksen og Weigård, 2003: 127) kan en fælles accept af, at det er nødvendigt at gøre sig etiske og moralske refleksioner i tilfælde af konflikter etablere etiske og moralske diskursive praksisser, der kan omdanne konflikter til gensidig forståelse og måske endda enighed. Refleksioner vil med Habermas teori sige at lade sin subjektive fortolkningshorisont blive udfordret i en social gyldighedssfære (Ibid.: 54). For samtalen på et jobcenter kræver det derfor, at socialarbejderen har det nødvendige rum for at anvende deres subjektive fortolkningshorisont. I et bureaukratisk system er den subjektive fortolkningshorisont ideelt set erstattet af en regelstyret professionalisme, hvorfor forudsætningen for systemets retfærdige virke er at fjerne behovet for refleksioner. Det betyder med andre ord enten, at de etiske og moralske refleksioner er trukket ud af det sociale arbejde, eller at idéen om at socialt arbejde kan udføres på udelukkende bureaukratisk vis er fejlagtig.

Under særligt samtalen med re-teamet bliver der gentagende gange gjort forsøg på at overtale borgeren til at acceptere teamets beslutninger om, hvad borgeren har af udfordringer. Borgeren bliver forsøgt overtalte til at acceptere en problemidentitet som umotiveret og som uansvarlig. For det første er spørgsmålet, om det er en del af re-teamets arbejde at overbevise borgere med livstruende sygdomme om, at de ikke synes borgerens liv fungerer, og om de bør have myndigheden til at beslutte, om og hvordan en syg borger kan få det bedre? For det andet er det

nærliggende at undre sig over, hvorfor det netop er borgerens motivation og ansvarlighed, der fokuseres på. Det kan i første omgang ledes tilbage til ankestyrelsen henvisning til reformen af fleksjob og førtidspension fra 2012 (Ankestyrelsen: 2018), hvor motivation påpeges som en af de faktorer, der skal afklares, før det kan bevises, at det er helbredet, der nedsætter borgerens arbejdsevne. Hvis det under samtalen var blevet fremlagt som et dokumentationskrav, at borgerens motivation skulle afklares, var der mulighed for at borgeren kunne acceptere dette som en bureaukratisk regel. Men i situationen, hvor det bliver et spørgsmål om at overtale borgeren til at acceptere deres problemdefinition, er det en mistænkeliggørelse af borgeren. Som det bliver sagt under samtalen, er borgeren ifølge re-teamet i systemet, fordi hun *"ikke kan varetage sine forpligtelser mere"*, og borgeren giver sit modsvar: *"jeg er i systemet, fordi jeg er syg."* Re-teamet må forud for samtalen have afgjort, at borgere er forpligtiget til selvforsørgelse, og at arbejdsløshed, selvom det skyldes en livstruende sygdom, er et individuelt problem, der skyldes borgernes manglende motivation og evner. Re-teamets formuleringer under samtalen dirigerer mine fortolkninger, direkte over i at fortolke socialarbejderens faglighed som en praksis, der er indlejret i arbejdssamfundets arbejdetiske logik (Jacobsen, 2004: 78). I forlængelse heraf må det tilsyneladende være i overensstemmelse med samfundets moralske overbevisning, at det er rimeligt at presse borgerne, fordi det vurderes, at arbejdsløsheden skyldes deres indvendige problemer og manglende respekt for at ville bidrage til den fælles velfærd. Samtalen viser, at hvis ikke borgeren har indset, at dette er korrekt, har myndighederne magt og ret til at afgøre, hvordan borgernes problemer skal defineres og behandles. Med magt ignoreres borgerens modstand endeligt i samtalen, så snart det indses at overtalelse ikke er en mulighed. Udmeldingen om, at socialarbejderne *"har sagt, det der skulle siges"*, indikerer derfor ikke, at samtalsformålet er at udøve bureaukratisk retfærdighed, men derimod at samtalen er indlejret i kulturelle strukturer, hvor det socialt retfærdige handler om, at det skal bevises, at det er rimeligt, at syge borgere ikke er i lønarbejde, for at borgere, der er i lønarbejde, ikke skal opleve, at det er uretfærdigt for dem selv.

