

Jonas Blæhr Andreasen
223705 RHS14

Heidi Meldgaard Christensen
122857 RHS14

Kuntse Bobasha
223685 RHS14

SYSTEMETS OFRE

EN UNDERSØGELSE AF MAGTENS BETYDNING FOR MØDET
MELLEM SOCIALRÅDGIVER OG BORGER

VICTIMS OF THE SYSTEM

A RESEARCH ABOUT THE SIGNIFICANCE OF POWER BETWEEN
SOCIAL WORKERS AND CITIZENS

Vejleder: Asger Brandt

Januar 2018

Denne projektrapport er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved VIA University College, som et led i et uddannelsesforløb. Den foreligger urettet og ukommenteret fra VIA University Colleges side, og forfatterens synspunkter er ikke nødvendigvis sammenfaldende med VIA University College i øvrigt. Projektrapporten eller uddrag heraf må kun offentliggøres med forfatterens tilladelse.

Indhold

Resume.....	5
Indledning	6
Projektets udgangspunktet	6
Problemstilling.....	7
Problemformulering.....	8
Underspørgsmål til problemformuleringen.....	8
Videnskabsteori.....	9
Fænomenologi.....	9
Socialkonstruktivisme.....	10
Hvorfor fænomenologi frem for hermeneutik	11
Metodeafsnit.....	11
Indhentning af empiri - Kvalitative metode	11
Valg af metode	12
Præsentation af informanter	13
Forskningstype	14
Begrebsafklaring	15
Subjekt & Subjektivering.....	15
Vold, trusler og aggression	15
Sociologisk definition	15
Psykologisk definition.....	16
Arbejdstilsynets definition	16
Mødet	17
Teori.....	17
Michel Foucault	18
Hvordan vi vil anvende Foucault	18

Sammenhængen mellem viden og magt	19
Disciplinerende magt og subjektivering	20
Erving Goffman	20
Vore rollespil i hverdagen – samfundet som en scene	21
Mødets spil og kunsten at arbejde med ansigtet	21
Modstandsstrategier på Jobcentrets scene	22
Jobcentret som total institution	23
Analyse.....	24
Delanalyse 1 - Hvilke faktorer kan påvirke relationen	25
Sammenfatning	29
Delanalyse 2 - Goffman & modstandsstrategier	30
Retten til modstand og magten over situationen	30
Saras anvendelse af strategierne	31
Lines anvendelse af strategierne	32
Toves anvendelse af strategierne	32
Vold og trusler som strategi	33
Sammenfatning	34
Delanalyse 3 - Magtforholdet	35
Hvem er offer og hvem udøver magten	35
Viden - en af magtens ansigter.....	36
Disciplinens produktive karakter	38
Borgernes oplevelse af magtudøvelsen.....	41
Sammenfatning	44
Juridisk afsnit	45
Lighedsprincippet.....	46
Noget for noget-princippet.....	46

Refleksion	47
Fordele og ulemper ved magtudøvelsen	47
Respektpakke 1s virkning	48
De forskellige scener.....	49
At anvende Foucault produktivt.....	50
Validitet og reliabilitet	51
Konklusion.....	52
Litteraturliste	54
Bilagsliste.....	57

Resume

Projektet har til formål at undersøge, om magtforholdet mellem socialrådgiver og borger kan have indflydelse på, om borgeren bliver voldelig eller truende i mødet. Det tager udgangspunkt i seks semistrukturerede kvalitative interviews, hvor der både tages højde for borger perspektiv og socialrådgiver perspektiv. At projektet inddrager borgerperspektivet, gør at det adskiller sig fra tidligere undersøgelser, som ikke har haft dette perspektiv.

De videnskabsteoretiske tilgange, fænomenologien og socialkonstruktivismen, er med til at bidrage med en forståelse af, hvad der kan forårsage nogle borgere bliver voldelige eller truende. Endvidere undersøges der i projektet hvilke faktorer, der kan have betydning for relationen mellem socialrådgiver og borger, samt hvilke strategier den enkelte borger kan benytte sig af i mødet, for enten at yde modstand eller indordne sig socialrådgiverens anvisninger.

Ved hjælp af Foucaults magtanalytik og Goffmans rolleteori, samt de seks semistrukturerede interviews med både socialrådgivere og borgere, der er tilknyttet Jobcentret, har det været muligt at konkludere, at magt og uoverensstemmelser i rolleforventninger til hinanden i mødet, kan have en betydning for forekomst af vold og trusler.

Indledning

Interessen for vores bachelorprojekt startede med en forestilling om, at der er en frygt blandt socialrådgivere ved at have samtale med voldsdømte borgere, som kan udvise udadreagerende adfærd. Frygten kan føre til at socialrådgiveren føler sig nødsaget til at benytte sin alarm eller tilkalde hjælp under mødet.

Tilbage i projektets begyndelse reflekterede vi over alarm knappens funktion og om den blot var neutral og uafhængig af Jobcentrets virkemåde og magt (Heede, 2002, s. 43). Vi havde en forforståelse om, at alarmen havde en usynlig magt, som kunne have en betydning i forhold til konfliktoptrapning og ligeledes i forhold til at gøre socialrådgiveren opmærksom på mulige risici ved arbejdet.

Efter megen søgen, og få resultater, begyndte vi at rette vore søgen mod ”Vold mod offentligt ansatte” og om magtforholdet havde en betydning for forekomsten af vold og trusler. Vores fokus har således ændret sig undervejs, da vi med tiden og gennem vore interviews fik en større viden og indsigt omkring emnet.

Af allerede foreliggende empiri og viden på området fremgår det, at vreden og frustrationen i de fleste tilfælde ikke er rettet mod den enkelte SR, men mod systemet og de urimelige krav borgerne føler de bliver mødt med. Vi var interesseret i at undersøge, om der lå mere bag, end en vrede mod systemet. En af vores borgerinformanter udtalte: ”*Man truer vel ikke en man elsker*”, hvilket gjorde os opmærksomme på, at relationen muligvis spillede en rolle i forhold til forekomsten af vold og trusler. Vi kunne også ud fra de foretagne interviews se, at borgeren ikke følte sig værdig behandlet af deres SR. Dette ledte vores opmærksomhed over på magtforholdets betydning i mødet mellem SR og borger.

Under projektet er vi blevet opmærksomme på, at truslen om vold mod offentligt ansatte på Jobcentret er mere hyppig end selve volden.

Projektets udgangspunktet

Vi har under projektet, afholdt os fra at give handlingsforslag og erstatte Jobcentrenes tilgang til vold og trusler med nye sande alternativer og løsninger, der understøttes af vores tilegnede viden. For det første vil dette være etisk uforsvarligt, at fremstå som eksperter på retropektive situationer, som

var til skade for både SR og borger. For det andet, når vi anskuer viden om sandheden på denne måde, er det åbenbart, at vores viden selv har magt til at disciplinere og skabe bestemte subjekter, eksempelvis inkompetente socialrådgivere. Ved at fremanalysere og fortolke ny viden om "sandheden" ud fra vores empiri, er vi selv med til at producere og opretholde diskursen om umyndiggørende socialrådgivere (Bømler, 2015, s. 69). Vi vil i Foucaults ånd således ikke forsøge at finde sandheden om vold og trusler, men i stedet forsøge at forstå, hvordan vold og trusler er mulige, hvordan volden og truslerne er knyttet til magt, hvilken virkning sandhederne om vold og trusler har for det sociale arbejde i Jobcentrene og måske især at undersøge et svagt belyst punkt, som er borgerens perspektiv og derved frigøre nye tænkning (Heede, 2002, s. 45).

Problemstilling

Problemstillingen, om at borgeren udviser voldelig og truende adfærd under mødet, anses som relevant for samfundet og socialrådgiverfaget, da der i de seneste år har været et øget fokus på vold og trusler mod offentligt ansatte. Dansk socialrådgiverforening skriver, at socialrådgivere ofte oplever psykisk eller verbal aggression. De har i en undersøgelse, udgivet i maj 2013 om socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø og helbred, fundet ud af, at 21 % af socialrådgiverne oplever trusler om vold og 2 % har oplevet fysisk vold. Ud fra deres undersøgelse fastslår de nødvendigheden af, at vold og trusler ikke må ignoreres, og der er grund til at tage fat om problematikken på arbejdspladsen (socialrådgiverforening, u.d.). Den øgede fokus på problematikken kan ydermere ses ved, at arbejdsgiverne på Jobcentre forpligtes til at forebygge arbejdsrelaterede vold (Arbejdstilsynet, 2016).

I 2016 vedtog regeringen Respektpakke 1.

Målet med pakken er at øge respekten for det fælles og for dets repræsentanter blandt andet ved at skærpe straffen for vold, trusler og chikane mod personer i offentlig tjeneste og deres familiemedlemmer (Regeringen, 2016).

Vedtagelsen af Respektpakke 1 i 2016 bekræfter i den sammenhæng, at vold og trusler mod offentligt ansatte antages at være et stigende problem.

Gennem dansk og engelsk litteratursøgning har vi erfaret, at der ikke foreligger undersøgelser, der belyser førnævnte problematik ud fra borgerens perspektiv. I et speciale, *Vold og trusler mod sagsbehandlere på Jobcentre - En kvalitativ undersøgelse af interaktioner i beskæftigelsespolitiske rammer*, og et forskningsprojekt, *Vold mod offentligt ansatte*, konkluderes det bl.a. at stramninger i beskæftigelsespolitikken og administrative praksisser leder til øget konfrontation mellem socialrådgivere og borgere (Kruize, Sørensen, & Lassen, 2008, s. 152). Ligeledes at vold og trusler opstår i samtalsituationer med fokus på økonomisk sanktionering, samt at aktiveringskravet får borgeren til instinktivt at fremsætte trusler. Bjarke Helmø kalder det en *true mentalitet*, som borgeren benytter til at undgå aktivering. Han konkluderer, at socialrådgiverens forvalterrolle er magtfuld. Ud fra disse konklusioner ses systemet og rammerne som faktorer, der medfører konfrontationer i mødet mellem socialrådgiver og borger (Helmø, 2013, s. 99, 13). Vold og trusler fremstår ud fra deres undersøgelser som en del af arbejdet og som noget, der ikke kan undgås grundet de beskæftigelsespolitiske rammer. Dette virker paradoksalt, eftersom socialrådgiverens opgave består i at hjælpe og at få borgeren til at magte sin situation. Vi er interesseret i at undersøge, om der er andre faktorer, der kan have indflydelse på, om der udvikles vold og trusler i mødet. Vi ser det som et videns-problem, at undersøgelsesnes konklusioner drages ud af empiri fra socialrådgivernes perspektiv, eftersom socialt arbejde intervenserer mellem individ og samfundsniveau og må derfor nødvendigvis forholde sig til individets *livsverden* for at udøve socialt arbejde (Bundesen & Jasem, 2016, s. 72). Vi vil derfor bestræbe os på at undersøge både socialrådgiver og borgers forståelse af, hvordan vold og trusler udvikler sig i mødet.

