

# Disciplin og omsorg i det hybride jobcenter

Mathias Herup Nielsen, Tanja Dall & Mikkel Bo Madsen

### Abstract

Artiklen undersøger, hvordan omsorg og disciplin på en række forskellige måder fletter sig ind i hinanden, når arbejdsløse borgere på kontanthjælp fortæller om deres oplevelser med jobcenteret. Empirisk hviler artiklens analyse på interview med 27 kontanthjælpsmodtagere. Vi identificerer i materialet en række forskelligartede oplevelser af, at disciplin og omsorg sameksisterer i jobcenterets virke. Vi begrebsliggør disse sammensatte erfaringer som "hybrider", og vi udpeger tre ofte forekommende hybrider: (a) En aktør-båren hybrid, hvor borgeren skelner imellem henholdsvis disciplinerende og omsorgsfulde aktører. (b) En system-aktør-hybrid, hvor "systemet" opfattes som disciplinerende, mens konkrete ansatte i højere grad fremdrages som omsorgsfulde. (c) Og – slutteligt – en tidlig hybrid, hvor fortællingen udgøres af faser præget af henholdsvis disciplin og af omsorg. Vi argumenterer for, at forståelsen af sådanne hybrider er et væsentligt bidrag til at forstå kompleksiteten af såvel jobcenterets arbejde som af erfaringerne og handlemulighederne hos de mennesker, der er i løbende kontakt med jobcenteret<sup>1</sup>.

Keywords: aktiv beskæftigelsesindsats, hybriditet, disciplin, omsorg

### Indledning

Kontanthjælpsmodtager:

*"[Min sagsbehandler] informerer mig om de her ting, som man ikke må, nu man er kontanthjælpsmodtager. Og fortæller tingene, som de er. Og hvad man må, og hvad man ikke må [...] det er jeg sgu glad ved, at han fortæller sådan nogle ting."*

I jobcenterets beskæftigelsesrettede arbejde med udsatte borgere mødes bløde socialpolitiske logikker på den ene side og hårde beskæftigelsespolitiske logikker på den anden.

Dét påpeges righoldigt af eksisterende forskningslitteratur, hvad end den fokuserer på aktiveringspolitikkers indre spændinger imellem opkvalificeringer og sanktioner (Larsen, Abildgaard, Bredgaard & Dalsgaard, 2001; Torfing, 1999), på frontmedarbejderrationaler i spændet mellem omsorg og ordenshåndhævelse (Larsen & Andersen, 2019; Zacka, 2017) eller på forskellige fremstillinger af arbejdsløse i medier, hvor nogle portrætteres som "værdigt trængende" – der intuitivt påkalder sig omsorg – og andre som "uværdigt trængende" – der påkalder sig strenghed

og sanktionering (Esmark & Schoop, 2017; Nielsen, M. H., 2021). Der eksisterer til gengæld ikke meget viden om, hvordan udsatte borgere oplever jobcenteret i disse brudflader imellem "hårde" indsatser på den ene side og "blødere" indsatser på den anden. Dét forsøger vi at råde bod på med denne artikel, hvor vi undersøger, hvordan omsorg og disciplin<sup>2</sup> på en række forskellige måder fletter sig ind i hinanden, når arbejdsløse borgere fortæller om deres oplevelser med jobcenteret.

Der eksisterer på dansk en stor og teoretisk mangfoldig litteratur, som behandler dét, der kan siges at være det omvendte tema: Hvad den ledige er, når han eller hun betragtes fra "systemets" perspektiv. Mængder af analyser undersøger eksempelvis de sandheder om den udsatte borger, som det beskæftigelsesrettede arbejde opererer med afsæt i (Nielsen, 2019; Andersen, 2020), klientgørelses-processer og magtudøvelse (Järvinen og Mik-Meyer, 2003; Høilund & Juul, 2005; Villadsen, 2003) eller borgerforståelser i relation til styring og organisering af det beskæftigelsespolitiske felt (Van Berkel, Caswell, Kupka, & Larsen, 2017). Mange empiriske studier zoomer ind på de konkrete møder mellem jobcenter og borger, ofte med teoretisk afsæt i Street Level Bureaucracy-litteraturen, og tager empirisk afsæt i eksempelvis samtaler til møder imellem sagsbehandlere og borgere (Caswell, Eskelinen, & Olesen, 2011; Caswell, 2020; Danneris & Dall, 2017).

Nogle nyere danske og internationale studier drejer perspektivet 180 grader. Beskæftigelsesindsatserne analyseres og begribes fra borgerens perspektiv, og der analyseres eksempelvis på borgeres oplevelser af forskellige faser under deres forløb (Danneris, 2018), på forskellige oplevelser af ventetid (Nielsen, Luthman, & Monrad, 2021; Hansen & Nielsen, 2021) eller på mønstre i fortællinger hos de borgere, for hvem det er lykkedes at komme i arbejde (Danneris & Caswell, 2019). Særligt i nyere britisk forskning har en type

af forskning vundet indpas, hvor beskæftigelsesindsatser undersøges fra arbejdsløses perspektiv (fx McIntosh & Wright, 2019; Patrick, 2016 Wright, 2012). Med artiklen her lægger vi os i slipstrømmen af sådanne studier og forsøger at lægge noget til vores forståelse af, hvad jobcenteret er i udsatte arbejdsløse borgeres fortællinger.

Artiklen koncentrerer sig om én hovedpointe: I borgernes fortællinger beskrives jobcenteret sjældent entydigt i termer af *enten* hård disciplin eller af hjælpende omsorg. Snarere fletter disciplin og omsorg sig ind i hinanden i nye hybride former og praksisser (Miller, Kurunmäki, & O'Leary, 2008). Se for eksempel på det citat, som indleder denne artikel. En borger roser sin sagsbehandler, fordi han hjælper ham med at forstå alt det, man ikke må, når man er kontanthjælpsmodtager. Et disciplinerende system optræder dermed i borgerens fortælling side om side med en omsorgsfuld sagsbehandler. Sammensatte erfaringer som denne er vanskelige at rumme inden for perspektiver, der enten ser disciplin og omsorg som dikotome modsætninger eller som ekstremerne på en skala, man kan placere jobcentret og dets aktiviteter på.

Vores empiriske materiale er rigt på sådanne eksempler. Forskellige måder, som disse elementer af disciplin og omsorg kan være sat sammen på, er – hævder vi – væsentlige for at forstå borgernes ofte heterogene oplevelser af "systemet". Vi ønsker at give disse heterogene oplevelser større plads, end man typisk gør i forskningslitteraturen og identificerer igennem artiklens analyse tre konkrete former for samspil imellem disciplin og omsorg. Vi begrebsliggør disse former for samspil som *hybrider*: De er krydsninger af modsatrettede typer af oplevelser inden for fortællingen om det selv samme fænomen.

Artiklens primære bidrag til allerede eksisterende forskning består af disse empirisk udviklede hybrider imellem omsorg og disciplin. Den hidtidige forskningslitteratur har

overvejende behandlet omsorg og disciplin som hinandens logiske modsætninger og har ofte hæftet sig ved, at beskæftigelsespolitiske logikker fortrænger socialpolitiske. Selvom denne tendens på forskellige måder er genkendelig, er der en risiko for, at billedet af jobcentret, som enten omsorgsfuldt eller disciplinerende, eller placeret et bestemt sted mellem disse modsætninger, bliver for simplificerende og kommer til at stå i vejen for saglig kritik og refleksion. Et blik for hybriditet kan bidrage til at løse op for dette.

I artiklens første del placerer vi os i den litteratur, vi søger at bidrage til. Vi dokumenterer, at litteraturen på tværs af analytiske niveauer og ambitioner placerer aktive beskæftigelsespolitiske indsatser i spændingsfelter imellem omsorg og disciplinering, og vi henter i særlig grad inspiration hos nyere litteratur om arbejdsløses "levede erfaringer". I artiklens anden del præsenterer vi analysens empiri og fører læseren igennem vores analysestrategi. Tredje del indeholder artiklens analyse, mens den afsluttende fjerde del samler op og diskuterer resultaterne.