På borger.dk præsenteres jobcentret for borgerne med formålsbeskrivelsen: *"[...] at hjælpe dig i job, når du er blevet ledig"* (Borger.dk: Jobcenter). Det er en formålsbeskrivelse, der gør det rimeligt, at diagnosticere jobcentret som en organisation af arbejdssamfundet. Men i samtalerne synes det at være manglen på motivation og kravene om dokumenterede evner og behov, der giver anledning til at diagnosticere samfundet under denne typologi. Konflikterne handler ikke om, om borgerne vil ud på arbejdsmarkedet, hvordan de kan komme ud på arbejdsmarkedet, eller hvilket arbejde de kan varetage på arbejdsmarkedet. De sproghandlinger, borgerne reagerer på som

ringeagtserfaringer, udfoldes som situationer, hvor borgerne reagerer på at blive overhørt, ignoreret, få frataget muligheder for at bestemme over eget liv, og når der ikke tages hensyn til helbredet. Når konflikterne håndteres ved enten at henvise til love og regler eller ved resolut anvendelse af magten som systemrepræsentanter, bliver spørgsmålet, om socialarbejderne ikke burde være orienterede mod, at finde en plads til borgerne på arbejdsmarkedet, som formålsbeskrivelsen siger? Det sociale arbejdes dilemma, mellem at vide hvad det gode er, men at skulle få borgeren til at træffe beslutningen selv, synes derfor ikke at handle om, at få borgeren til at ende i en situation, der er det gode for borgeren. Der er snarere i situationerne tale om en faglig norm, hvor det først og fremmest handler om - med magt - at gennemtrumfe beslutninger truffet på borgernes vegne. Under samtalerne sker det, uden at det sættes ind i et større perspektiv om, hvordan det skal føre til forandringer, så borgerne ender med at leve de 'gode liv', som socialarbejderen har defineret. Det virker som om, at samtalerens formål er at få borgerne til at forstå, hvad de gør forkert, og hvorfor de er forkerte, frem for at finde ud af hvordan borgernes situationer kan forbedres eller gøres mere tålelige.

Om det er socialarbejdernes faglige normer og kompetencer, om det er den politiske styring og de bureaukratiske regler og love, eller om det er de kulturelle normer om social retfærdighed, der er årsagerne til, at konflikterne udvikler sig, som de gør, er svært at komme nærmere her. Men det er tydeligt, at konfliktfyldte samtaler på de kommunale jobcentre ikke kun håndteres ved at henvise til love og regler. Det tyder på, at disse love og regler enten ikke er udførligt nok formulerede, hvormed socialarbejderne ikke kan udføre gennemsigtigt og forudsigeligt socialt arbejde. Eller også at de ikke indeholder de nødvendige muligheder for, at der kan tages højde for syge borgeres helbred, så socialarbejderne ikke kan tilrettelægge forløb, hvor der tages hensyn til borgernes skånebehov. Eller er det sociale arbejde på de kommunale jobcentre eksemplariske for, at formålet med det sociale arbejde er, at socialarbejderne skal udstille arbejdsløse borgere som forkerte og uanvendelige for konkurrencestatens arbejdsstyrke uden at tage hensyn til borgernes helbred?