Problemformulering

På baggrund af ovenstående er vi kommet frem til følgende problemformulering:

Hvilken betydning har magtforholdet i mødet mellem socialrådgiver og borger på Jobcentre for forekomsten af vold og trusler?

Underspørgsmål til problemformuleringen

1. *Hvilke faktorer kan påvirke relationen?*
2. *Hvilke modstandsstrategier kan borgeren anvende i mødet?*

Videnskabsteori

Projektet tager afsæt i to videnskabsteorier, fænomenologi og socialkonstruktivismen, da vi tænker, de kan bidrage med en viden om mødet mellem to individer, herunder borger og socialrådgiver (herafter anvendes SR). I det følgende vil vi redegøre for fænomenologien efterfulgt af en redegørelse for socialkonstruktivisme.

Fænomenologi

Edmund Husserl er tjekkisk-tysk filosof og er grundlæggeren til den fænomenologiske bevægelse, som regnes for at begynde i år 1900. Den fænomenologiske tankegang bredte sig efterfølgende til Frankrig og USA, hvor Jean-Paul Sartre og Maurice Merleau-Ponty kan nævnes for at stå bag den franske fænomenologi. For den amerikanske gælder Alfred Schutz, Peter Berger og Thomas Luckmann (Schiermer, 2013, s. 46). Ordet fænomenologi er en sammensættelse af *fænomen*, der betyder erfarbar fremtoning og *logi*, der betyder tænkning. Det vil sige, fænomenologien betyder “tænkning om de erfarbare fremtoninger”. Fænomenologiens hovedsigte er at indfange livet sådan, som det er. Dette opnås ved at studere, hvordan individet ud fra dets intentioner tilegner sig erfaringer og danner sine meninger i sin livsverden. Derudover er fænomenologien interesseret i at forstå menneskets livsverden, som er den verden mennesket subjektivt erfarer at leve i, hvor målet er at beskrive og forstå de subjektive meningsstrukturer og betydningsformer, der er involveret i den sociale verden. Livsverdensbegrebet er senere blevet videreudviklet af socialfilosoffen, Jürgen Habermas og Berger og Luckmann i teorien om, hvordan dagligdagsviden konstrueres socialt (Guldager, 2015, s. 79 - 80). Husserl præsenterede den fænomenologiske parentes. Med parentesen mener han, at en interviewperson med et fænomenologisk ståsted bør sætte sin egen forforståelse i baggrunden for at kunne belyse individets eller informantens subjektive opfattelser med et åbent sind, der er upåvirket af interviewpersonens egne fordomme. Sagt med andre ord, kan den fænomenologiske parentes bidrage med at give en neutral beskrivelse af “den andens” subjektive opfattelser. Som interviewperson lader man informanten tale frit om sine oplevelser uden at analysere på det sagte. Vi vælger derfor at tage udgangspunkt i den fænomenologiske videnskabsteoretiske tilgang, da den kan bidrage med et *inde-fra-perspektiv* i forståelsen af individet (Guldager, 2015, s. 79, 81).

Socialkonstruktivisme

I undersøgelsesprocessen er det vigtigt at have overvejelser om, hvordan vi tilegner os viden om den undersøgte problemstilling. Socialkonstruktivismen har en grundlæggende påstand om, at virkeligheden er en social konstruktion. At virkeligheden er en social konstruktion er i direkte modstrid med et grundsynspunkt i både realismen og idealismen, som prøver at definere virkeligheden, som den er *i sig selv* og derfor ikke kan være en konstruktion. Ifølge socialkonstruktivismen, er viden om virkeligheden hverken objektive eller subjektive størrelser (Esmark, Laustsen, & Andersen, 2005, s. 16). Socialkonstruktivismen vil i stedet opfatte virkeligheden som noget, vi konstruerer i sociale interaktioner med andre. Vi kan med et socialkonstruktivistisk ståsted indfange det sociale og dermed også relationen mellem SR og borger. Hvad SR'ere og borgere mener er, ifølge socialkonstruktivismen, altid et resultat af relationer. Disse relationer er med til at konstruere en meningsfuldhed, som går forud for den objektive og subjektive virkelighed *i sig selv* (Esmark et al., 2005, s. 16). Det betyder ikke, at vi i vores projekt antager, at den sociale virkelighed er den eneste virkelighed, at eksempelvis borgernes tanke og erfaring ikke er virkelig. Vi hælder til Berger og Luckmanns (1976) synspunkt, som antager at det sociale, relationerne mellem mennesker, er med til at konstruere virkeligheden. Centralt for videns sociologerne, tilmed Berger og Luckmann, var at finde ud af, hvordan virkeligheden skabes og ligeledes, hvordan viden om virkeligheden skabes. Hvad, der er sandt og virkeligt, afhænger ifølge socialkonstruktivismen af de samfundsmæssige diskurser og ligeledes hvilke magtforhold, der har betydning for fastholdelse af bestemte "sandheder". Hvad, vi kan erkende som viden om virkeligheden, afhænger af hvilken position og hvilket perspektiv, vi har (Pedersen, 2012, s. 193 - 194). Socialkonstruktivismen vil vi benytte epistemologisk, dvs. hvordan man som undersøgeren kan få viden om verdenen. Vi vil i vores bachelorprojekt have fokus på, hvordan viden om vold og trusler mod offentligt ansatte bliver konstrueret - italesat af både SR'ere og borgere i vore interviews. Vi har modtaget denne viden fra vores informanter, hvilket har krævet en del kritisk refleksion, eftersom informanternes mening og tolkninger af situationer og interaktioner, ifølge socialkonstruktivismen, er socialt konstrueret (Pedersen, 2012, s. 222). Socialkonstruktivismen kan svare os på hvilke faktorer, der kan have påvirket informanternes holdning til vold og trusler mod offentligt ansatte.

Hvorfor fænomenologi frem for hermeneutik

Som tidligere nævnt, har det været en videnskabelig dyd for os, at gå til interviewet med en åben fænomenologisk tilgang. En af grundene til dette er, at vi i starten af projektet havde en forforståelse, men denne forforståelse kunne ikke bekræftes gennem teori. Gennem litteratursøgning fandt vi ikke nogen undersøgelser, der tog udgangspunkt i et borger perspektiv. Vores forforståelse blev kun bekræftet ud fra perspektiver, som ikke var borgerens. Vi fandt det derfor oplagt at gå “til sagen selv”, som Husserl formulerer det, og undgå at fortabe os i teoretiske spekulationer. Vi er klar over, at det kan være svært at møde informanterne uden nogen forforståelse, men vi mener, at det er anstrengelsen værd, da vi bestræber os på at forstå både SR’ens og borgerens perspektiv (Juul, 2012, s. 74).

Metodeafsnit

Vi vil i det følgende afsnit redegøre for, hvordan vi metodisk vil fremstille data og nå frem til resultater, samt etiske overvejelser omkring indhentning af empiri. Derudover vil vi give en kort præsentation af informanter.

Indhentning af empiri - Kvalitative metode

Til indhentning af empiri, vil vi benytte den kvalitative metode, da den i forbindelse med vores projekt kan bidrage til en dybere forståelse for fænomenerne i borgerens livsverden med udgangspunkt i subjektets eget perspektiv. Vi er interesseret i den kvalitative undersøgelsesmetode, hvilket også hænger sammen med den fænomenologiske videnskabsteori, da vi ønsker at opnå en dybere forståelse af det enkelte individs livsverden. Ved anvendelse af kvalitative metoder vil vi endvidere kunne undersøge faktorer i mødet, som er vanskelige at observere eller måle (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45, 47, 49).

Vi vil tage afsæt i et semistruktureret livsverdensinterview med SR’e og borgere for at indsamle kvalitative data og undersøge, hvilken betydning magtforholdet har i mødet mellem SR og borger på Jobcentre for forekomsten af vold og trusler. Vi vil udarbejde to interviewguides, en der særligt har fokus på borgere og en til SR’e. Dette vil vi gøre for at kunne indsamle empiri, der afspejler begge parter perspektiv på, hvordan fænomenet vold og trusler, udvikler sig i mødet og hvilke faktorer, der

kan påvirke relationen og ligeledes, hvilke modstandsstrategier borgeren kan anvende. Vi vil transkribere vores interviews. Dette materiale vil senere danne grundlag for vores analyse i projektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45, 47, 49).

Valg af metode

For at kunne svare på problemformuleringen, skulle vi indhente empiri fra informanter. En væsentlig metodisk overvejelse har i denne sammenhæng været, hvordan vi udvælger relevante informanter, samt hvilke etiske implikationer denne udvælgelse har.

Vi var i tvivl om, hvordan vi skulle få fat i borgerne og havde nogle etiske overvejelser om, hvordan vi kunne gøre det på den mest hensigtsmæssige måde. For at få fat i nogle borgere, valgte vi at anvende en metode og et medie, som de fleste gør brug af i dag og et sted, hvor folk er flittige til at ytre deres meninger, nemlig Facebook. Vi fandt forskellige grupper på Facebook, hvor medlemmerne var på offentlig forsørgelse. Der var to grupper, vi valgte at henvende os til. Den ene var 'Kontanthjælpsmodtagere er også mennesker' og den anden 'Jobcentrets ofre'. Vi valgte at tage kontakt til disse to grupper, fordi vi havde en formodning om, at det var et oplagt sted at finde informanter, da de gennem deres opslag udviser stor utilfredshed over måden deres sag er blevet behandlet i Jobcentre. Denne utilfredshed har vi haft nogle erkendelsesinteresser i af få belyst, da vi, på baggrund af forhenværende undersøgelser, havde en formodning om, at utilfredsheden over systemet kan forårsage, at borgeren udviser voldelig eller truende adfærd.