## **Eksisterende viden om hvordan udsatte borgere oplever jobcentret mellem disciplinering og omsorg**

Jobcenteret er som institution affødt af forandringer, der er velbeskrevne i den internationale litteratur og ofte beskrives som en vandring fra velfærd til workfare eller som en overgang fra passive til aktive politikker (Gilbert, 2004; Lødemel & Trickey, 2001; Lødemel & Moreira, 2014). Fra begyndelsen er jobcenteret således et møde mellem social- og beskæftigelsespolitiske logikker. Workfare – eller aktivpolitikker – rubriceres i forskningen ofte i et spændingsfelt, hvor de kan sigte på enten at opkvalificere eller at aktivere ledige (Larsen & Andersen, 2019). Nogle politikker beskrives som "offensive", hvis staten proak-

tivt går borgeren i møde og forsøger at opkvalificere og udvikle vedkommende, mens andre aktivtiltag rubriceres som "defensive" politikker, der skærer i ydelser og sætter hårdt imod hårdt (Torfing, 1999). Nogle begriber ligefrem den beskæftigelsespolitiske udvikling som en "slagmark" (Andersen & Pedersen, 2007), hvor neo-liberale workfare-ideer – disciplin, der udhuler rettigheder – på ene side står over for socialdemokratiske aktiverings-rationaler om opkvalificering og empowerment på den anden. Endnu andre sonder imellem workfirst-politikker (hvor målet er arbejde hurtigst muligt) på den ene side og human-kapital-politikker (hvor fokus er på opkvalificering) på den anden, eller imellem aktivering som "social integration" og aktivering som "social disciplinering" (Larsen et al., 2001). Sådanne rubriceringer er blandt andet behjælpelige med at forstå, hvordan politikken på feltet udvikler sig – spændt ud imellem henholdsvis social- og beskæftigelsespolitiske rationaler. Men rubriceringerne er også med til at konstruere eller forstærke begrebslige modsætninger mellem "bløde" og "hårde" logikker, der gensidigt udelukker hinanden (se Hansen, 2019).

Spørgsmålet om hvordan ledige borgere oplever jobcentret (og internationalt tilsvarende institutioner) i spændingsfeltet mellem disciplinering og omsorg, er mindre belyst. Blandt dem, der har interesseret sig for borgernes oplevelser, er de disciplinerende sider af indsatsen formodentlig mest omfattende beskrevet. Nogle studier beskriver, hvordan borgere oplever mødet med jobcenteret som krænkende og belastende i en sårbar livssituation (Bømler, 2019; Høilund, 2006; Juul & Høilund, 2005). En nyere landsdækkende survey-undersøgelse af sygemeldte borgeres oplevelse af kontakten til jobcentret fandt, at en stor del (68%) af respondenterne vurderer, at kontakten til jobcentret belaster deres livskvalitet (Kaae & Bentzen, 2020). Andre har beskrevet oplevelser af skam og identitetstab

blandt unge ressourcerstærke ledige i mødet med dagpengesystemet (Pultz, 2018).

Samtidig finder andre undersøgelser, typisk forankret i lokale kontekster eller konkrete projekter, at ledige både med og uden problemer ud over ledighed også kan være godt tilfredse med den behandling, de møder i jobcentret, og at jobcentret opleves som hjælpsomt eller omsorgsgivende. Således svarer 57% af de udsatte borgere og 80% af de job- og uddannelsesparate borgere, at de generelt føler sig godt behandlet i Jobcenter København (Mehlsen, 2021). Evalueringer fra forskellige statsligt iværksatte projekter finder, at (oftest udsatte) ledige borgere oplever at få hjælp til at håndtere deres situation og finde fodfæste på arbejdsmarkedet i projektindsatserne (Discus, 2019; Discus, 2020; Deloitte, 2017). Disse evalueringer indeholder dog også udsagn, der indikerer, at borgerne *før* projektindsatsen har oplevet indsatsen som mindre hjælpsom eller omsorgsgivende.

Forskellige undersøgelser peger således på, at forskellige borgere – og til dels forskellige målgrupper – har forskellige oplevelser af jobcentret som overvejende omsorgsfuldt eller som overvejende disciplinerende. En gennemgående pointe i praksisundersøgelserne er forekomsten af perioder med manglende progression i borgernes sag, hvilket for borgerne opleves som frustrerende eller ligefrem forværende for deres mentale helbred (Discus, 2019; Discus, 2020; Deloitte, 2017; Mehlsen, 2021; Kaae & Bentzen, 2020). I en mere dybdegående interviewundersøgelse af hvordan kontanthjælpsmodtagere oplever ventetid, finder Nielsen, Luthman og Monrad (2021), at ventetid af borgeren kan opleves som enten meningsløs, hæmmende og demotiverende *eller* som meningsfuld og brugbar, alt efter om den ledige oplever at være i en form for kontrol over forløbet eller ej. Danneris konkluderer i sit longitudinale kvalitative studie, at kontanthjælpsmodtagere

undervejs i deres forløb ofte oplever faser af "tilbagegang" – typisk funderet i oplevelser af afmagt over for og modstand imod konkrete aktiveringsforløb – såvel som faser karakteriseret af "fremgang", der ofte skyldes oplevelser af meningsfulde jobcenterforløb (Danneris, 2018). Disse studier peger på, at det ikke nødvendigvis er selve beskæftigelsesindsatsen, der *i sig selv* er enten disciplinerende eller omsorgsfuld, men at også måden hvorpå indsatsen tilrettelægges, har afgørende betydning for borgernes oplevelser. Eskelinen & Olesen (2010) underbygger dette billede i deres studie af langtidsledige kontanthjælpsmodtageres oplevelser af jobcentrets indsats. De finder på den ene side, at nogle borgere oplever jobcentret som konstruktivt og af væsentlig betydning for at komme videre, mens andre oplever kontakten som belastende og påtvunget. Samtidig peger de på, at indsatsen finder sted i unikke sammenhænge i de enkelte borgers liv, og at én og samme indsats således i nogle situationer kan være konstruktiv og i andre situationer kan være mangelfuld og kritisabel (Eskelinen & Olesen, 2010). For nogle borgere er der endvidere tale om en vekselvirkning imellem disse oplevelser over tid (Danneris, 2018).

Rådgiverne i jobcentret ser ud til at have central betydning for, hvorvidt indsatsen opleves som disciplinerende eller omsorgsfuld. Således fremhæves relationen til rådgiver som helt central hos de borgere, der har positive oplevelser af jobcentret (Discus, 2019; Discus, 2020; Solheim et al., 2021; Dall & Larsen, 2021), og mødet med "den gode" rådgiver tillægges betydning som et vendepunkt i borgernes rejse mod beskæftigelse (Danneris & Caswell, 2019). Heri ligger også, at samme borgere har forudgående oplevelser af mindre "gode" rådgivere, der fremstod som systemrepræsentanter snarere end som medmennesker (Solheim et al., 2021; Lundberg, 2018; Frøyland, 2019; Danneris & Herup Nielsen, 2018).

I den internationale litteratur om arbejdsløse borgeres levede erfaringer (se fx Finn, 2021) er spørgsmålet om handlerum eller agens omdiskuteret. Denne litteratur viser *for det første*, at udsatte borgeres liv udgøres af en mangfoldighed af forskelligartede rationalitetsformer og handlingsstrategier. Ruth Lister (2004) sonderer i sin ofte refererede typologi imellem fire forskellige overordnede handleformer, som borgere benytter sig af: at klare sig, at gøre modstand, at komme ud af systemet og at organisere sig. Andre kvalitative studier peger på lignende strategier såsom indvilgelse, tilpasning, modstand og ligegyldighed (Wright, Fletcher, & Stewart, 2020), og Sebrechts og Kampen (2021) identificerer i et nyt studie tre forskellige forståelser hos arbejdsløse borgere af, hvad det overhovedet vil sige at modtage sociale ydelser – er det en ret, en gave eller en investering? – og de viser, hvordan disse grundforståelser etablerer tre forskelligartede handlerum for borgerne.