10. Konklusion

Konflikter mellem syge borgere og socialarbejdere under samtaler på de kommunale jobcentre udvikler sig alt afhængig af, hvad konflikterne handler om, og hvordan de håndteres. I specialets tre ekstreme cases handler konflikterne om, hvorvidt det er retfærdigt, at syge borgere udsættes for helbredsmæssige risici under afklaringsforløb, om det er retfærdigt, at der ikke er et kendt formål med samtalerne, om det er retfærdigt, at der ikke er et klart formål med jobcentrets indsats eller kan sættes en klar tidshorisont, og om det er retfærdigt, at socialarbejderne på borgernes vegne beslutter, hvad der er bedst for borgerne. I de tilfælde hvor socialarbejderne håndterer konflikterne ved at henvise til lovgivning eller placere bemyndigelsen til at træffe beslutninger uden for samtalen, følger konflikten efter. Konflikterne bliver ikke løst, men håndteringen baserer sig på normer om, at den retfærdighed, jobcentrets sociale arbejde kan tilvejebringe, er afgjort af bureaukratiske regler og procedurer. I flere tilfælde er det ikke med henvisning til lovgivning, at konflikterne håndteres, men ved anvendelse af den magt socialarbejderne har, som repræsenterer for de kommunale beskæftigelsessystemer. Når magten anvendes til at definere, hvad årsagerne til borgernes situationer er og hvilke løsninger der er de rigtige, eskaleres konflikterne. I stedet for at referere til lovgivningens ordlyd, appelleres der af socialarbejderne til rigtigheden ved deres beslutninger. Det læner sig op ad en faglig norm om, at det sociale arbejde kan indfri mest social retfærdighed, når beslutningerne hviler på socialarbejdernes vurderinger. Kombinationen mellem socialarbejdernes magt og deres holdninger resulterer i, at de besidder en uangribelig fornuft under samtalerne. Omdrejningspunktet for konflikterne bliver at afgøre, hvem der har ret. Fra borgernes side bliver der appelleret til normer for socialt arbejde om etiske og moralske refleksioner, og til normer om, at syge borgeres erkendelser om deres helbred bør anerkendes. I det første tilfælde håndteres udfordringen af socialarbejdernes faglighed med resolut magtanvendelse – samtalerne afsluttes. I det andet tilfælde udsættes borgeren for socialarbejdernes magt til at definere, hvad borgerens problemer er. Der gøres et forsøg på at overtale borgeren til at acceptere en problemidentitet som umotiveret og uansvarlig. Det frarøver under samtalen borgerens erkendelsers sandhedsværdi. Det betyder at syge borgeres helbred under samtaler på kommunale jobcentre kan blive genstand for forhandling. Det skyldes enten, at de lægelige diagnoser ikke er tydelige nok, eller også at det ved lov er besluttet, at der skal foreligge dokumentation af borgernes arbejdsevner, hvor alle muligheder er afprøvet, og borgerens ressourcer er afklaret til fulde, for at der kan træffes afgørelser om fleksjob og førtidspension (Lov om social pension § 19; Ankestyrelsen: 2018).

Det giver anledning til at trække et af de spørgsmål, der blev frembragt under analysen frem: Bør borgernes sygdomme og helbred være til forhandling i et kommunalt jobcenter? Svaret på dette spørgsmål afhænger af, hvad der vurderes at være rimeligt og socialt retfærdigt. I og med konflikterne ikke kun håndteres ved at henvise til lovgivning efterlades et rum for socialarbejdernes magt, som de selv skal udfylde. Men de er samtidig underlagt mål om, at få borgerne igennem forløb, der kan få indsamlet den dokumentation, der stilles krav om. Spørgsmålet er, om konflikterne opstår, fordi jobcentrenes sociale arbejde er indlejret i lovgivning og politisk styring, der ikke er formuleret tilstrækkeligt udtømmende og er tilrettelagt efter andre hensyn end borgernes helbred, eller om arbejdet er indlejret i en arbejdetisk logik, hvor arbejdsløse uanset sygdomme opfattes som en belastning for samfundets velstand.

11. Samtalen som en intervention

Konfliktfyldte samtaler mellem syge borgere og socialarbejdere på kommunale jobcentre har været specialets omdrejningspunkt. Jeg vil i den følgende perspektivering udfolde, hvorfor samtalen kan være en vigtig del af det sociale arbejde og om det ville være en fordel at anse samtalen som en intervention i sig selv?