En anden etisk overvejelse var, hvordan vi fik fat i nogle informanter fra førnævnte gruppe uden at komme i konflikt med dem. Vi valgte at skrive til en administrator i hver gruppe og hørte, om det var i orden med dem, at vi lavede et opslag, hvor vi søgte folk til interviews. I gruppen 'Kontanthjælpsmodtagere er også mennesker' mente administratoren ikke, det var noget, der skulle gøres i deres gruppe. Vi havde bedre held med 'Jobcentrets ofre', hvor vi fik lov til at lave et opslag, hvor vi kort fortalte om projektet, og at vi søgte folk, der var villige til at blive interviewet. Vi fik to henvendelser fra personer, som er på offentlig forsørgelse og var villige til at stille op til et interview. Der var dog ingen af de to personer, som selv havde været truende eller voldelig i sin adfærd, men de havde en idé om, hvorfor folk blev det. Med det in mente, valgte vi at gennemføre de to interviews og i stedet fokusere på, hvad der gjorde, at de valgte at tackle situationen, som de gjorde og ikke udvise en voldelig eller truende adfærd (Thagaard, 2004, s. 63).

I en kommentar til vores opslag var der en person, som skrev, at hun havde været truende overfor hendes SR, og at hun stod ved det. Hun tog ikke selv kontakt til os, men vi henvendte os til hende og spurgte, om hun var interesseret i et interview, hvilket hun var.

Med de tre informanter fik vi et borgerperspektiv, men et borgerperspektiv fra to forskellige vinkler. Både fra en der havde været truende og fra to, der ikke havde.

Præsentation af informanter

Af etiske grunde har vi valgt at anonymisere vores informanter ved at give dem fiktive navne.

- Vita er ikke uddannet socialrådgiver og arbejder som ydelsessagsbehandler.
- Bo arbejder som socialrådgiver for sygedagpengemodtagere.
- Siv arbejder som socialrådgiver og teamleder for kontant- og ressourceforløbsmodtagere.

- Sara er 33 år og har haft karrierer i det offentlige i 15 år, som hun selv udtrykker det og er nu i ressourceforløb. Hun kæmper med kommunen om at få bevilget førtidspension.
- Tove har været på kontanthjælp siden 2013 og kæmper ligeledes med at få bevilget førtidspension. Hun har haft en sag med sit barn i børne- og familieafdelingen og har i denne sammenhæng været truende.
- Line er 41 år og modtager sygedagpenge. Hun er indtil videre blevet forlænget tre gange, jf. lov om sygedagpenge §27.

Metodediskussion og etiske overvejelser

Vi har under hele projektet gjort det til en videnskabelig bestræbelse at forstå borgerens oplevelse af mødet, hvor borgeren blev voldelig og truende. Et argument for denne bestræbelse er at gældende litteratur på området, som vi under projektet er stødt på, ikke har analyseret beskrivelser af borgerens livsverden. Vi har dog haft kritiske refleksioner over brugen af livsverdensinterview som metode til besvarelse af problemformulering. For det første vil det, som informanten fortæller, altid være konstrueret i interaktionen med interviewer. Hvordan, man stiller spørgsmål, og hvordan relationen er til informanten er afgørende for den viden, man opnår (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 31). I interviewene var vi aktivt lyttende og tilbageholdende med at styre samtalen. Det resulterede i, som man også kan

læse af transskriptionen, lange beskrivelser af informanternes erfaringer, hvor de i høj grad formulerede sig med egne ord. Konteksten for interviewsituationen er for det andet afgørende for det, informanten siger. Informanterne var forinden interviewet klar over, hvilken problemstilling interviewet omhandlede. På baggrund af etiske overvejelser har det været vigtigt for os, at informanten var klar over, hvad projektet omhandlede og ligeledes har haft mulighed for at sige nej til at deltage ved på forhånd at vide, hvad der kunne blive spurgt ind til. Dette har været etiske overvejelser, som har været på bekostning af vores fænomenologiske bestræbelser, netop fordi vi har vurderet emnet som følsomt. Følsomt for informanterne på den måde, at vores kvalitative semistruktureret livsverdensinterview har omhandlet informanternes personlige oplevelser og erfaringer med vold og trusler i mødet, som kan være et kontroversielt emne at tale om. Dette kan være en grund til, at det har været svært at finde informanter, der har oplevet vold og trusler under mødet - både SR'e og borgere. Vi har derfor reflekteret over, hvorvidt det at deltage kan indebære yderligere belastning for informanterne. Vi mener, at når borgeren bliver sikret anonymitet, så kan det give borgeren mulighed for at blive hørt i det offentlige rum og skabe en forståelse af personerne bag den voldelige og truende adfærd (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 463 ; Thagaard, 2004, s. 63).

Forskningstype

Vi har valgt at tage afsæt i den forstående forskningstype og vil på baggrund af ovenstående overvejelser kort redegøre for valget af denne (Launsø, Rieper, & Olsen, 2017, s. 27).

Vores hovedinteresse, med valget af den forstående forskningstype, er at forstå subjektets fortolkninger og forståelse af sig selv og omverdenen. Vi vil, som tidligere nævnt i videnskabsteori afsnittet, bestræbe os på at forstå SR's og borgers opfattelse af mødet og, hvad der får volden og truslerne til at udvikle sig. Grunden herfor, at denne forskningstype hænger sammen med vores videnskabsteoretiske ståsted, fænomenologi og den metode, vi vil anvende til indsamling af empiri, den kvalitative metode (Launsø et al., 2017, s. 28).

Vold og trusler opfattes som uacceptabel adfærd, og det giver derfor mening at forstå adfærden. Dette kan for informanten opleves som en støtte, da man prøver at se mennesket bag den voldelige og truende adfærd. Den beskrivende forskningstype kan komme til at legitimere de fordomme, som borgeren støder på (Thagaard, 2004, s. 63). Eksempelvis benytter Regeringen, i sit udspil, statistikker til

at beskrive, hvordan individet har mistet respekten over for offentligt ansatte. Vi vil med vores undersøgelse i stedet forsøge at forstå og forklare, hvilken betydning magtforholdet har, for at borgeren bliver voldelig eller truende under mødet. Udgangspunktet for at, vi som undersøgere, kan forstå, hvad der sker i mødet indebærer, at vi må fortolke de ytringer, som fremgår af vores empiri. Vi ser vores undersøgelse som en proces, hvor vi i feltet forsøger at indhente data ved hjælp af fænomenologien, og når vi kommer til analysen, vil vi fortolke ud fra den forståelsesramme, som informanten har givet os (Launsø et al., 2017, s. 39). Denne tilgang lægger op til vores valgte videnskabelige arbejdsmetode, som er induktion. Vi prøver at udlede noget generelt ud fra vores data.

Begrebsafklaring

Vi vil i følgende afsnit redegøre for forskellige begreber, vi vil benytte i opgaven.

Subjekt & Subjektivering

Subjektivering er et filosofisk begreb, der henviser til konstruktionen af det individuelle subjekt. For Foucault var subjektivering den proces, hvormed hvert enkelt individ får en position i herskende diskurser og dermed bliver til som et subjekt. Denne proces er, ifølge Foucault, en form for magt, idet den enkelte tildeles en form for identitet, uanset om den enkelte er indforstået med dette eller ej.

Inspireret af Foucault er der lavet en del studier af, hvordan individet bliver subjektiveret via den disciplinerende magt og indtager en position i samfundet. Inden for det velfærdsstatslige område eksisterer en række studier, der viser, hvordan socialt marginaliserede konstrueres som grupper og individer via magtteknologier. Det enkelte individ hjælpes til at opstille en identitet, som det så må underkaste sig (Larsen, Pedersen, & Gam, 2011).

Vold, trusler og aggression

Sociologisk definition

Der findes forskellige opfattelser af, hvad der karakteriserer en voldelig- eller truende adfærd.

Ifølge sociologisk leksikon er vold magthandlinger, der motiveres ved forskellige forhold, hvorfor begrebet også er bredere end det psykologiske begreb aggression (Larsen, Pedersen, & Gam, 2011,

s. 763). Det er, politisk set, et definerende træk ved den moderne stat, at den påråber sig monopol over legitim anvendelse af voldsmidler inden for statens territorium, når det gælder om at opretholde lov og orden og forsvare landets territoriale interesser (Wieviorka, 2009, s. 42). Voldens problem udgør et kernespørgsmål i magt. For vold henviser til den sociale ordens problem, da vold både truer orden og skaber og garanterer orden. Staten kan være garant for orden og sikkerhed, men omvendt gælder det, at reagerede befolkningers trussel om brug af vold kan begrænse magtinstansers anvendelse af vold.

Psykologisk definition

Vold defineres ofte som *faktisk, forsøg på eller trusler om at skade en anden person*. Vold og aggression er ikke det samme, selvom betegnelserne ofte bliver anvendt i flæng. Hvor vold involverer en *handling* resulterende i fysisk skade eller forsøg på eller trussel herom, refererer aggression til en mental tilstand af vrede eller raseri. Aggressiv adfærd kan udvikle sig til en voldelig handling, men kan også fremkomme som verbal udskældning og sårende eller nedgørende bemærkninger. Såfremt den verbale aggression indeholder en egentlig trussel, vil den anskues som vold (Simonsen & Møhl, 2017, s. 819). Vold er ikke kun en *fysisk* handling, men kan også være *psykisk* i form af trusler om vold og anden krænkende adfærd (Arbejdstilsynet, 2016). Vold og aggression er komplekse fænomener og har sjældent en enkelt årsag, og der er flere forskellige ofte modstridende forklaringer på vold.

Arbejdstilsynets definition

Når vi benytter begreberne vold og trusler i opgaven, tages der udgangspunkt i arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse (Arbejdstilsynet, 2016). De skriver, at ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter medarbejderne for angreb mod legemet, fremsætter trusler mod medarbejdere eller udøver krænkende adfærd, herunder chikane over for medarbejdere. I deres vejledning benytter de begrebet *vold* som en fælles betegnelse for både fysisk og psykisk, herunder trusler og anden krænkende adfærd. Nedenstående er arbejdstilsynets definition på vold og trusler.

Fysisk vold er angreb mod kroppen, f.eks. overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, f.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele.

Anden krænkende adfærd, fx chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Mødet

Når vi anvender begrebet mødet i opgaven, skal det forstås som en fællesbetegnelse for relationen og interaktionen mellem SR og borger. Ifølge Foucault, findes magten og modstanden i alle sociale relationer - i hverdagslivets møder, begivenheder og situationer (Nilsson, 2009, s. 89). Goffman benytter begrebet samhandling til at beskrive interaktionen mellem individer i hverdagslivet (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 91).