Der eksisterer således en del studier og undersøgelser, der undersøger "systemet" fra den arbejdsløses perspektiv og som på forskellig vis rubricerer oplevelser af henholdsvis omsorg og disciplin. I artiklen her zoomer vi ind på et særligt fænomen i borgeres fortællinger, som hidtil ikke er blevet viet meget opmærksomhed: Oplevelser af, at disciplin og omsorg på forskellige måder *sameksisterer* og fletter sig sammen i nye former og praksisser, der omfatter begge logikker. Det er således et underbelyst og -teoretiseret spørgsmål, hvordan beskæftigelsessystemet på forskellig vis tager sig ud for arbejdsløse borgere, når det optræder i brudflader *imellem* det disciplinerende på den ene side og det omsorgsgivende på den anden: Hvordan optræder jobcenteret i borgeres fortællinger, hvor disciplinering og omsorg *sameksisterer*?

I artiklen bidrager vi til at besvare spørgsmålet ved at skitsere en række forskellige hybridbrider, det vil sige en række forskellige måder,

hvorpå disciplin og omsorg *sameksisterer* i borgeres oplevelser af jobcenterets virke.

## Metode

Empirien består af interview med i alt 27 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Interviewmaterialet udgøres dels af 16 enkeltinterview med kontanthjælpsmodtagere, gennemført i perioden marts 2020 til juli 2021, og dels af tre fokusgruppeinterview med i alt 11 kontanthjælpsmodtagere, afholdt i efteråret 2020 og foråret 2021. Det var en speciel periode, hvor jobcentrenes aktiviteter i perioder undervejs *de facto* var suspenderede grundet Corona-pandemien.

De 16 enkeltinterview er foretaget med borgere fra fire kommuner. Valg af kommuner er foretaget på baggrund af eksisterende samarbejder mellem kommuner og forskerholdet. Borgere er rekrutteret igennem ansatte i jobcentrene, som ikke udgør et repræsentativt udsnit af landets jobcentre. Således er heller ikke borgergruppen repræsentativ for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere generelt. Hovedformålet med analysen er imidlertid ikke at generalisere, men at konceptualisere en bestemt type af erfaring. På grund af perioden er hovedparten af interviewene gennemført som telefoninterview og har en varighed på mellem 25 og 60 minutter.

Enkeltinterviewene er semistrukturerede og foretaget efter en interviewguide bygget op omkring nogle faste temaer og spørgsmål, som tillod vores informanter at fortælle relativt åbent om deres oplevelser af at være kontanthjælpsmodtager. Vi har i alle tilfælde spurgt ind til deres baggrund og beskæftigelseshistorik samt til deres oplevelser af at være tilknyttet jobcenter.

Fokusgruppeinterviewene er gennemført i efteråret 2020 og foråret 2021 med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i tre af de fire kommuner. Det ene er gennemført med to deltagere som et digitalt møde, mens de to

Øvrige blev gennemført som fysiske samtaler med henholdsvis fire og fem deltagere. De varer omtrent to timer og kredser om temaer som meningsløshed og meningsfuldhed, ventetid og tidspres samt indflydelse.

Materialet var oprindeligt udtænkt roller i forskellige forskningsprojekter. Enkeltinterviewene skulle først og fremmest afdække borgernes oplevelser af jobcenteret under den første Corona-nedlukning af de aktive indsatser, mens fokusgruppeinterviewene var tiltænkt en rolle i en bredere afdækning af jobcentres arbejde med borgerinddragelse. Det er væsentligt for os at understrege, at fokuset på hybrider dermed ikke har været en del af spørgerammen for vores interviews. Snarere blev vi i arbejdet med materialet opmærksomme på, at det rummer en række beskrivelser af det, vi her kalder for hybrider: Oplevelser, der samtidigt trækker på en flerhed af normative logikker, og som kan kodes som både disciplin og som omsorg. Vores analytiske arbejde med materialet er en udforskning af disse passager. Artiklen er dermed *ikke* en systematisk udforskning af, hvordan og hvorvidt vores informanter oplever disciplin og omsorg i deres forløb. I stedet benytter vi disciplin og omsorg som analytiske begreber, der kodes efter, og vi koncentrerer helt og holdent analysen om de punkter i borgernes fortællinger, hvor de to ting sameksisterer. Hovedspørgsmålet for analysen er altså ikke, hvorvidt borgere primært oplever jobcenteret som disciplinerende eller som omsorgsgivende. Snarere er spørgsmålet, hvordan vores informanter på forskellige måder sonderer imellem jobcenterets disciplinerende og omsorgsfulde elementer. Med andre ord: Disciplin og omsorg optræder her som begreber, der hjælper os med at forstå et fænomen, frem for som fænomener i sig selv.

Vi samlede materialet i NVivo og gennemførte en første-runde kodning, hvor vi nysgerrigt kodede alle passager i materialet, hvor

borgere samtidigt fortæller om jobcenteret som omsorgsgivende og disciplinerende. I det konkrete kodningsarbejde oversatte vi begreberne om "disciplin" og "omsorg" i tråd med de spændinger, som er beskrevet i litteraturen mere generelt. I særlig grad fandt vi inspiration i Zackas beskrivelser af "den engagerede" frontlinjemedarbejder som spændt ud imellem to idealtyper i form af henholdsvis omsorgsperson (caregiver) og håndhæver (enforcer) (Zacka, 2017). Her agerer omsorgspersonen med udpræget sympati for borgerens sag og kan med tiden ligefrem overtage borgerens indignation. Håndhæveren er ligeledes investeret i borgerens sag, men her er det personlige engagement – helt modsat hos omsorgspersonen – båret af mistro snarere end af sympati: Håndhæveren engagerer sig som en ordenshåndhæver, der forsøger at sørge for, at retfærdigheden sker fyldest.

I tråd hermed har vi kodet materialet således, at vi fortolker disciplin som alle typer af tilfælde, hvor borgere i deres beskrivelse af jobcenteret taler om strengthed, disciplin, straf, pres og sanktioner, men også i tilfælde hvor ansatte ved jobcenteret beskrives som nedladende, mistroiske, kontrollerende eller lignende. Omsorgsbegrebet operationaliseredes – omvendt – som alle de tilfælde, hvor borgere taler om, at jobcenteret assisterer dem med at løse et problem for dem. Det kan være et konkret og praktisk problem, men det kan også være hjælp til at nå forskellige mere langsigtede mål i livet.

For at forstå de forskellige samspil imellem omsorg og disciplin er vi inspirerede af blandt andet Skelcher og Smiths (2015) arbejde, hvori de teoretiserer hybriditet som sameksistens af en flerhed af institutionelle logikker: Vi forstår i artiklen hybriditet som sameksistens af forskelligartede normative logikker i fortællingen om det samme fænomen. I litteraturen sondres af og til mellem to former for hybriditet. På den ene side former,

hvor forskelligartede logikker trænger ind i hinanden, og på den anden side former, hvor logikkerne eksisterer adskilte, men inden for rammerne af den samme organisation (Skelcher & Smith, 2015; se også Gautier, Pache & Santos, 2018). En non-profit-organisation støttet udelukkende af eksterne fonde, som én gang om året begynder at holde et profitskabende loppemarked, er et godt eksempel: Profit- og non-profit-logikker sameksisterer dermed inden for rammerne af den samme organisation, men råder over hver deres territorium og er som sådan nemme at adskille fra hinanden. Skelcher og Smith bruger begrebet "compartmentalization" – altså *inddeling* – om sådanne processer, hvor organisationens virke inddeles i forskellige rum eller tidlige faser, der både afgrænser og giver plads til, at de forskellige logikker kan udspille sig i den samme hybride kontekst. Der er noget beslægtet på spil i vores interview med arbejdsløse borgere. I informanternes fortællinger opsplittes jobcenteret ofte i en række delelementer, og der fortælles om disse delelementer på forskelligartede måder. Nogle delelementer beskrives overvejede som disciplinerende, mens andre primært beskrives som omsorgsgivende<sup>3</sup>.