En intervention har altid et forandringsøjte, og det er derfor nærliggende at denne designes efter den forandring, det er formålet, der skal ske. Det er klart, at en samtale sjældent alene kan udgøre det tilstrækkelige middel, men sproglig kommunikation har visse fordele i og med det på samme tid netop er et handlingskoordinerende og forståelsesorienteret middel. Det må derfor være en fordel at gøre sig overvejelser om, hvordan det er muligt at få et menneske til at forandre sig?

I og med mennesker er subjekter, hvilket med Habermas' vokabularium vil sige, at de har deres egen fri vilje og altid forstår verden med det fortolkningsmønster, den enkeltes livsverden stiller til rådighed, er de ikke objekter (Eriksen og Weigård, 2003: 54). Som jeg tidligere skrev, er det derfor ikke muligt at påvirke et menneske med kausal virkning. Det, der er muligt, er at intervenere med en idé om et udfald. Hvis interventioner skal foregå uden tvang, men med forståelsesbaserede virkemidler, bliver forudsætningen at forstå og at kunne forstå. At få en anden til at forstå eller at forstå en anden kan ikke tvinges frem. Det kræver at parterne indbyrdes er motiverede til at lytte og forstå og accepterer samtalsens præmisser som gyldige, retfærdige og troværdige. Når denne grundlæggende kommunikative situation er indtruffet, hvor der er tillid til gensidig ærlighed, bliver det muligt at etablere en "*intersubjektivt delt verden*" – delt livsverden (Habermas, 1999b: 140). Med disse forudsætninger for grundlæggende gensidig forståelse på plads, bliver det muligt at bruge samtalen som en intervenerende praksis, hvor påvirkningen af en sproghandling får tilnærmelsesvis kausal virkning, fordi kommunikationen bliver rationel, når fortolkningsmønstrene er delte. Det er en forståelseshorisont, der kan skærpe idéen om, hvad udfaldet er.

I forlængelse heraf skriver Habermas om socialstaten, at dens succes afhænger af: "*det interventionistiske statsapparats magt og handledygtighed*" (Habermas, 1999a: 51). Statsapparatets interventioner opdeles af Habermas i metodiske og substantielle typer. De metodiske drejer sig om at gribe ind i de økonomiske systemer for at fremme vækst, der kan give rum til omfordeling, dæmpe risiciene for økonomiske kriser samtidig med at konkurrenceevnen bevares. Den substantielle del er realiseringen af borgernes frihed og social retfærdighed (Ibid.: 51). Afledt af

specialets konklusion, er der noget, der tyder på, at den substantielle del er gledet i baggrunden for den metodiske. Når politisk magt og det interventionistiske statsapparats virkemåde ikke formår at realisere den substantielle side af et velfungerende samfund – i hvert fald ikke for de, der ikke kan forsørge sig selv ved lønarbejde - tyder det på, at de midler, som statsapparatet anvender med substantiel hensigt, ikke er formålstjenlige. Spørgsmålet er, om det er muligt at forandre, hvilke midler staten har til sin rådighed, således at de bureaukratiske og retlige magtmidler udbygges med en kommunikativ dimension. Det vil sige, at det interventionistiske statsapparats magt og handledygtighed kvalificeres af en grundlæggende præmis om behovet for kommunikation - gensidig forståelse - mellem statslige institutioner og borgere, hvis målet om frigørelse og social retfærdighed skal tilvejebringes ved statens indgriben.