Argumentet for at benytte begrebet mødet frem for relationen og interaktionen er, at mødet i Jobcentret ikke er et hverdagslivs møde, men er præget af asymmetriske magt og afhængighedsrelationer (Larsen, Pedersen, & Gam, 2011, s. 436).

Teori

Det følgende afsnit vil indeholde en oversigt over de teorier, som vi vil anvende til at analysere vores empiri. For at besvare vores problemformulering og tilhørende underspørgsmål, vil vores analyse tage afsæt i Michel Foucault og Erving Goffmans begreber og teorier. Til besvarelse af problemformuleringen, har vi sammentænkt Foucaults magtanalytik og Goffmans rolleanalyse. De begreber, de benytter, muliggør en analyse af magtudøvelsen under mødet, og hvordan SR og borger anvender forskellige teknikker og strategier under mødet. Ved hjælp af deres teorier og begreber, kan vi analysere, hvilken betydning magtforholdet i mødet har for forekomsten af vold og trusler samt hvilke faktorer, der kan påvirke relationen.

Michel Foucault

Vi har valgt at tage udgangspunkt i Michel Foucaults tanker om magt og anvende hans magtanalytik til at analysere, hvordan magten kommer til udtryk i mødet mellem SR og borger, hvordan den udøves, og hvilken betydning denne har for forekomsten af vold og trusler i mødet (Nielsen, Guul, & Andersen, 2012, s. 92). Ifølge Foucault er magt allestedsværende, hvilket betyder, at den forekommer i sociale relationer (Foucault, 2002, s. 99). Ligeledes påstår Foucault, at magt ikke er noget, man besidder eller kan være indehaver af, men at den er anonym. Foucaults opfattelse af magt er dermed en modsætning til den traditionelle magt opfattelse, hvilket vi vil komme ind på i det følgende afsnit (Foucault, 2002, s. 8 - 9).

Hvordan vi vil anvende Foucault

Når vi anvender Foucault, tager vi ikke udgangspunkt i en magtteori, men benytter i stedet hans begreber og metoder til at analysere, hvordan magten udøves, og hvilken betydning det kan have for forekomsten af vold og trusler i mødet. Det er ikke vores mål at fremsætte en generel teori om kausale sammenhænge mellem vold og magt. Vores læsning af Foucault er inspireret af Järvinen og Mik-Meyers interaktionistiske læsning af Foucault, hvilket er i god overensstemmelse med vores problemformulering og metodiske design, som tager udgangspunkt i mødet mellem SR og borger (Fahnøe, 2016, s. 6).

Foucault udfordrer den traditionelle forestilling om magt som evnen til at begrænse og betvinge andre aktører. For Foucault er den moderne magtudøvelse ikke blot lokaliseret hos staten eller systemet. Det er dermed ikke sagt, at magten ikke er til stede i det moderne samfund, den bliver blot mindre synlig i sit udtryk i forhold til den traditionelle forestilling af magt. I indledningen til bogen *Surveiller et punir* (1975), eksemplificerer Foucault, hvordan man traditionelt afstraffede Kong Louis XV's attentatmand Robert-François Damiens krop gennem brutale pinsler og sluttelig død. Denne straf var, gennem sit voldelige udtryk, synlig for offentligheden og blev brugt som en repressiv magt, hvor den suveræne hersker havde ret til at betvinge individets krop og liv (Villadsen, 2004, s. 614). Denne form for undertrykkende og betvingende magtudøvelse, benyttes ikke i dag, da den ville skabe frygt og harme. Ikke desto mindre er magtudøvelsen i dag mere effektiv, eftersom den moderne magt er sværere at lokalisere entydigt og sætte ansigt på. Magten er flygtig og tilstedeværende i alle former for sociale relationer ude i samfundets lokale afkroge og betegnes derfor som relationel. Den udøves

af en række viljer og mål, som ikke har direkte virkning på andre, men derimod er en ledelse og styring af andres nutidige og fremtidige handlinger. Magten udøves, men den er usynlig i forhold til den suveræne herskers synlige magt. Den usynlige magt kalder Foucault eufemiseret magt - en magt, som ikke ser sig selv som magt (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2005, s. 14, 17).

Ifølge Foucault forudsætter udøvelse af magt, at den, som magten udøves imod, har mulighed for at handle, eksempelvis ved at yde en modstand. I modsat fald er der tale om et dominansforhold (Nilsson, 2009, s. 88 ; Heede, 2002, s. 40).

Sammenhængen mellem viden og magt

”Det er ikke muligt at udøve magt uden viden; viden vil nødvendigvis altid fremkalde magt” - Michel Foucault (Nilsson, 2009, s. 80). Ifølge Foucault er viden og magt afhængige af hinanden og forudsætter hinanden. Hos Foucault er det magt-viden-relationen mellem mennesker, og hvad denne relation gør os til, der er af hans interesse. Foucault mener, der ikke er et magtforhold til stede, uden at der ligger en viden bag (Nilsson, 2009, s. 81).

I bogen *Det magtfulde møde mellem system og klient* bliver der gjort rede for to former, den eufemiseret magt kan udøves på, hvor viden har en central rolle. Den ene form for udøvelsen af eufemiseret magt begrundes med, at de beslutninger, SR'en træffer, bliver truffet på den baggrund, at han/hun ønsker at hjælpe borgeren, og SR'en gør det ud fra de bedste intentioner. På baggrund af deres viden og uddannelsesbaggrund er de eksperter i hjælp og ved dermed, hvad der er bedst for borgeren (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2005, s. 10,11,17). Den anden form for udøvelsen af den eufemiseret magt begrundes med at systemrepræsentanterne, eller i vores tilfælde SR'e, sidder med den rigtige, neutrale eller den saglige fagviden på et givent område. Arbejdet med borgeren anses altså ikke som et udtryk for magt, men i stedet som en udøvelse af en professionel praksis, som de styrer med viden og erfaring på området (Järvinen et al., 2005, s. 11). For at den professionelle kan hjælpe borgeren, skal borgeren bekende viden og sandheden om sig selv. Denne magt udøver en blid normaliserende disciplinering af den enkelte med henblik på mål, som synes at være til den enkeltes bedste (Järvinen et al., 2005, s. 14).

Den, der har viden, har magten til at producerer virkeligheden. Magten producerer ifølge Foucault genstandsfelter og sandhedsregimer ud fra den viden, borgeren bekender, og den viden SR'en kan uddrage (Heede, 2002, s. 106).

Til at belyse denne magt, som viser sig på mikro-niveau i mødet mellem SR og borger, vil vi anvende Foucault, som også kan anvendes til at begrunde, hvordan viden er magt, fordi “sandheden” bliver

defineret af dem, der har en specifik fagviden, som giver dem en magt (Järvinen et al., 2005, s. 12-13). Denne viden, som SR'ne har, giver, som sagt, ifølge Foucault, en magt til SR'en.

Disciplinerende magt og subjektivering

Magten skal, ifølge Foucault, analyseres frem ved at have blik for magtudøvelsen og de handlinger, som retter sig mod subjekters handlinger (Fahnøe, 2016, s. 40). Udøvelsen af magt er produktiv. Den tager udgangspunkt i nogle teknologier, såkaldte *magtteknologier*, der søger at bestemme individers adfærd og underkaste dem bestemte mål og former for disciplin og kontrol (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 24). Disciplinen, anser Foucault som en moderne magtteknologi, der rettes mod hjertet, tanken, viljen og sindelaget, som han under en fælles betegnelse kalder *sjælen* (Nilsson, 2009, s. 96). Den disciplinerende magt arbejder med detaljen - det enkelte subjekt og er en vedvarende tvang, der har greb om subjektets bevægelser og holdninger. Tvang, som våger over subjektets aktivitets proces, og den udøves efter lov, som dækker tid, rum og bevægelser. Den disciplinerende magtudøvelse forsøger at sammenkoble forøgelse af subjektets evner med dets underkastelse. Med andre ord at gøre subjektet effektivt og lydigt (Foucault, 2002, s. 153).

I stedet for at straffe kroppen gennem vold, udøves den disciplinerende magt mod sjælen ved at vise borgeren omsorg, hjælp og støtte. Hvis individet ikke følger de normaliserende handlingsanvisninger og adfærds forskrifter, kan disciplinen tage sig ud som tvang, trusler, begrænsninger og restriktioner af individets handlinger (Nilsson, 2009, s. 97). De moderne magtteknologier udøves således gennem praktiske og institutionelle handlinger, som bruges til at styre og skabe bestemte måder at være subjekt. Borgeren har dog mulighed for at udøve modstand, for hvor der er magt, er der, ifølge Foucault, modstand (Heede, 2002, s. 40).

Erving Goffman

Vi vil i følgende afsnit gøre rede for Erving Goffmans rolleteori og teori om modstandsstrategier. I projektet vil vi anvende Goffmans rolleteori til at analysere hvilke faktorer, der kan påvirke relationen mellem SR og borger. Ligeledes vil vi bruge Goffmans teori om modstandsstrategier til at analysere hvilke modstandsstrategier, borgeren kan anvende i mødet med SR. Vi anvender Goffman, eftersom han var optaget af hverdagslivets interaktioner, og den måde samfundet eller virkeligheden blev defineret af mennesker (Goffman, 2014, s. 11).

Vore rollespil i hverdagen – samfundet som en scene

Goffman havde fokus på måden, hvorpå mennesker interagerer med hinanden, når de er sammen, uafhængigt af hvilke følelser eller tolkninger individet forbinder med det, de siger eller gør. Han var specielt interesseret i, hvordan vi forandrer os og kommunikerer i forskellige sociale interaktioner. Ifølge Goffman er al vores interaktion med andre mennesker begrænset af de roller og relationer, der passer ind i den social orden, som knytter sig til en given situation eller kontekst (Jørgensen, 2012, s. 31, 33). For at analysere disse sociale interaktioner, anvender han dramaturgien som en analytisk metafor, som var hele livet et skuespil. Han anvender begreber og metaforer fra teaterverdenen som et slags teoretisk værktøj (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 88 - 89). To centrale begreber fra hans teatermetafor er *frontstage* og *backstage*, hvor hvert område har forskellige regler for menneskelig adfærd. Frontstage er der, hvor optrædenen finder sted. Det er her, individet skal præstere og spille sine roller. Mennesker vil, ifølge Goffman, forsøge at give et bestemt indtryk af sig selv ved hjælp af det, han kalder indtryksstyring, der passer til individets tolkning af den givne situation. Der vil derfor være nogle handlinger der nedtones, eller ting der ikke siges grundet hele det setup, der er omkring situationen (Jørgensen, 2012, s. 34 ; Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 97).