Særligt rummer vores materiale eksempler på tre forskellige måder, som borgere kan drage grænser imellem jobcenterets disciplinære og omsorgsfulde elementer på. For det første drager nogle borgere grænser imellem aktører: Nogle personer – eller kommuner – opleves som disciplinerende mens andre opleves som omsorgsfulde. For det andet drages grænser imellem "systemet" på den ene side og på den anden side det frontpersonale, der behandler borgeres sag: Systemet beskrives typisk som disciplinerende, mens omsorgen kommer fra de personer, der tager vare på borgerens sag. For det tredje drager nogle borgere grænser ved at opdele deres forløb i tidlige faser. Nogle faser præges af disciplin,

mens andre præges af omsorg. De to første hybrider fylder kvantitativt en del mere i materialet end den tredje og sidste hybrid (omtrent tre gange så meget).

En del passager er tildelt flere koder – fx indeholder oplevelser af tidlige skift imellem disciplin og omsorg ofte også oplevelser af skift imellem mere og mindre disciplinerende sagsbehandlere. Det skal altså ikke forstås sådan, at borgernes oplevelser hver især kun bærer præg af én hybrid.

## Imellem disciplin og omsorg

Nogle af vores informanter beskriver jobcenteret som overvejende disciplinerende. Andre beskriver – omvendt – jobcenteret som en omsorgsgivende instans, der lytter til, hvad man gerne vil med sit liv og giver en hjælpende hånd med at realisere det. Mange af vores fortællinger rummer imidlertid elementer fra begge ender af spektret. Oplevelser af disciplin fletter sig ind i oplevelser af omsorg – eller vice versa. Selv fortællinger om hårdkogt disciplin og strength rummer oftest momenter af hjælpsomhed. Og omvendt: Den mest rosenrøde fortælling om omsorg har som oftest også elementer af disciplin.

I analysen her viser vi, hvordan borgere på forskellig vis forener de modsatrettede elementer inden for rammerne af de selv samme fortællinger.

### *HYBRID 1: Hybrider mellem disciplinerende og omsorgsgivende aktører*

En type af hybrid, som ofte forekommer i materialet, forbinder disciplin såvel som omsorg direkte med aktører. Nogle personer opleves som mistroiske og kontrollerende, mens andre opleves som lyttende og tillidsfulde. Alternativt opleves nogle kommuner

som omsorgsgivende, mens andre beskrives som disciplinerende. Hybriden bygger på samtidighed frem for på udvikling over tid: De omsorgsgivende og disciplinerende aktører eksisterer på samme tid. Oplevelser af disciplin og oplevelser af omsorg beskrives dermed som noget, der frem for alt har rod i og pibler frem fra de enkelte aktører, som "systemet" fra borgerens perspektiv udgøres af. Nogle optræder som disciplinerende og andre som omsorgsfulde. Helt afgørende for borgerens samlede oplevelser af henholdsvis disciplin og omsorg er i sådanne tilfælde, hvilke aktører – typisk personer – der tager vare på hans eller hendes sag. Som I følgende beskrivelse, hvor en borger oplever en "jobkonsulent", som står for en disciplinerende linje, og som fra borgerens perspektiv afbalanceres af en omsorgsfuld sagsbehandler:

*"To dage før nedlukningen [i marts 2020] var jeg nede til samtale med en ny jobkonsulent, som var helt på dupperne og nu skulle jeg bare ud i praktik. Det var jo en fuldstændig absurd situation, for vi sad jo alle sammen og ventede på, hvornår Mette Frederiksen lukkede landet ned, og hver gang at hun kom på skærmen, så var folk ude og hamstre. Og så ville han have, at jeg skulle ud i praktik, og han mente da godt, at jeg bare kunne sætte mig i en bus, det ville ikke være noget problem. Jeg var i behandling med transplantationsmedicin, og han mente da ikke, der var nogen risiko for, at jeg ville få Corona. Nej [griner] – helt absurd. Og han var slet ikke lydhør, men det blev også kun til en enkelt samtale. Min sagsbehandler var heldigvis med på det møde, og hun kunne også godt se, at vi talte fuldstændig forbi hinanden, der var slet ingen kemi der, det var helt, helt absurd." (Interview med borger, 2020)*

Det eksemplariske ved borgerens fortælling er her, at de disciplinerende såvel som de omsorgsfulde elementer sameksisterer i tid

og rum og i høj grad strømmer fra forskellige aktører. På lignende vis refererer nogle af vores informanter til netværk på sociale medier, hvor bestemte sagsbehandlere fremhæves som enten særligt omsorgsfulde eller særligt disciplinerende. Endnu andre lægger i deres fortælling mindre vægt på personer og mere vægt på kommuner og optegner med deres beskrivelser metaforiske kort, hvor grænserne mellem kommuner ikke kun står som geografiske skel, men ligeledes tegner grænser imellem disciplinerende og mere omsorgsgivende kommuner.

Borgere fortæller altså om jobcenter-systemet som bestående af en række aktører, hvoraf nogle er mere omsorgsfulde end andre. I det følgende beskriver en borger forskellen på at blive mødt af henholdsvis engagement og ligegyldighed (se Zacka, 2017 og Finn, 2021 for analyser heraf):

*"Der er nogle, der bare er paragrafryttere. Og der er du jo virkelig bare en sag på deres skrivebord. Og det er jo mærkeligt, så snart du kommer ind, nogle gange så... jamen de har ikke engang gjort sig den umage bare at skimme ens journal igennem, så de bare ved lidt om, hvad de snakker om." (Interview med borger, 2021)*

Denne borger fortæller om oplevelsen af at blive mødt af en paragrafrytter, men får også indirekte sagt, at ikke alle sagsbehandlere er sådan. I vores materiale drages grænser imellem det omsorgsfulde og det disciplinære ofte omkring forskellige fagprofessionelle grupper, der bidrager til behandlingen af borgerens sag, og især læger optræder ofte som omsorgsgivende.

I denne første type af fortælling hybridiseres "systemet" som *en komposition af aktører*: Nogle står for disciplin, andre for omsorg. Den samlede oplevelse afgøres af de typer af aktører, fortællingen udgøres af.



## HYBRID II: De omsorgsgivende frontmedarbejdere og det disciplinerende system

En anden form for hybrid, der ofte forekommer i vores empiri, finder vi i en række borgeroplevelser, hvor borgeren sonder imellem det disciplinerende "system" på den ene side og på den anden side mere omsorgsgivende aktører – ofte borgerens sagsbehandler. Borgeren adskiller dermed (noget af) frontpersonalet i jobcenteret fra det system, de repræsenterer, og forbinder henholdsvis systemet og dets ansatte med forskelligartede normative logikker. Systemet beskrives – implicit eller eksplicit – i sådanne fortællinger typisk som et abstrakt, ansigtsløst kompleks, man som arbejdsløs er underlagt.

Frontpersonalet kan her indtage en række forskellige roller. I nogle fortællinger optræder sagsbehandlere som en slags turguides i "systemland", der informerer borgeren om systemets opbygning: Hvad må man, og hvad må man ikke, og hvad bør man være særligt opmærksom på? En fortæller fx, at sagsbehandleren hjælper ham med at være "på den sikre side, så jeg ikke mister mine penge og sådan noget der". I en sigende passage i vores materiale fortæller deltagere i en fokusgruppe, at deres sagsbehandlere hjælper dem med at forstå og fortolke systemets skriftlige kommunikation. En af dem forklarer:

*"Altså jeg fik et brev på et tidspunkt. Hun [borgers sagsbehandler] ringede til mig, inden jeg overhovedet nåede at åbne brevet og sagde: "Jeg har lige sendt et brev til sig, og du skal bare lige vide, at det betyder det her". Og holy crap! Hvis hun ikke havde ringet og sagt, "du får det her brev, og du skal overhovedet ikke været bekymret." For da jeg læste det der brev der, så tænkte jeg bare, der var bare røde lygter over det hele, og jeg tænkte bare, shit det her går bare helt galt." (Fokusgruppe med borgere, 2021)*

Borgere fortæller om oplevelser af disciplinering som noget, der har sit udspring fra systemet og som sagsbehandleren forholder sig til og kun fører ud i livet i det omfang, at han eller hun er forpligtet til at gøre det:

*"Altså der er mange, der tænker sådan noget med dumme sagsbehandlere, dem gider vi ikke at snakke med og sådan noget. Jeg tror bare, at jeg har tænkt, at det er hendes job. Altså hun er ikke ude på at skade mig, fordi hun ikke kan lide mig. Det er hendes arbejde at være, som hun er." (Interview med borger, 2021)*

Disciplinen strømmer her ikke fra, men snarere igennem sagsbehandleren, og det er en væsentlig distinktion. Som nogle beskriver det, er sagsbehandleren blot "budbringeren", som har "hænderne bundet".