De første skridt er taget, for at præmisserne for samtalerne på et jobcenter skal fordre gensidig forståelse – det skal give mening. Der er netop blevet vedtaget nye regler for førtidspension og ressourceforløb, om hvilke beskæftigelsesminister Troels Lund Poulsen har udtalt:

”Jeg er glad for, at vi nu gør det helt klart, at ressourceforløb skal give mening. Kommunerne skal kun igangsætte ressourceforløb, hvis de kan pege på indsatser, hvor der er en realistisk forventning om, at borgerne kan udvikle arbejdsevnen”
(Den offentlige: 24. maj 2018.)

Det er ikke underligt, at samtalerne kan være meget konfliktfyldte, hvis det ind til nu har været almindelig praksis at træffe afgørelser om, at borgere skulle i ressourceforløb uden at det skulle give mening. Hvis det *skal* give mening, er der også en sandsynlighed for, at borgeren kan se formålet med forløbet. Det er endvidere blevet præciseret, at borgere ikke må blive udsat for forløb, der forværre deres helbredsmæssige tilstand (FT: 2015). Hvis det også betyder, at samtalerne ud over at være informerende og formålsrationeller aktiviteter også skal være forståelsesorienterede aktiviteter, tilnærmer jobcentrenes sociale arbejde sig en form, der kan tilføje en kommunikativ dimension til statsapparatets interventioner. Det ville betyde, at borgernes oplevelser af at være syge og borgernes perspektiver på, hvad der kan gøre en forskel i deres liv, ville få en central plads i det sociale arbejde. Det er et perspektiv, der i forskningen og i visioner om socialt arbejde har en central plads under overskrifterne samskabelse (Caswell og Monrad, 2017) og empowerment (Andersen og Vinther-Jensen, 2006). Det er perspektiver, der fordrer, at borgerne anerkendes som subjekter for dem selv, i stedet for som objekter for en indsats. Spørgsmålet er, om det er muligt at realisere i et bureaukratisk politisk styret system?

Litteraturliste

- Andersen, Maja Lundemark og Vinther-Jensen, Kirsten (2006): *Empowerment i revalidering*. Afdelingen for folkesundhed, Sundhedsfremmeenheden, Århus Amt.
- Ankestyrelsen 2018: *Oplæg: Snitflade mellem ressourceforløb og førtidspension Belyst ud fra lovgivningen og Ankestyrelsens og domstolenes praksis: Ankechef Pernille Fejfer*. Folketingets beskæftigelsesudvalg: Høring om førtidspension: <http://www.ft.dk/samling/20171/almdel/BEU/bilag/167/1851273.pdf> (Tilgået 22.05.2018)
- Bauman Zygmunt (2004) [2001]: *Arbejdets storhed og fald*. I: Jacobsen, Michael Hviid og Tonboe, Jens: *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Boje, Thomas P. (2004): *Velfærd, medborgerskab og lønarbejde i*: Jacobsen, Michael Hviid og Tonboe, Jens: *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Borger.dk: Jobcenter: <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Arbejdsloeshed/Jobcenter-og-jobnetdk> (Tilgået 22.05.2018)
- Caswell, Dorte og Monrad, Merete (2017): *Samskabelse mellem udsatte borgere og myndighed på beskæftigelsesområdet*. Aalborg Universitet. Institut for sociologi og socialt arbejde. I: *Social årsrapport 2017*. Center for Alternativ Samfundsanalyse (CASA) og Analyse og Tal. <https://lisessite.files.wordpress.com/2017/12/social-c3a5rsrapport-2017.pdf> (Tilgået 30.05.2018)
- Caswell, Dorte og Tanja, Dall (2015): *Forståelser af arbejdsløshed og arbejdsløse i*: Harder, Margit og Nissen, Maria Appel (red.): *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. 1. udgave, 1. oplag. København Akademisk Forlag.
- Den offentlige: 24. maj 2018: *Nye regler for førtidspension og ressourceforløb vedtaget*. <http://denoffentlige.dk/nye-regler-foertidspension-og-ressourceforloeb-vedtaget>
- DR: Ethiske retningslinjer: Danmarks Radio. Opdateret 20.03.2018. file:///C:/Users/Jesper/Desktop/drs_etik_20.03.2018_c2e32cd5.pdf (Tilgået: 27.05.2018)
- Dupret, Katia, Krøjer, Jo og Nielsen, Steen Baagøe (2016): *Introduktion til social intervention i*: Krøjer, Jo og Dupret, Katia (red.): *Social Intervention. Meningsfuld indgriben i menneskers liv*. 1. udgave. 1. oplag. Frederiksberg C. Frydenlund.
- Eriksen, Erik Oddvar og Weigård, Jarle (2003): *Kommunikativt demokrati. Jürgen Habermas' teori om politik og samfund*. Oversat af Henning Vangsgaard. Dansk Udgave. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Eskelinen, Leena, Olesen, Søren Peter og Caswell, Dorte (2008): *Potentialer i socialt arbejde. Et konstruktivt blik på faglig praksis*. 1. udgave. 1. oplag. København K. Hans Reitzels Forlag.