Ved backstage er der plads til, at individet kan trække sig tilbage og træde ud af sin rolle, og ikke længere behøver at kontrollere sin adfærd. Backstage er ikke knyttet til bestemte fysiske rammer eller steder. Et individs hjem kan til daglig udgøre en backstage, men kan omformes til forskellige scener i situationer, hvor vi har besøg (Jørgensen, 2012, s. 34).

Når vi møder andre mennesker i ansigt til ansigt relationer, eksisterer der, ifølge Goffman, en reguleret orden og struktur, som man træder ind i og opretholder. Denne kalder han for *samhandlingsordenen* (Hansen, 2013, s. 138). Under mødet påtager SR og borger sig en bestemt *rolle*, hvortil der medfølger både forventninger og forpligtelser. Én persons forpligtelser kan være en anden persons forventninger. Eksempelvis er man i sin rolle som SR forpligtet til at følge lederens instrukser, og omvendt kan SR'en forvente at borgeren villigt samarbejder, så han/hun kan udføre sit arbejde. Reglerne kan dog være asymmetriske, eftersom SR'en kan tvinge borgeren til aktivering, hvor borgeren modsat ikke kan tvinge SR'en til noget (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 80).

Mødets spil og kunsten at arbejde med ansigtet

Goffman fremhæver, at det moderne individ i interaktionen er optaget af at udfordre andre til *karakterkampe* og forsøger hele tiden på at udnytte en situation til forbedring af egen karakter eller eget image. Karakterkampene opstår, ifølge Goffman, når den ene part krænker den andens ære. Dette kan

medføre, at den krænkede udfordrer krænkeren, hvis førstnævnte ikke vil tabe ansigt, og sidstnævnte ikke vil undskylde sin ugerning. Goffman kalder denne udfordringsfase for *run in*. Karakterkampene, som udspiller sig i hverdagslivet, anser vi, som beslægtet med det Goffman kalder modstandsstrategier, som de indsatte anvendte i totale institutioner. Begge begreber beskriver, hvordan individet kan yde modstand under forskellige situationer og omstændigheder (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 110, 124).

Goffman forsøger, ved hjælp af begrebet *udtryksspil* (expression games), at forstå vores strategiske evne til som sociale individer at omgå tvingende deterministiske strukturer og udefra givet roller. Når borgeren opfører sig i uoverensstemmelse med *samhandlingsordenen*, projekterer borgeren et bestemt billede af sig selv eksempelvis som en borger, man ikke kan regne med grundet manglende selvkontrol. Borgeren kan modsat bruge reglerne som en ressource til sin præsentation af sig selv, til at formidle en mere positiv optræden over for SR'en og dermed spille rollen som en samarbejdsvillig borger (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 80). Dette kan ses i sammenhæng med modstandsstrategier i den forstand, at borgeren kan anvende disse til at opføre sig i overensstemmelse med gældende regler og normer for samhandlingen.

Goffman fremstiller med sine metaforer samhandlingen som et *spil*, hvor SR'en under mødet er publikummet, som er vidne til borgerens optræden. SR'en er derfor opmærksom på borgerens verbale kommunikation og den indirekte, ufrivillige og nonverbale kommunikation for at teste gyldigheden af det, borgeren siger. SR'en har en asymmetrisk magt, fordi han/hun kan notere de små ting, der fortæller mere om borgeren, end borgeren selv ønsker at fortælle og præsentere. I denne kommunikationsproces kan SR'en afsløre borgeren som et subjekt, der ikke siger hele sandheden. Borgeren kan dog genskabe symmetrien ved at beherske og manipulere sin verbale og nonverbale kommunikation (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 94 - 95).

Vi vil i det følgende afsnit sætte fokus på de modstandsstrategier, borgeren kan anvende i mødet.

Modstandsstrategier på Jobcentrets scene

Som borger har man mulighed for at beskytte sig mod angreb og krænkelse fra Jobcentret, ved at anvende det Goffman kalder modstandsstrategier. Goffman taler om fire sekundære modstandsstrategier, som borgeren kan anvende, herunder:

Regression - en mental flugt strategi fra borgeren, hvor han eller hun trækker sig ind i sig selv eller trækker sig tilbage ved hjælp af dagdrømmeri og fantasier.

Den uforsonlige holdning - hvor borgeren kan have hemmeligheder og åbenlyst nægte at samarbejde og indgå som subjekt i mødets forventede roller og kategorier. Ved denne form for strategi er der ikke tale om passiv tilpasning, men snarere aktivt mere eller mindre velovervejede reaktioner på situationen (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2005, s. 21).

Kolonisering - hvor borgeren forsøger at udnytte de muligheder, der er inden for institution til at skabe sig en behagelig tilværelse.

Omvendelse - hvor borgeren påtager sig systemets syn på sig selv og opfører sig som den perfekte borger, som i visse tilfælde kan begynde at tale systemets sprog. Borgeren bliver med denne strategi til en klient, som i omvendelsesprocessen har disciplineret sig selv i forhold til de egenskaber, som systemet sætter op som betingelser for offentligt støtte og underkaster sig derved SRs magt og accepterer, at man ikke selv har indflydelse (Goffman, 2014, s. 89). Borgere med denne strategi kan indtage en mere disciplineret holdning end dem, der benytter sig af kolonisering. Borgeren kan veksle mellem forskellige modstandsstrategier.

Tilsammen repræsenterer disse modstandsstrategier en måde at håndtere den spænding, der er mellem institutionslivet og hverdagslivet (Jørgensen, 2012, s. 51). Hvis man benytter sig af disse strategier i overensstemmelse med organisationens rammer, er det ikke ensbetydende med, at selvet opnår beskyttelse. SR'en kan anse strategierne som mangel på samarbejdsvillighed og udtryk for modvilje, hvilket kan medføre, der udøves ydermere magt på det enkelte individ i form af afstraffelse. Goffman anvender begrebet *looping* som fællesbetegnelse for den straf, der følger ved at vise modstand (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 121).

Jobcentret som total institution

Goffman forsøger ved hjælp af ovenstående strategier at give et bud på, hvordan det enkelte individ kan befri sig fra den magt, det er underlagt. Det er vigtigt at hæfte sig ved, at Goffman tog udgangspunkt i *totale institutioner*, og hvordan patienterne kunne overleve institutionslivet og de begrænsende regler og rutiner, de var underlagt. Totale institutioner er, ifølge Goffman, karakteriseret ved at være afskåret fra omverdenen og de aktiviteter, man påtvinges at være med til, er en indarbejdet overordnet og skemalagt plan, der handler om institutionelle mål. Ved totale institutioner fjerner man menneskets adfærdsmuligheder (Kolind, 2010, s. 187).

Vi har valgt at se borgernes anvendelse af modstandsstrategierne ud fra et perspektiv, der tager udgangspunkt i Jobcentre. I lighed med Goffmans begreb *totale institutioner*, ses ved Jobcentres praksis nogle begrænsende strukturer og rutiner, der ud fra vore informanternes oplevelser nedbryder dem, og

ifølge Goffman har et kvælende greb (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 122 ; Jørgensen, 2012, s. 51). Alt efter øjnene der ser, adskiller Jobcentre sig ikke fra totale institutioner på alle parametre, eftersom det enkelte individ undertiden oplever, at hans/hendes liv ligger i faste rammer, og det er Jobcentret, der styrer pågældendes liv, ved at man er forpligtet til at tage imod de tilbud, der tilbydes (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 123 ; Kolind, 2010, s. 189). Borgerens liv kan bl.a. opleves blive styret ved, at man sanktioneres, hvis man ikke efterlever de regler i lovgivningen, der følger med den ydelse, man modtager - kontanthjælp eller sygedagpenge. Eksempelvis kunne det være borgerens forpligtelse til at møde op til de indkaldte samtaler hver fjerde uge, hvis man modtager sygedagpenge (Lov om sygedagpenge, 2017, § 8).

En anden lighed, der er gennemgående i både de totale institutioner og Jobcentre, kan nævnes, belønning. Ifølge Goffman kunne man gøre sig fortjent til en belønning, hvis man efterlevede institutionens regler og straffes, hvis omvendt. En belønning kunne være retten til at besidde bestemte genstande, herunder tøj eller udsmykning. En straf kunne derimod bestå i at permanent afskaffe muligheden for at optjene belønning (Kolind, 2010, s. 190). Denne form for belønning udspiller sig ligeledes i Jobcentre, ved at borgeren gør sig berettiget til en ydelse (belønning), hvis han/hun opfylder kriterierne for at blive belønnet. Belønningen følger et andet væsentligt kendetegn ved den totale institution som er, at alle aktiviteter er konstrueret for at efterleve Jobcenterets målsætning om aktiv deltagelse for sin ydelse (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 123).

Sanktionering (straffen), som undertiden kan opfattes som disciplinering, kan komme som følge af ikke at møde til en opfølgningssamtale eller i praktik uden rimelig grund (Lov om sygedagpenge, 2017, § 21). Når det er sagt, er det væsentligt at bemærke, at vi ikke ser Jobcentre i fuldstændig lighed med totale institutioner. Totale institutioner er i den Weberske forstand konstrueret som en idealtipe, hvilket kan bruges til at beskrive nogle karakteristika ved Jobcentret, men at disse specifikke karakteristika ikke eksisterer i alle tilfælde (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 122).

Analyse

I vores analyse vil vi gøre brug af vores indhentede empiri fra vores informanter og analysere ud fra teorien af Goffman og Foucault. Vi har valgt at dele analysen op. Først vil vi analysere hvilke faktorer, der kan påvirke relationen. Dernæst vil vi analysere ud fra empirien hvilke modstandsstrategier, borgeren kan anvende i mødet. Til sidst vil vi analysere problemformuleringen, *Hvilken betydning har*

magtforholdet i mødet mellem socialrådgiver og borger på Jobcentre for forekomsten af vold og trusler?