I andre borgerfortællinger figurerer den omsorgsgivende sagsbehandler ligefrem som et slags bolværk imod potentiel systemisk disciplinering. Borgeren oplever, at sagsbehandleren skærmer eller skåner hende eller ham eller hjælper med at omgå krav om aktivering, der opleves ubehagelige. En fortæller, hvordan både han og hans sagsbehandler synes, at 225-timers-reglen er en "lorteregel", hvis sanktioner de sammen forsøger at styre udenom. En anden borger beretter her, hvordan sagsbehandleren hjælper hende med at navigere i systemet:

*"Ja altså inden Coronakrisen begyndte vi jo at tale om praktik, og der støjede jeg helt gevaldigt og spurgte, om der var andre muligheder, end at jeg kunne komme ud i praktik. Der sagde hun, at måske kunne svømningen godt anses som en aktivitet, fordi det hjalp mig så meget. Det var så det, vi blev enige om. Det var en stor hjælp for mig." (Interview med borger, 2021)*

Da vi spørger en gruppe borgere om, hvad der kendetegner "den gode sagsbehandler", når de til en form for enighed om, at den gode sags-

behandler er den, der formår at distancere sig fra systemet: Omsorgen virker *på trods* af systemet (se også Danneris & Caswell, 2019 og Dall & Larsen, 2021).

Vi finder i vores materiale ikke blot eksempler på, at ansatte ved jobcenteret betragtes som budbringere af eller bolværk imod systemisk disciplin, men også en række eksempler hvor borgeres forventninger til at systemet er disciplinerende, overskygger for de konkrete tilbud om hjælp eller omsorg, som ansatte ved jobcenteret præsenterer borgeren for. Forventningerne er komplekse: Nogle er dannet på baggrund af erfaringer efter årevis med sociale ydelser, mens andre stammer fra fx medierede fortællinger om jobcenterets virke.

Et stærkt eksempel på hvordan forventninger om disciplin kan skygge for konkrete udsagn om omsorg, får vi i den nedenstående passage, hvor en borger detaljeret beretter om oplevelsen af at være ved at komme for sent til et planlagt møde på jobcenteret:

*"Jeg ringede til min koordinator fuldstændigt hylet ud af den, en hylende sky, fordi jeg havde misset bussen. Og så ville jeg ikke nå ned på jobcenteret til tiden. Jeg ringede faktisk til en taxa, som jo selvfølgelig ikke kunne komme, for der er jo kun to taxaer i hele kommunen på det tidspunkt. Og jeg tænkte, "Shit! Nu lukker de for mine penge". Fordi det har jeg hørt andre steder fra, at hvis det er sådan, at du gør det der, at du ikke møder op [så lukker de for pengene]."* (Fokusgruppe med borgere, 2020)

Borgeren fortæller videre, hvordan hun i telefonen satte koordinatoren på jobcenteret ind i sagen:

*"Jeg nåede ikke bussen, og jeg har forsøgt at ringe efter en taxa, og jeg kan ikke komme ind, og der står, at jeg skal møde, og hvis jeg ikke møder, så lukker I jo for mine penge! Og hvad gør jeg så?" Jeg var fuldstændigt rundt på gulvet, og hun sagde: "Såh. Slap nu af. Så tag*

*den næste bus", "Jamen er du sikker?", "Ja", "Jamen, er du helt sikker, for jeg vil bare ikke risikere..." (...) Det endte med, at jeg ringede efter min tidligere svigerinde, og hun måtte så køre mig ned på jobcenteret, for jeg kunne ikke – dét kunne jeg ikke håndtere – jeg stressede totalt, og jeg sov dårligt i flere nætter efter. Selvom jeg havde været inde på jobcenteret og høre, at "Jamen det er i orden"."* (Fokusgruppe med borgere, 2020)

Borgerens fortælling illustrerer en stærkt kropsliggjort forventning om, at systemet disciplinerer og sanktionerer, når man gør noget, man ikke må. Som for eksempel at komme for sent til et planlagt møde. Den forventning hviler stærkt i den pågældende borger, som selv har erfaringer med disciplin fra et årelangt forløb i andre kommuner. På trods af at ansatte ved jobcenteret flere gange forsikrer hende om, at det er okay at komme for sent, reagerer borgeren meget kraftigt på situationen. Hun får fat i en bekendt, som kan køre hende nogenlunde rettidigt til det planlagte møde.

Situationen presser hende så voldsomt, at hun fortæller, at hun sover dårligt i flere nætter efter. Det sidder altså dybt i hende, at "systemet" straffer, når man gør noget, man ikke må. Og på trods af at hun i eksemplet oplever omsorg fra ansatte på jobcenteret, overtrumfer den abstrakte forventning om systemisk disciplin den konkrete oplevelse af omsorg fra frontpersonalet.

Hendes oplevelse væves her af forventninger om disciplin – skabt igennem årelange erfaringer fra andre kommuner – på den ene side og konkrete forsikringer om omsorg på den anden. Og forventningerne trumfer de konkrete forsikringer.

Andre eksempler på noget tilsvarende finder vi i nogle af de interviews med borgere, som vi gennemførte kort efter nedlukningen af indsatserne i foråret 2020. Undervejs i interviewene spørger vi ind til, hvordan bor-

gerne forholder sig til, at bestemte indsatser nu var frivillige frem for ret og pligt-baserede. Flere korrigerer os (ukorrekt) og fortæller, at det da ikke er frivilligt:

*"Nej, man kan ikke sige fra. Hvis man siger fra, så lukker de jo kassen. Man skal jo snakke med dem en gang i mellem [...]. De har ikke sagt, at de lukker kassen, men det ved jeg, at de gør. Du skal jo stå til rådighed. Så det er ikke noget med, at de har sagt det." (Interview med borger, 2020)*

Forventninger om at systemet disciplinerer, hviler her som en selvfølgelighed, der ikke kræver navns nævnelse: Sådan er det jo! Forståelser af systemet som disciplinerende kan være så rodfæstede – ofte baseret på egne erfaringer eller på oplevelser fra bekendte eller medier – at de vanskeligt lader sig anfægte af konkrete udsagn om hjælp eller omsorg.

Eksemplerne i denne delanalyse optegner tilsammen en særlig hybrid imellem disciplin og omsorg, hvor "systemet" opleves som – og forventes at være – disciplinerende, mens frontpersonalet i højere grad opleves som omsorgsgivende.

Den omsorgsgivende ansatte antager i disse oplevelser forskellige former. Vedkommende opleves nogle gange som en hjælpsom og omsorgsgivende guide, der kan hjælpe den arbejdsløse med at forstå systemet. Medarbejderen kan også optræde som et slags bolværk imod systemisk disciplin, der efter bedste evne forsøger at skærme borgeren. Og – slutteligt – kan medarbejderen opleves som en velmenende instans, der imidlertid ikke rykker ved borgerens inderliggjorte forståelse af, at jobcentre disciplinerer.