- Fisker, Anders, Høybye-Mortens, Matilde, Jensen, Flemming Troels, Nørgaard-Nielsen, Sofie og Jacobsen, Bo (2008): *Socialrådgiveren på arbejde. Portræt af en profession og dens dilemmaer*. 1. udgave, 1. oplag. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Flyvbjerg, Bent (2010): *Fem misforståelser om casestudiet* i: Brinkmann, Svend og Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative Metoder en grundbog*. 1. udgave, 5. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- FT: 2015: Folketingets beskæftigelsesudvalg. Spørgsmål nr. 81 til ministeren. 4. december 2015. <http://www.ft.dk/samling/20151/almdel/beu/spm/81/svar/1284189/1576258/index.htm> (Tilgået 30.05.2018)
- Gimmler, Antje og Harder, Margit (2015): *Menneskesyn og etik* i: Harder, Margit og Nissen, Maria Appel (red.): *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. 1. udgave, 1. oplag. København Akademisk Forlag.
- Habermas, Jürgen (1999a) [1985]: *Velferdsstatens krise og uttømmingen av de utopiske energier* i: Habermas, Jürgen: *Kraften i de bedre argumenter*. Oversat af Are Eriksen. Oslo. Notam Gyldendal.
- Habermas, Jürgen (1999b) [1988]: *Handlinger, talehandling, sproklig formidlet samhandling og livsverden* i: Habermas, Jürgen: *Kraften i de bedre argumenter*. Oversat af Are Eriksen. Oslo. Notam Gyldendal.
- Habermas, Jürgen (1999c) [1996]: *En genealogisk undersøgelse av moralens kognitive gehalt* i: Habermas, Jürgen: *Kraften i de bedre argumenter*. Oversat af Are Eriksen. Oslo. Notam Gyldendal.
- Hammerich, Else og Frydensberg, Kirsten (2010): *Konflikt og Kontakt om at forstå og håndtere konflikter*. 2. udgave, 2. oplag. Beder. Forlaget Hovedland.
- Harder, Margit (2015): *Indledning til Del 1* i: Harder, Margit og Nissen, Maria Appel (red.): *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. 1. udgave, 1. oplag. København Akademisk Forlag.
- Honneth, Axel (2006) [1992]: *Kamp om anerkendelse. Sociale konflikters moralske grammatik*. Oversat af Arne Jørgensen. København: Hans Reitzels Forlag, 1. udgave, 2. oplag.
- Høilund, Peter og Juul, Søren (2005): *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. 1. udgave. 1. oplag. København K. Hans Reitzels Forlag.
- IFSW, 2014: The International Federation of Social Workers: Global Definition of Social Work. <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> (Tilgået 22.05.2018)
- Jacobsen, Michael Hviid (2004): *En kritisk analyse af arbejdets betydning hos Bauman, Beck og Sennett. I: Jacobsen, Michael Hviid og Tonboe, Jens: Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, Michael Hviid og Tonboe, Jens (2004): *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Juul, Søren (2012): *Kapitel 4. Hermeneutik I: Juul, Søren og Pedersen, Kirsten Bransholm (red.): Samfundsvidenskabernes videnskabsteori en indføring*. 1. Udgave 2. oplag. København K. Hans Reitzels Forlag.