For at kunne besvare hvilken betydning magtforholdet har for forekomsten af vold og trusler, finder vi det relevant at dele analysen op i såkaldte *delanalyse*. Dette gør vi for overskuelighedens skyld, så vi til sidst kan pointere den vigtigste tilegnede viden i forhold til vores problemstilling, som er vold og trusler mod offentligt ansatte.

Delanalyse 1 - Hvilke faktorer kan påvirke relationen

For at kunne sige noget om magtforholdet i mødet, finder vi det relevant først at analysere, hvilke faktorer, der kan påvirke relationen mellem SR og borger. Til at undersøge denne del af analysen, vil vi både benytte Goffmans teori om rollespil og Foucaults teori om magt, som fremgår af teoriafsnittet. Denne del af analysen vil bygge på en interaktionistisk indgangsvinkel for at have fokus på, hvordan samspillet og samhandlingen mellem mennesker er en central del (Hutchinson & Oltedal, 2006, s. 89). Som tidligere nævnt, var det også noget Goffman havde interesse i.

Undervejs i de foretagne interviews kommer borgerne med flere eksempler på, hvordan de har mistet tilliden til deres SR, men de kommer også med eksempler på, hvad de mener, der er nødvendigt for at opretholde en god relation til sin SR. Nogle af disse eksempler vil komme frem i følgende delanalyse.

Som nævnt i teoriafsnittet, indtræder SR og borger i nogle bestemte roller under mødet. Til hver rolle er der knyttet bestemte forventninger og forpligtelser, som skal være i overensstemmelse med det *teaterstykke*, der er ved at blive opført eller i en given social interaktion. Tager vi Jobcentret som scene, forventes det, at SR'en har styr på lovgivningen, træffer de rette afgørelser og indtager rollen som den professionelle. Til borgeren forventes det, at han/hun indordner sig under lovgivningen og er samarbejdsvillig (Jørgensen, 2012, s. 34). Et eksempel på dette krav hos borgeren, om at indtage rollen som samarbejdsvillig, fremgår af nedenstående citat af Sara.

(...) som borger er man hele tiden pålagt at skulle være samarbejdsvillig. Hvis ikke man er det, kan det have rigtig store konsekvenser for ens sag. (...) det er ikke særlig godt at sige nej. Det er bedre at deltage i noget, man ikke kan holde til og så bevise den vej rundt, at det kunne jeg ikke holde til. (Bilag 1)

Sara er opmærksom på at fremstille et bestemt billede af sig selv som en, der er syg, men som stadig er villig til at deltage. For at kunne deltage skal borgeren vise et andet selvbillede, end det hun selv ønsker at vise. Goffman benytter begrebet *rolleforpligtelse*, som henviser til, at borgeren er forpligtet til at deltage og være samarbejdsvillig (Jørgensen, 2012, s. 25). Modsat kan borgeren ønske at tilknytte sig rollen som syg, men dette er undertiden ikke muligt uden en afklaring af borgerens arbejds-evne. Bo udtrykker:

(...) der er jo en lovgivning, som jeg skal forholde mig til, og så er der det, som du fortæller mig, det som du ikke vil være med til. Jeg kan ikke blive ved med at holde den her sag kørende, når det er, at du ikke vil deltage i videre sagsbehandling, så jeg bliver nødt til at lukke din sag, hvis det er, at du ikke medvirker til behandlingen af sagsbehandlingen. (bilag 5)

Det kan have store konsekvenser for borgeren, hvis SR'en vurderer, at borgeren ikke vil være medvirkende til behandlingen af sagen. Hvis borgeren giver udtryk for, at han/hun er syg, men det ikke er det indtryk, som SR'en har af borgeren, kan det betyde, at borgeren er nødsaget til at give SR'en nogle andre informationer og skjule sygdommen (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 107). Sara deltager, fordi hun er klar over, at SR'en har definitionsmagten og en magt, som kan betyde, at borgeren mister sit forsørgelsesgrundlag. Det kan have den konsekvens, at borgerens helbred forringes. Borgeren indtager rollen som samarbejdsvillig, men som nedenstående citat fra borgeren Tove ligeledes viser, så er der uoverensstemmelse mellem beskæftigelsespolitikens intentioner om *noget for noget* og hendes forventninger; *"(...)så slås jeg jo med kommunen om at blive pensionist. Men det mener de jo ikke, jeg skal. Jeg skal ud i arbejdsprøvning, men hvad hjælper det, når jeg render skrigende væk"* (Bilag 1).

Tove udtrykker uoverensstemmelsen mellem hendes selvbillede og de forventninger, hun har til relationen og mødet og de forventninger, som SR'en kan forpligte borgeren på. Hun udtrykker det som, at hun slås med Kommunen og underlægger sig derfor ikke passivt SR'ens definitionsmagt. Borgeren er, ud fra Goffmans begreb om *udtryksstyring*, også opmærksom på, hvilket billede SR'en viser under mødet.

Borgeren er ikke den eneste i mødet, som er forpligtet i relationen. En forpligtelse, begge parter har, er at have en accept af, at der er en asymmetri mellem dem og den magt, der ligger hos SR'en, som spiller en rolle:

Alt, hvad hun kunne finde på mig, det fandt jeg på hende. Og så begyndte hun jo med, at jeg skulle overhovedet ikke blande hendes privatliv ind i det her. "Nej, men du blander dig da i mit" sagde jeg så. (Bilag 2)

Som det fremgår af ovenstående citat af Tove, er det et eksempel på en borger, der ikke har accepteret de ulige rollefordelinger, der er mellem hende og SR'en. Den pågældende borger er også hende, der har været truende overfor sin SR. Borgeren vil heller ikke selv acceptere den rolle, hun har som borger, og de begrænsninger, der hører til hende som borger og til situationsdefinitionen. I og med at hun ikke indordner sig under sin rolle og accepterer asymmetrien, afviger hun fra de normer og forventninger, der er til borger rollen. Goffman snakker om forskellige måder at håndtere de roller, vi bliver tilbudt i en given situation. Man kan enten acceptere rollen, eller også kan man distancere sig fra rollen og vise, at man ikke accepterer den ved at signalere på forskellige måder, at man ikke kan indordne sig under det, der hører med til rollen (Jørgensen, 2012, s. 35). Dette er, noget vi vil komme nærmere ind på i delanalysen af modstandsstrategier.

Det kan være svært at opbygge en relation, hvor asymmetrien i forholdet er for stor. Asymmetrien vil altid være til stede, når der er tale om en professionel relation. Det, der er væsentlig, er, at man, som professionel, er opmærksom på denne asymmetri, og at man har en magt. Dette giver Siv også udtryk for:

I det øjeblik en borger står uden forsørgelse og henvender sig i Jobcentret, så er magtforholdet påbegyndt. Fordi lige nøjagtigt beskæftigelsesområdet der underlægger borgeren som myndighed. Vi er en myndighed, og hvis ikke borgeren følger de rammer, der er i den, så kan vi tage forsørgelsesgrundlaget fra dem, det vil sige, vi kan straffe dem, ik. Så der er helt klart magtforhold, og hvis man lader som om, det ikke er tilstede, så får man aldrig dannet den relation, som er nødvendig. (Bilag 6)

Det, at være sin magt bevidst, er noget Leif Tøfting Kongsgaard kommer ind på i sin bog, *Multiteoretisk praksis i socialt arbejde*, hvor han siger, at den farligste magt er den, der er blind for sig selv, og magten først bliver undertrykkende, når den ikke vil vedkende sig selv som magt (Kongsgaard, 2017, s. 49, 52). Ud fra Kongsgaards udtalelser kommer det frem hvilken betydning, det har for relationen, om SR'en vedkender sin magt eller ej. Vita udtaler, da vi spørger ind til, om det ulige magtforhold mellem hende og borger kan have en betydning for samtalen, og hvad hun gør for at undgå

en mulig barriere jf. bilag 4: ”*Jeg udviser, at jeg ikke har magt*”. Dette er et eksempel, hvor SR’en ikke har erkendt sin magt, og hvor borger senere har udvist voldelig adfærd.

Kongsgaard mener, at der er en magt til stede i mødet mellem SR og borger. Han begrundet bl.a. med, at der er ingen dialog eller relation mellem en borger og en professionel, som foregår i et magtfrit rum. Den forhandling, der foregår, i mødet er ikke mellem to ligeværdige parter. I og med parterne ikke er ligeværdige, vil der være en asymmetri til stede. Der er to grunde til, at denne asymmetri vil være til stede mellem SR og borger. For det første vil der være en asymmetri i magten, da SR’en som regel har adgang til en viden, nogle ressourcer, vurderinger og beslutninger, som borgeren ikke har. Dette vil vi komme ind på senere i analysen under afsnittet *viden er magt*. For det andet angår de forhandlinger, der foregår, borgerens liv og ikke SR’ens liv. Som SR sidder man som en repræsentant for et system, men borgeren sidder der som sig og har hele sit liv på spil (Kongsgaard, 2017, s. 48). Det, at lægge sit liv i andres hænder, fortæller vores informant Line også om, jf. bilag 3; ”*det er hele dit liv, der rent faktisk er i andres hænder*”. Borgerne er på et sårbart sted i deres liv, hvilket også er en grund til, at man som SR, ifølge Kongsgaard, bør være bevidst om sin magtposition, så man ikke bliver borgeren overlegen. Det er her, den gode forvaltningsskik kommer ind i billedet. God forvaltningsskik er et sæt uskrevne handlenormer, som benyttes i en forvaltning, i vores tilfælde Jobcentret. Den gode forvaltningsskik udspringer af etikken om hvad der er korrekt adfærd på Jobcentret og forholdet mellem SR og borger (Kokkin, 2005, s. 201). Alle vores borgerinformanter har givet udtryk for, at de ikke følte sig værdigt behandlet af deres SR. Line udtrykker det på følgende måde; ”*Det er en dehumanisering, hvor at syge borgere ikke er ligeså meget værd som andre. De bliver set skævt til*” (Bilag 3). Og som Sara fortæller, har hun haft en episode med sin SR, hvor SR’en har talt nedværdigende til hende og hvor Sara blev mødt med en arrogance. Begge er eksempler, hvor der er sket et brud på relationen, da borgeren ikke har følt sig mødt af deres SR og ikke føler sig ligeværdige i forhold til det normative samfund. Glemmer SR’en den gode forvaltningsskik og i stedet har fokus på resultater og lovgivning, kan borgeren komme i klemme, og man kan ignorere dele af borgerens udsagn og budskab om følelser (Kokkin, 2005, s. 103). Dette er med til at skabe en distance mellem SR og borger. Line beskriver hvilke faktorer, der kan påvirke relationen og skabe en distance mellem SR og borger på følgende måde:

(...) så bliver man nødt til at oprette en kultur internt i Jobcentret, som måske handler mere om fokus på kasser og penge og paragraffer end fokus på mennesket. Og det gør også, at man

ikke får den relation til det menneske, der sidder over for en. Så kulturen er nådesløs forstået på den måde, der er ikke plads til borgeren uanset hvor syg borger, det er. (Bilag 3)

Heri giver Line udtryk for, at den interne kultur i Jobcentre kan medvirke til, at der ikke skabes en god relation til borgeren, fordi der fra ledelsens side er fokus på økonomi og lovgivningen. Line ser således SR'en som offer for en magt, der udøves ovenfra.