**HYBRID III: Hybrider mellem disciplinerende og omsorgsfulde faser**  
Slutteligt ser vi i vores materiale en tredje slags hybrid. Her drages linjerne imellem

de omsorgsgivende og de disciplinerende elementer ikke først og fremmest imellem forskellige typer af personer og ej heller imellem systemet på den ene side og personer på den anden. Snarere knytter disciplinen og omsorgen sig til tidlige faser. Som illustreret af den nedenstående fortælling:

*"Jeg var meget i tvivl, og du ved, selvom jeg har virkelig haft en god behandling af jobcenteret hele denne periode, så har man stadig været lidt ræd for [at blive sanktioneret]. Fordi der er sket noget i Jobcenteret i hvert fald i [denne kommune]. Den behandling, jeg fik før, er absolut ikke den, jeg får nu. Der er meget mere forståelse og hensyn, og det er okay at sige fra. (...) [I mit sidste forløb] pressede de mig rimelig hårdt og på en måde, som ikke var rar. Som jeg slet ikke har oplevet den her gang. Og det fortalte jeg dem også, og det er en ting, de har haft meget fokus på. (...) Det er anderledes nu. Fordi at jeg kan faktisk sige fra, "Ved du hvad, det er ikke det rigtige sted for dig. Vi finder et bedre sted". I stedet for før, "Prøv lige nogle dage flere, det skal nok blive bedre". Så ja. En helt anden forståelse." (Interview med borger, 2020)*

Noget er sket, og samspillet har ændret sig. Borgerens oplevelse består således også her af omsorg og disciplin, men de optræder som adskilte af tid snarere end som samtidigt eksisterende og adskilte af kroppe eller af systemer, der står over for aktører: Engang var der meget disciplin, nu er det anderledes.

Når vi beskriver sådanne oplevelser som hybride oplevelser – til trods for at de forskellige logikker netop ikke eksisterer samtidigt – er det fordi, de to logikker træder frem som væsentlige elementer i borgerens samlede fortælling om, hvad jobcentret er: Erfaringen af tidlige forandringer – på tværs af omsorg og disciplin – former borgeres forståelse af, hvad systemet er. Én udtrykker fx glæde over nu at være landet et godt sted i

systemet, men bekymrer sig om, at tingene måske igen ændrer sig til det værre. En anden beskriver, at han da bestemt var positiv, da han startede op i træningsforløb – *”Nu sker der endelig noget!”* – men at han på grund af tidligere erfaret skuffelse frygter endnu et tilbagemeld. På den måde spiller oplevelsen af tidlige skift imellem disciplin og omsorg ind i borgeres oplevelser af systemet her og nu.

Oplevelser af tidlige forskydninger imellem mere og mindre disciplin og omsorg kan have mange årsager, og forandringer kan opleves som flydende såvel som mere abrupte. Nogle oplever fx at være blevet gradvist dygtigere til at navigere i systemet (se også Nielsen, Luthman & Jensen, 2021 og Danneris, 2018). Andre beretter om *”ydre”* forandringer – fx at de har fået en diagnose, er blevet placeret i en ny kategori eller at ny politik er blevet implementeret i praksis. I en del fortællinger spiller sagsbehandlerskift en afgørende rolle:

*”Den første sagsbehandler jeg havde, vi fik bare et rigtig godt forhold op at køre, og det var inden Corona og sådan noget. Og hun så på mennesket bag, og hun så på de ting, som jeg havde kæmpe mig igennem de senere år. Og ville blandt andet også vide det der med, at jeg havde prøvet at tage den HF-eksamen og vide, at det må også blive set på som en prøvning, en slags arbejdsprøvning eller et eller andet. Og hvis man ikke kan det, hvad er det så, man skal have hjælp til? Altså giver det så mening at sende én ud i det og det. Og hun var virkelig sådan én. Og BAM! så fik jeg en ny.” (Interview med borger, 2021)*

Andre beskriver, hvordan de engang har oplevet sagsbehandlere, der fortalte dem, hvad de skulle og hvad de ikke skulle gøre – *”Nu går du ikke hen og får et barn nu – for det er jo ikke særligt smart!”* – som får deres nuværende sagsbehandler til at stå i et særligt fordelagtigt lys.

Det væsentlige er her, at grænsen imellem disciplinen og omsorgen ikke tegnes op imellem aktører eller imellem et system på den ene side og aktører på den anden; i stedet drages grænserne temporalt. Kvantitativt fylder dette tredje hybrid en del mindre i vores materiale end de foregående to: Vi har kodet cirka tre gange så mange af de to øvrige hybridformer. Men oplevelserne af tidlige forskydninger imellem disciplin og omsorg forekommer væsentlig for at forstå en bestemt type af oplevelse af jobcenteret. Særligt hos dem der har haft langstrakte forløb hos jobcenteret.

## Konklusion og perspektiver

I denne artikel har vi dykket ned i en bestemt type af oplevelse af jobcenteret, nemlig oplevelsen af jobcenteret som værende *både* disciplinerende og omsorgsgivende. Frem for at placere jobcentret på et kontinuum imellem disciplin og omsorg beretter mange af de kontanthjælpsmodtagere, vi interviewede, om mere sammensatte og heterogene erfaringer af både disciplin og omsorg. I den forbindelse introducerer vi begrebet om *”hybrider”*, her forstået som oplevelser af jobcentret som noget der indeholder en flerhed af normative logikker.

Hybridbegrebet indfanger, at mange borgeres oplevelser af jobcenteret indeholder elementer af disciplin såvel som elementer af omsorg, og at disse logikker på forskellige måder sameksisterer i levede erfaringer af et heterogent og komplekst jobcenter. I nogle fortællinger er det forskellige personer blandt jobcentrets personale, der tilskrives disciplinerende henholdsvis omsorgsgivende roller. I andre fortællinger agerer personer fra jobcentrets personale omsorgsgivende og støttende i forhold til et disciplinerende system, der fungerer som ramme for møder og samarbejdsrelationer. Endelig rummer vores materiale en tredje form for hybrid, hvor

grænserne trækkes imellem tidlige faser, hvor borgeren har oplevet jobcenteret som henholdsvis disciplinerende og omsorgsgivende på forskellige tidspunkter.

Analysen af hvordan jobcentret fremtræder i borgernes fortællinger, tegner en mere sammensat og heterogen virkelighed, end den vi ofte møder i fremstillinger og diskussioner af jobcentre og aktiv beskæftigelsespolitik. Således begriber eksisterende litteratur om den aktive beskæftigelsesindsats ofte politikken som værende sammensat af modsattede og gensidigt udelukkende logikker om disciplin og omsorg (se fx Lødemel & Moreira, 2014; Andersen & Pedersen, 2007). Praksisundersøgelser har parallelt hertil peget på, at forskellige borgere – og til dels forskellige målgrupper – har forskellige oplevelser af jobcentret som overvejende omsorgsfuldt eller som overvejende disciplinerende (fx Kaae & Bentzen, 2020 og Mehlsen, 2020). Mens vi i vores data genfinder elementer som kan tilskrives henholdsvis disciplinerende og omsorgsgivende logikker, tilbyder vores analyse en mere nuanceret forståelse af, hvordan disse elementer udspilles i praksis. For de ledige borgere i vores studie opleves jobcentret således ikke som enten disciplinerende eller omsorgsgivende, og ej heller opleves jobcentret som havende ét konsistent udtryk. Således formes oplevelsen af jobcentret ikke gennem én relation til én fagperson, men snarere gennem relationer til flere fagpersoner – såvel som til et ansigtsløst system – på samme tid (og over tid). Tilsvarende opleves jobcentret ikke kun ud fra de ledige borgeres egne, faktiske erfaringer, men også ud fra andres erfaringer og mediefremstillinger, som kan have tendens til at fremhæve visse elementer over andre. Og endelig opleves jobcentret ikke kun ud fra det seneste møde eller endog den seneste måneds indsats, men ud fra en samlet oplevelse over – nogle gange lang – tid og nogle gange over flere ledighedsperioder. Disse fund fjører

til de få studier, som har studeret oplevelsen af beskæftigelsesindsatsen som dynamisk og foranderlig over tid (fx Eskelinen & Olesen, 2010; Danneris, 2018). Vores studie bygger videre på disse studier ved at understrege, at oplevelserne af disciplin og omsorg ikke er modsattede eller gensidigt udelukkende, men overlappende og sammensatte i hybride udtryk som væves sammen over tid.