- Järvinen og Nanna Mik-Meyer (2003): *At skabe en klient– institutionelle identiteter i socialt arbejde*. 1. udgave, 4. oplag. Margaretha. Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna (2012): *At skabe en professionel– Ansvar og autonomi i velfærdsstaten* (2012) 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Møller, Marie Østergaard (2012): *Socialrådgiveren under aktiveringspolitikken* i: Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna *At skabe en professionel– Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. 1. udgave, 1. oplag.
- Nissen, Appel Maria (2007): *Magt og magtesløshed i socialt arbejde* i: Nissen, Appel Maria, Pringle, Keith og Uggerhøj, Lars (red.): *Magt og forandring i socialt arbejde*. København K. Akademisk forlag.
- Nissen, Appel Maria, Pringle, Keith og Uggerhøj, Lars (red.) (2007a): *Magt og forandring i socialt arbejde*. København K. Akademisk forlag.
- Nissen, Appel Maria, Pringle, Keith og Uggerhøj, Lars (2007b): *Introduktion: bogens perspektiv* i: Nissen, Appel Maria, Pringle, Keith og Uggerhøj, Lars (red.): *Magt og forandring i socialt arbejde*. København K. Akademisk forlag.
- Nielsen, Henrik Kaare (2010): *Kritisk teori* i: Brinkmann, Svend og Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative Metoder en grundbog*. 1. udgave, 5. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, Mathias Herup (2015): *Det aktive menneskes triumf? – en analyse af de omfattende forandringer af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtageren*. i Tidsskrift for arbejdsliv, 17.årgang. nr. 1.
- Nielsen, Niels Møller (2011): *Argumenter i kontekst introduktion til pragmatisk argumentationsanalyse*. 1. udgave 2. oplag. Frederiksberg C. Samfundslitteratur.
- Pedersen, Ove K. (2011): *Konkurrencestaten*. Hans Reitzels Forlag.
- Retsinformation: Skrivelse om rehabiliteringsteam og rehabiliteringsplan:
<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=174377> (Tilgået 22.05.2018)
- Steensig, Jakob (2010): *Konversationsanalyse* i: Brinkmann, Svend og Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative Metoder en grundbog*. 1. udgave, 5. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering: Om reformen af fleksjob og førtidspension:
<https://star.dk/reformer/reformen-af-foertidspension-og-fleksjob/om-reformen/> (Tilgået 04.05.2018)
- Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering: Reformen på beskæftigelsesområdet:
<https://star.dk/reformer/> (Tilgået 22.05.2018)
- Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering: Ressourceforløb:
<https://star.dk/media/2490/ressourceforloeb-en-vej-til-job-eller-uddannelse.pdf> (Tilgået 22.05.2018)

- Tanggaard, Lene og Brinkmann, Svend (2010): *Interviewet: Samtalen som forskningsmetode* i: Brinkmann, Svend og Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative Metoder en grundbog*. 1. udgave, 5. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Thagaard, Tove (1998): *Systematik og innlevelse en innføring i kvalitativ metode*. Bergen-Sandviken. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Tonboe, Jens (2004): *I dit ansigts sved ... Danmark som arbejdssamfund*. I: Jacobsen, Michael Hviid og Tonboe, Jens: *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. København K. Hans Reitzels Forlag.
- Villadsen, Kasper (2003): *Det sociale arbejde som befrielse* I: Järvinen og Nanna Mik-Meyer: *At skabe en klient– institutionelle identiteter i socialt arbejde*. 1. udgave, 4. oplag. Margaretha. Hans Reitzels Forlag