For at kunne udøve den gode forvaltningsskik som SR er det også vigtigt, at man er sin rolle bevidst og agerer professionelt. Dette kommer Leif Tøfting Kongsgaard ind på i sin bog *Multiteoretisk praksis i socialt arbejde*. Rollesikkerhed betyder, at SR'en træder ind i rollen som myndighedsperson. Hun er ansat til at nå bestemte resultater med borgeren. I et Jobcenter vil det ypperligste resultat være at få borgeren i beskæftigelse (Kongsgaard, 2017, s. 43). Men disse resultater må ikke komme før borgeren. Den rolle, man som SR påtager sig, handler om at tage sin funktion og sin uddannelse på sig og stå ved, at man har en viden og magt, som giver adgang til ressourcer og afgørelser, som kan have konsekvenser for borgerens liv (Kongsgaard, 2017, s. 44). Det er derfor vigtigt at behandle borgerne med respekt. Kongsgaard skriver i sin bog, at den professionelle skal kunne bygge bro til borgerens livsverden. For at kunne bygge denne bro og få skabt en relation til borgeren, er det vigtigt, at man ser borgeren. Dette er noget, vores informanter ikke føler, der sker. Som Line udtrykker det; ” (...) *Se det menneske, der sidder foran dig. I stedet for en kasse. Sørg for, at det ikke bare bliver et nummer i rækken (...)*” (Bilag 3). Som det fremgår af citatet, har borgerne et ønske om at blive mødt og ønsker at blive hjulpet videre. De ønsker at blive mødt med en tiltro og en tillid, hvor man ser på hele mennesket.

Sammenfatning

I det følgende vil vi kort pointere den vigtigste viden i forhold til ovenstående delanalyse.

For at der kan skabes en god relation mellem SR'en og borgeren, kræver det, at borgeren er samarbejdsvillig i forhold til de krav, der stilles til rollen som modtager af offentlige ydelser.

Der kan opstå rolle uoverensstemmelse omkring hvilken rolle, borgeren kan indtage og den rolle, borgeren selv ønsker. Hvis pågældende ikke accepterer den ulige rollefordeling og selv kræver definitionsmagten, kan det påvirke relationen, eftersom det bliver en slåskamp om definitionsmagten og rolleforventningerne.

For begge parter gælder det om at acceptere hinandens roller og asymmetrien i relationen i og med SR'en agerer som professionel og borgeren som privat person. Som SR gælder det om at acceptere

den magtposition, man sidder i, for at den ikke skal være undertrykkende. Dette vil blive uddybet i konklusionen. Til SR'en forventes det fra borgeren, at der bliver udført god forvaltningsskik, hvor SR'en viser tillid, har tiltro og ikke er overlegen overfor borgeren. Både SR og borger forventes at bidrage for at skabe en god relation.

Delanalyse 2 - Goffman & modstandsstrategier

Følgende afsnit tager udgangspunkt i underspørgsmålet, *hvilke modstandsstrategier kan borgeren anvende i mødet?*

Foucault og Goffman fremhæver på forskellig vis det strategiske aspekt i hvert magtforhold (Hansen, 2016, s. 231). Til analysering af denne delanalyse kan man spørge anderledes: 1) Hvilke muligheder har borgeren for ikke at virke voldelig og truende og i stedet anvende strategiske modstandsstrategier i mødet. 2) Om vold og trusler er former for modstandsstrategier. 3) Har borgeren mulighed for at påvirke den rolle, han/hun er tildelt. Vi vil her ikke gå ind i en diskussion om, hvorvidt vold er magt eller afmagt. I ovenstående delanalyse har vi kommet ind på hvilke faktorer, der kan påvirke relationen. Her var en af faktorerne den asymmetriske magtrelation. Selvom der er en asymmetrisk magtrelation, har borgeren mulighed for at yde modstand i mødet. For at kunne analysere på den indsamlede empiri med henblik på besvarelse af underspørgsmålet, vil vi anvende Goffmans teori om modstandsstrategier.

Retten til modstand og magten over situationen

Når man læser Foucault og Goffman, mener de begge, borgeren har mulighed for at yde modstand i forhold til den rolle, og det subjekt SR'en forsøger at skabe under mødet. Goffman introducerede forskellige modstandsstrategier, man kan anvende for at beskytte sig selv, når man føler sig angrebet eller krænket. Borgeren kan ved hjælp af modstandsstrategier distancere sig fra den rolle, han/hun er tildelt (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 124-125). Goffman taler om fire sekundære modstandsstrategier, *regression, uforsonlige holdning, kolonisering og omvendelse*. Disse har vi tidligere gjort rede for i teoriafsnittet, hvorfor vi undlader at uddybe dem i dette afsnit.

Saras anvendelse af strategierne

I den indsamlede empiri kan Sara tolkes som en borger, der er blevet immun overfor presset fra SR'en og de forventninger eller forpligtelser, hun er pålagt gennem sin rolle som modtager af ressourceforløbsydelse. Sara har været i systemet i 15 år. For borgere som har levet det meste af deres liv i systemet, gælder det, at de har underkastet sig gældende regler og forpligtelser til rollen, og Sara kan derfor gives som et eksempel. Sara kan anses for at være sårbar, men samtidig også psykisk robust over for systemets og Jobcentrets påvirkning (Jørgensen, 2012, s. 52).

I forhold til Goffmans strategier anvender Sara regression til at håndtere den uoverensstemmelse, der er mellem SR'ens og Saras opfattelse af sig selv - at hun ikke fejler noget, men blot er doven. *"Jeg havde på et tidspunkt engang en SR, som var overbevist om, at jeg ikke fejlede noget, at jeg bare var doven, så hun gjorde, alt hvad hun kunne, for at bevise, at jeg bare var doven"* (Bilag 1).

Sara anvender i den forbindelse regressionsstrategien, ved at hun trækker sig tilbage i form af at lægge beslag på sine følelser og bide tænderne sammen. Hun er bevidst om, at det ikke vil gavne hende at reagere voldeligt, men kan derimod vanskeliggøre samarbejdet og medvirke til, at hun befinder sig i en ond cirkel (Jørgensen, 2012, s. 49). Sara udtaler følgende:

Ja, det er det modsatte af at slå i bordet og blive opfarende. Man bliver nødt til at bide tænderne sammen. Det er ligesom lidt vigtigt, at man kan have et nogenlunde konstruktivt samarbejde, og det bliver det ikke af, at man råber og skriger eller slår i bordet. Fordi igen, det er heller ikke konstruktivt at blive vred eller opfarende. Så det sætter en i en svær situation, at man skal lægge beslag på ens egen reaktion. (Bilag 1)

Udover regression fremgår det af citatet, at Sara benytter omvendelsesstrategien, hvor hun gennem selvdisciplinering påtager systemets syn og opfører sig i overensstemmelse med Jobcentrets rolleforventninger (Jørgensen, 2012, s. 51). Med denne strategi underkaster Sara sig SR'ens magt og accepterer, at hun ikke selv har indflydelse, men samtidigt skaber hun et selvbillede, hvor hun fremstår som et individ, SR'en kan regne med og have tillid til (Flood & Henriksen, 2014, s. 89 ; Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 79).

Lines anvendelse af strategierne

Rettes blikket mod Line, har hun, som Sara, ikke været voldelig eller truende.

Line benytter omvendelsesstrategien. I nedenstående citat fremgår det, at hun disciplinerer sig selv og forsøger at udleve rollen som den perfekte borger, der ikke på noget tidspunkt kunne se sig selv udvise en voldelig eller truende adfærd. Line udtaler følgende:

Jeg er på ingen måde den voldelige type. Jeg tror på, at ord er væsentligt bedre at bruge i den sammenhæng. Jeg har jo selvfølgelig også en form, altså det har vi jo alle sammen, en eller anden form for autoritær trohed i os, som også gør at det holder en lidt tilbage. Men jeg blev nødt til at holde sammen på mig selv, for jeg blev nødt til at være opmærksom på, hvad det er, der bliver sagt, og hvad det er, der kommer ud af mødet. I stedet for at lade mig være i mine følelsers vold, hvis man kan sige det på den måde.

(Bilag 3)

Ifølge Line er volden ikke en modstandsstrategi. En af grundene, til at hun aktivt undgår at være offer for følelsernes voldelige udtryk, er fordi SR'en har en autoritet – en magt, som hun ikke skal begynde at gøre oprør imod ved hjælp af vold. I stedet anvender hun dialogen strategisk til at få noget ud af mødet.

Den uforsonlige holdning er den anden strategi, hun gør brug af. Det er ofte de type borgere, der har kendskab til lovgivningen, og som klager over de trufne afgørelser, der anvender den uforsonlige holdning (Kolind, 2010, s. 193). Denne strategi står ikke åbenlyst i interviewet, men inden interviewet fik vi tilsendt hendes klager over sagsbehandlingen i hendes sygedagpengesag, og deraf kan denne strategi konstateres. Grunden, til at Line klagede, var midlertidig, fordi to af hendes forhenværende SR'e påstod, at hun kunne øge arbejdsevnen, hvis hendes barn kom i aflastning, hvilket hun var uenig i. Som hun selv udtaler, kom de for tæt på hendes privatsfære (Bilag 3).