Begrebet om hybriditet hjælper os til at begribe borgernes fortællinger om et flertydigt jobcenter, som udtrykker (endog meget) forskellige logikker på én og samme tid såvel som over tid. Skelcher og Smith (2015) argumenterer for, at hybriditet i organisatorisk praksis ofte håndteres ved hjælp af forskellige former for inddeling (*compartmentalization*). Det er netop sådanne inddelinger, vi ser afspejlet i vores data, når borgerne "placere" de disciplinerende og omsorgsfulde elementer hos én aktør over for en anden aktør, hos et system over for en aktør og i én tidsramme over for en anden tidsramme. Det er dog en central pointe, at inddelingerne skal forstås som netop inddelinger af en samlet oplevelse, hvor disciplinering opleves side om side med omsorg.

I vores studie har vi alene undersøgt borgernes *oplevelse af* jobcentret. Vores ærinde har således ikke været at beskrive beskæftigelsesindsatsens praksis som sådan, eller at undersøge hvordan de beskrevne typer af hybriditet opstår i institutionelle, organisatoriske og/eller faglige kontekster. Ej heller har vi belyst, hvordan borgernes forhold og handlinger indgår i skabelsen af deres oplevelser og af en hybrid indsats formet af disciplinerende og omsorgsgivende logikker. Ikke desto mindre åbner analysen for nye perspektiver på spørgsmål om borgeres agens og handlekraft i mødet med offentlige organisationer. De forskellige konfigurationer mellem disciplinerende og omsorgsgivende elementer giver anledning til blandede erfaringer men også til forskellige muligheder for agens: Erfares

jobcenteret først og fremmest som forskelligartede personer, er det afgørende for den arbejdsløse at finde ud af, hvilken person man sidder over for og at agere derefter (er der fx muligheder for at undgå nogle til fordel for andre?). Erfares jobcenteret som personer, der agerer i forhold til et disciplinerende system, kan man have tillid til den konkrete person, men må konstant være påpasselig med ikke at overskride systemets grænser. Er erfaringerne tidsligt forankrede, opbygges mulighederne for handlen måske snarere over

tid: Fortidens mistro kan gradvist afløses af tiltro, men det tager tid. Analysen i artiklen kan således også ses som et bidrag til vese-rende forskning i, hvordan forskellige typer af erfaringer skaber forskellige handlerum for arbejdsløse (fx Sebrechts & Kampen, 2021; Wright, Fletcher & Stewart, 2020). Fremadrettet åbner den mere fleksible beskrivelse og begrebsliggørelse for mere nuancerede og pluralistiske analyser af samspil og modspil mellem borgere og jobcenter. Tabel 1 opsummerer disse resultater.

**Tabel 1.** Tre borgeroplevede hybrider imellem omsorg og disciplin

Hybrid	AKTØR-HYBRID	AKTØR-SYSTEM-HYBRID	TEMPORAL-HYBRID
<b>Typisk udtryksform</b>	Nogle ansatte/kommuner opleves som omsorgsgivende, mens andre opleves som disciplinerende	Ansatte opleves som omsorgsfulde (turguides, bolværk eller magtesløse), mens systemet opleves disciplinerende	Nogle faser af forløbet erfares som fulde af disciplin, men tingene har forandret sig
<b>Hvilke elementer består hybriden af?</b>	Aktører over for andre aktører	Aktører over for "systemet"	Faser af tid over for andre faser af tid
<b>Former for agens</b>	At navigere blandt personer	Påpasselighed over for systemets grænser	Muligheder for agens opbygges eller nedbrydes over tid

De forskelle vi i analysen har fremdraget, såvel som de begrænsninger vores studie indeholder, kalder på forskellige opfølgninger og videreførelser i forskning og analyse. For det første er der grund til at øge grundlaget og bidrage til at udvide beskrivelsen af det heterogene jobcenter. Vores materiale har et begrænset omfang, og repræsenterer givetvis kun en mindre del af de variationer, der kan findes i kontanthjælpsmodtageres og andre brugeres erfaringer med jobcentrene. De erfaringer, vi fremdrager, er fra et tidsrum, hvor

jobcentrene på grund af Corona i perioder var helt eller delvist nedlukkede – hvilket kan være med til at give en særlig kontekst for at se på en normalitet, man måske er blind for til daglig – men også en mulighed eller risiko for at bygge en beskrivelse på særerfaringer. Alene derfor er der grund til at opsøge og indsamle jobcentererfaringer fra perioder kendetegnet ved mere normaliseret drift.

For det andet er der grund til at se nærmere på, hvad der er med til at afstedkomme de forskelligartede og sammensatte erfaringer

hos kontanthjælpsmodtagere af både disciplinerende og omsorgsgivende elementer i forskellige konfigurationer. Vores studie har fokuseret på borgernes oplevelser af hybriditet, og belyser ikke årsagerne til eller mekanismerne, hvorigennem denne hybriditet opstår og formes. Skyldes erfaringer af personbårne forskelle, for eksempel at frontpersonale i jobcentre har varierende baggrund med hensyn til uddannelse og erfaring, eller repræsenterer forskellene fagligt-professionelle vurderinger og valg i

bestemte situationer? Tidligere undersøgelser har peget på, at jobcentermedarbejderes uddannelsesbaggrund er meget forskelligartet, men i realiteten er der kun begrænset forskning, der praksisnært belyser faglighed og professionalisme i jobcentre (se Baadsgaard et al., 2012).

Artiklen peger altså på, hvordan udsatte borgers erfaringer af jobcenteret er sammensatte eller hybride erfares og rejser et spørgsmål om, hvordan den hybriditet udfolder sig i praksis.

## LITTERATUR

- Andersen, J. G., & Pedersen, J. J. (2007). *Continuity and change in danish active labour market policy: 1990-2007: The battlefield between activation and workfare* Centre for Comparative Welfare State Studies (CCWS), Department of Economics, Politics and Public Administration, Aalborg University.
- Andersen, N. A. (2020). The constitutive effects of evaluation systems: Lessons from the policymaking process of Danish Active Labour Market Policies. *Evaluation*, 26(3), 257-274. <https://doi.org/10.1177/1356389019876661>.
- Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., & Olesen, S. P. (2012). Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 4, 30-47. <https://doi.org/10.7146/tfa.v14i4.108918>.
- Bømler, T. (2019). *Når de syge skal arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Caswell, D. (2020). Talking policy into being – How street level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. *European Policy Analysis*, 6(1), 23-37. <https://doi.org/10.1002/epa2.1071>.
- Caswell, D., Eskelinen, L., & Olesen, S. P. (2011). Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy. *Qualitative Social Work*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.1177/1473325011413629>.
- Dall, T. & Larsen, A.S.V. (2021). Relationens betydning for det beskæftigelsesfaglige arbejde: Hvad vi kan lære af kontanthjælpsmodtagers erfaringer under COVID-19. *Uden for Nummer*, 42, 16-25.
- Danneris, S. (2018). Ready to work (yet)? unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients. *Qualitative Social Work*, 17(3), 355-372. <https://doi.org/10.1177/1473325016672916>.
- Danneris, S., & Caswell, D. (2019). Exploring the ingredients of success: Studying trajectories of the vulnerable unemployed who have entered work or education in Denmark. *Social Policy and Society*, 18(4), 615-629. <https://doi.org/10.1017/S1474746419000198>.
- Danneris, S., & Dall, T. (2017). Expressing and responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 115-140. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1310128>.
- Danneris, S., & Herup Nielsen, M. (2018). Bringing the client back in: A comparison between political rationality and the experiences of the unemployed. *Social Policy & Administration*, 52(7), 1441-1454. <https://doi.org/10.1111/spol.12386>.
- Discus 2019. Projekt Særligt Tilrettelagt Virksomhedsforløb. Afsluttende Evaluering. Sammenfatning. København: Discus.

- Discus 2020. Projekt Bedre Ressourceforløb. Afsluttende evaluering. Sammenfatning. København: Discus.
- Deloitte. (2017). *Efterværn og den gode overgang til voksenlivet. Undersøgelse af efterværnsområdet i Danmark*. København: Socialstyrelsen.
- Eskelinen, L., Olesen, S. P., & Caswell, D. (2010). Client contribution in negotiations on employability—categories revised?. *International journal of social welfare*, 19(3), 330-338.
- Esmark, A., & Schoop, S. R. (2017). Deserving social benefits? Political framing and media framing of 'deservingness' in two welfare reforms in Denmark. *Journal of European Social Policy*, 27(5), 417-432. <https://doi.org/10.1177/0958928716688262>.
- Finn, P. (2021). Navigating indifference: Irish jobseekers' experiences of welfare conditionality. *Administration*, 69(2), 67-86. <https://doi.org/10.2478/admin-2021-0014>.
- Frøyland, K. (2019). Vital tasks and roles of front-line workers facilitating job inclusion of vulnerable youth. *European Journal of Social Work*, 22(4), 563-574. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423547>.
- Gilbert, N. (2004). *Transformation of the welfare state, the silent surrender of public responsibility* (2nd ed.). New York: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/0195140745.001.0001>.
- Gautier, A., Pache, A. C., & Santos, F. M. S. D. (2018). Compartmentalizers or hybridizers? How individuals respond to multiple institutional logics. *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2018, No. 1, p. 17953). Briarcliff Manor, NY: Academy of Management. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2018.17953abstract>.
- Hansen, M. (2019). *The moral economy of activation: Ideas, politics and policies*. Policy Press.
- Hansen, L. S., & Nielsen, M. H. (2021). Working less, not more in a workfare programme: Group solidarity, informal norms and alternative value systems amongst activated participants. *Journal of Social Policy*, 1-17. <https://doi.org/10.1017/S0047279421000301>.
- Høilund, P. (2006). *Social retfærdighed: Udkast til en retslære for socialt arbejde*. København: Jurist-og Økonomforbundets Forlag.
- Juul, S., & Høilund, P. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzel.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Hans Reitzel.
- Kaae, A. M. L., & Bentzen, J. (2020). Undersøgelse af livskvalitet og psykisk helbred for sygemeldte tilknyttet et jobcenter. København: Psykiatrifonden og SIND Landsforeningen for psykisk sundhed.
- Larsen, F., Abildgaard, N., Bredgaard, T., & Dalsgaard, L. (2001). *Kommunal aktivering: Mellem disciplinering og integration* Center for arbejdsmarkedsforskning og Aalborg Universitetsforlag.
- Larsen, F., & Andersen, N. A. (2019). Fra socialpolitik til Beskæftigelsespolitik—Er beskæftigelse for alle? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(1), 11-29. <https://tidsskrift.dk/tidsskrift-for-arbejdsliv/article/view/114439/163000>.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Cambridge: Polity Press.
- Lødemel, I., & Moreira, A. (Eds.). (2014). *Activation or workfare? Governance and the neo-liberal convergence*. Oxford: Oxford University Press.
- Lødemel, I., & Trickey, H. (2001). 'An offer you can't refuse': Workfare in international perspective. Bristol: The Policy Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199773589.001.0001>.
- Lundberg, K. (2018). The welfare subject in the one-stop shop: Agency in troublesome welfare encounters. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 45(2), 119-140. <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol45/iss2/7>.
- McIntosh, I., & Wright, S. (2019). Exploring what the notion of 'lived experience' offers for social policy analysis. *Journal of Social Policy*, 48(3), 449-467. <https://doi.org/10.1017/S0047279418000570>.
- Mehlsen, L. (2021). *Borgeroplevelser af jobcenter København*. København: VIVE.
- Miller, P., Kurunmäki, L., & O'Leary, T. (2008). Accounting, hybrids and the management of risk. *Accounting, Organizations and Society*, 33(7-8), 942-967. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2007.02.005>.
- Nielsen, L. O., Luthman, S. D., & Monrad, M. (2021). Waiting and temporal control: The



- temporal experience of long-term unemployment. *Time & Society*, 30(2), 176-197. <https://doi.org/10.1177/0961463X20987748>.
- Nielsen, M. H. (2019). Optimismens Politik: Om skabelsen af uværdigt trængende borgere. Frydenlund Academic.
- Nielsen, M. H. (2021). Money, competences or behaviour? On the many worths of the unemployed. *European Journal of Cultural and Political Sociology*, 8(2), 124-150. <https://doi.org/10.1080/23254823.2020.1860785>.
- Patrick, R. (2016). Living with and responding to the 'scrounger' narrative in the UK: Exploring everyday strategies of acceptance, resistance and deflection. *Journal of Poverty and Social Justice*, 24(3), 245-259. <https://doi.org/10.1332/175982716X14721954314887>.
- Pultz, S. (2018). Shame and passion: The affective governing of young unemployed people. *Theory & Psychology*, 28(3), 358-381. <https://doi.org/10.1177/0959354318759608>.
- Sebrechts, M., & Kampen, T. (2021). Divide and Conquer: Social Assistance Clients' Competing Frames of Social Justice. *Work, Employment and Society*, 0950017021994486.
- Skelcher, C., & Smith, S. R. (2015). Theorizing hybridity: Institutional logics, complex organizations, and actor identities: The case of nonprofits. *Public Administration*, 93(2), 433-448. <https://doi.org/10.1111/padm.12105>.
- Solheim, I. J., Gudmundsdottir, S., Husabø, M., & Øien, A. M. (2021). The importance of relationships in the encounter between NAV staff and young, vulnerable users. An action research study. *European Journal of Social Work*. 24(4), 671-682. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783213>.
- Torring, J. (1999). Workfare with welfare: Recent reforms of the danish welfare state. *Journal of European Social Policy*, 9(1), 5-28. <https://doi.org/10.1177/095892879900900101>.
- Van Berkel, R., Caswell, D., Kupka, P., & Larsen, F. (2017). *Frontline delivery of welfare-to-work policies in europe: Activating the unemployed* Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315694474>.
- Villadsen, K. (2003). Det sociale arbejde som befrielse. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.). *At skabe en klient*. København: Hans Reitzel, 192-226.
- Wright, S. (2012). Welfare-to-work, agency and personal responsibility. *Journal of Social Policy*, 41(02), 309-328. <https://doi.org/10.1017/S0047279411001000>.
- Wright, S., Fletcher, D. R., & Stewart, A. B. (2020). Punitive benefit sanctions, welfare conditionality, and the social abuse of unemployed people in Britain: Transforming claimants into offenders? *Social Policy & Administration*, 54(2), 278-294. <https://doi.org/10.1111/spol.12577>.
- Zacka, B. (2017). *When the state meets the street. Public Service and Moral Agency*. Cambridge Ms: Harvard University Press.

**Mathias Herup Nielsen**, Adjunkt, Aalborg Universitet, [mhn@dps.aau.dk](mailto:mhn@dps.aau.dk)

**Tanja Dall**, Postdoc, Aalborg Universitet, [dall@socsci.aau.dk](mailto:dall@socsci.aau.dk)

**Mikkel Bo Madsen**, Postdoc, Aalborg Universitet, [miboma@socsci.aau.dk](mailto:miboma@socsci.aau.dk)

## NOTER

1. Vi vil gerne rette en stor tak til artiklens to anonyme bedømmere: Jeres kommentarer har været med til at løfte kvaliteten af manuskriptet! Empirien brugt i denne artikel er produceret under Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsats (CUBB) ved Aalborg Universitet. Centret er finansieret af den A.P. Møllerske Støttefond, fem danske kommuner og Aalborg Universitet. Læs mere på [cubb.aau.dk](http://cubb.aau.dk).
2. I artiklen taler vi konsekvent om henholdsvis "omsorg" og "disciplin". Det har vi valgt at gøre, fordi begrebsparret bedst muligt bredt dækker de oplevelser, vi finder hos vores informanter, samtidig med at de nogenlunde indfanger de spændinger, der kendetegner litteraturen på feltet (se fx Zacka, 2017).
3. Det er væsentligt at fastholde, at vi – modsat Skelcher og Smith – ikke forsøger at beskrive egentligt forekommende hybride praksisser. Formålet med analysen er alene at udvikle et begreb om hybriditet, som kan indfange borgeres oplevelser og erfaringer på en nuanceret måde.