Toves anvendelse af strategierne

Tove har i lighed med de andre informanter ikke været voldelig, men er den eneste, der har truet sin SR. Vi ser det væsentligt at hæfte sig ved, at den SR Tove har været truende over for, var en i familieafdelingen, hvorimod vores undersøgelsesfelt er Jobcentre. Vi har til trods for dette valgt at anvende Tove, da vi finder hende særligt brugbar i de andre delanalyser. Hendes reaktionsmønster stemmer overens med Sara og Lines forestillinger om hvordan, man ville reagere i en afmagtssituation,

hvor man føler sig truet, mødt med urimelige krav, angrebet eller krænket af sin SR. Som Line formulerede det, er afmagt absolut den værste situation, et menneske kan befinde sig i uanset alder, hudfarve eller sociale lag, fordi du ingen indflydelse har. Hvis afmagten tilmed kombineres med frygt, vrede og frustration, så *”bliver det en cocktail, der siger spar to”* og ifølge hende ligger det til vores natur, at vi reagerer. *”I vores natur så ligger det til os, at så langer vi ud. Jeg langer ud verbalt, andre langer ud fysisk”* (Bilag 3).

I forhold til Goffmans modstandsstrategier, ses det i interviewet med Tove, at hun i lighed med Line benytter sig af den uforsonlige holdning:

Ligeså snart jeg vidste, jeg skulle til møde med hende, så så jeg rødt. Så var alle kløerne de var skærpet, eller sleben. Havde hun fundet et eller andet på mig, så kunne jeg fyre et eller andet lige hovedet af hende igen. Så hun kørte psykisk på mig, men det tror jeg nok også lige, jeg gjorde den anden vej. (Bilag 2)

Til hvert møde med SR'en er Tove forberedt på at give modstand i form af hævn, fordi hun ved, at SR'en vil udfordre hende på det personlige plan. Som det fremgår af citatet, kører begge parter psykisk på hinanden og bliver personlige i mødet. Når SR'en kører personligt på borgeren, vil der ifølge Kongsgaard ikke længere være tale om en professionel asymmetrisk relation (Kongsgaard, 2017, s. 48). SR'en vil træde ud af sin rolle som professionel, og de forventninger der hører til, da hun agerer som privat person. Relationen bliver hermed ligeværdig, og SR'en har ikke autoritet til at udvise magt. Når SR'en agerer som privat person, bliver SR'ens normative vurderinger om, hvordan man er en god mor (Bilag 2), til en personlig krænkelse. Rent etisk og i forhold til god forvaltningsskik, bør SR'en ikke komme med personlige udtalelser om en borger.

Af ovenstående citat fremgår det, at Tove anvender den uforsonlige holdning, hvor hun i stedet kunne have anvendt omvendelse og leve sig ind i sin rolle og opføre sig som den perfekte borger (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 123). Den uforsonlige holdning kommer til udtryk ved, at hun nægter at samarbejde med SR'en. Strategien fremgår ligeledes i følgende citat: *”Sådan en snushane skal jeg fandme ikke arbejde sammen med, sådan en sladderkælling skal jeg ikke arbejde sammen med”* (Bilag 2).

Vold og trusler som strategi

Når vores informanter anvender en eller flere modstandsstrategier, er det med et formål. Det ses ud fra ovenstående, at borgerne anvender modstandsstrategierne, bevidst og ubevidst med henblik på at

undgå at blive voldelige eller truende på trods af de uoverensstemmelser, der opstår i mødet med deres SR. Eksempelvis kan nævnes regressions- og omvendelsesstrategien, hvor borger ved anvendelse af førstnævnte trækker sig tilbage og ved sidstnævnte disciplinerer sig selv og opfører sig i overensstemmelse med systemets regler.

Vold og trusler kan tolkes som former for modstandsstrategier, da borgerne, ved anvendelse af en trussel, tydeligt giver udtryk for, at SR'en har eller er ved at overskride en personlig grænse (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 123). Trusler som en grænsesættende modstandsstrategi ser vi hos Tove, hvor hun truer sin SR med at slå hende ihjel, efter at SR'en udtalte, at Tove ikke var for godt tænkende. Hun udtaler følgende: *“Der rejste jeg mig op, og simpelthen sagde rent til hende, hvis du bare så meget sige det én gang til, slår jeg dig ihjel!”* (Bilag 2). Vold og trusler som strategier kan argumenteres for at være beslægtet med den uforsonlige holdning. Tove undgår ved hjælp af trusler som grænsesættende modstandsstrategi at udvise voldelig adfærd. Truslen kan midlertidig, i overensstemmelse med vores definition på vold, tolkes som psykisk vold, hvilket er uhensigtsmæssigt for SR'en og, ifølge Goffman, en illegitim strategi (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 111). Omend den uforsonlige holdning i form af truslen kan beskytte borgernes selv, kan truslen være strafbart jf. straffelovens § 119.

Sammenfatning

Mødet mellem SR og borger er præget af diverse faktorer, som kan påvirke relationen og dermed forårsage, at der opstår uoverensstemmelser. Bliver der ikke skabt en god relation, vil der blive skabt modstand, hvor man hele tiden skal bevise, at den anden part tager fejl. Valget af modstandsstrategier påvirker relationen, men relationen kan også påvirke valget af modstandsstrategierne. Som en hjælp til at magte situationen og undgå at blive voldelig eller truende, har borgeren mulighed for at anvende Goffmans strategier, regression, uforsonlig holdning, kolonisering eller omvendelse. I vores tilfælde blev kolonisering ikke anvendt af borgerne, og ligeledes anvendes vold ikke som en legitim modstandsstrategi. Borgeren kan anvende trusler som strategi til at fastsætte en grænse for, hvad man vil finde sig i. Overholdes denne grænse ikke, kan det i værste tilfælde have den konsekvens, at borgeren bliver voldelig overfor SR'en (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 123). Borgerens valg af modstandsstrategier er en mulighed borgeren har for enten at distancere sig eller indtage rollen og de forpligtelser, han/hun er tildelt.

Delanalyse 3 - Magtforholdet

Af foregående delanalyser fremgår det, at der er et magtforhold i mødet mellem SR og borger. Vi vil i følgende delanalyse analysere, om magtforholdet har en betydning for forekomsten af vold og trusler. Foucault er brugbar i denne del af analysen, eftersom hans begreber tager udgangspunkt i den usynlige magtudøvelse og kan derfor benyttes til at undersøge magtudøvelsen, der ikke vil vedkende sig selv som magt.

Vold og trusler bliver hurtigt et kontroversielt emne, eftersom vold på ingen måde er legitim i det moderne samfund (Wieviorka, 2009, s. 41). Vores informanter er også alle enige i, at borgere, der enten er voldelige eller truende eller begge dele, bør straffes. Volden og truslerne er, som nævnt i delanalyse 2, rettet mod noget og ifølge Foucault, har magten ligeledes et mål (Nilsson, 2009, s. 100). Foucaults magtbegreb er relevant, fordi man ved hjælp af hans begreber kan analysere, hvordan magten er flygtig og aktiv ude i relationerne mellem SR og borger. Vi ser volden og truslerne som udtryk for aktivitet og har derfor fravalgt tankegangen om at arbejdsløse, fattige og syge borgere blot er passivt frustreret og ikke gør noget ved deres situation, som Lazarsfelds feltundersøgelse fra Marienthal viste (1972).

Hvem er offer og hvem udøver magten

Af delanalyse 2 om modstandsstrategier fremgår, at borgerne forsøger at magte sin situation. Vi ser derfor hverken SR eller borger i striks forstand som offer eller udøver af magt. Det er ikke enten/eller, men både/og. Det er forskelligt, hvordan SR'ne ser sig selv som udøvere af magt. Siv vedkender sig magtforholdet, hvorimod Bo og Vita siger, at det er lovgivningen og ikke dem selv, som har magt. Fælles for dem alle er, at de har en myndighedsfunktion, der gør, at de ser sig selv i skudlinje for vold og trusler. Bo svarer i denne sammenhæng, når vi spørger, om han føler sig i risiko for vold og trusler:

(...)jeg prøver altid på at hjælpe dem, så de ikke ender ud i, at vi træffer en afgørelse, som ikke tilfredsstillende eller er til fordel for borgeren. Men nogen gange bliver vi nødt til det, og det tror jeg ikke, man kan lave om på. Den risiko vil der altid være, især når det handler om penge og eksistensgrundlag. (Bilag 5)

SR'ne ser sig selv i et krydspres mellem den, der hjælper og den, der straffer borgeren. Ud fra det Bo fortæller, er SR'ne både udøvere og ofre for magten (Kokkin, 2005, s. 103). Af ovenstående citat fremgår det, at Bo har en magt til at hjælpe. Når Bo har mulighed for at tilfredsstille borgernes behov,

er der tale om en usynlig magt. Magten bliver først synlig, når borgerens behov ikke kan blive imødekommet (Svensson, Johnsson, & Laanemets, 2009, s. 64). Dette kan illustreres ved følgende citat af Sara:

Man kan jo blive frygtelig desperat, når man sidder der og prøver på, hvad skal man sige, nærmest tigge for at få nogle ordentlige vilkår, og så alligevel ikke blive mødt særlig venligt. Det er jo også det, der kan være med til at skabe de der voldsomme reaktioner. Det er jo at desperate frustrerede mennesker, som sidder nærmest og tigger. Det er jo klart, det er en sprængfarlig situation, hvis man så ikke møder de mennesker, der hvor de er. Eller at man fx bliver nedladende eller arrogant. (Bilag 1)

Viden - en af magtens ansigter

Der er en vis autoritet ved at have viden. Man kan producere sandheden og kan lede andres handlinger, som Vita udtrykker det "(...)Og selvfølgelig har vi ret, for vi følger bare loven" (Bilag 4).

Foucaults teoretiske perspektiv på viden og magt er relevant, eftersom vi vil undersøge, hvilke muligheder borgeren har for at vise modstand overfor en viden, som ser sig selv som hjælpsom og neutral. Vi vil finde ud af, hvordan magten kommer til udtryk gennem brug af viden, og hvordan viden bliver et middel til magtudøvelse. Modstanden mod magten er en modstand mod den viden, som konstruerer bestemte subjekter (Hansen, 2016, s. 217).

Foucault formulerer, hvor der er viden, er der magt (Nilsson, 2009, s. 80). Viden kan bruges til at hjælpe ud fra de bedste intentioner og ligeledes henvise til neutrale sandheder, som vil være til borgerens bedste, hvis han/hun handler efter disse sandheder. Noget der går igen hos SR informanterne er, at loven kommer til at fremstå som en neutral sandhed, man som SR kan henvise til. Vita siger følgende; "Vi er af den overbevisning, hvad vi mener og synes det kan vi sådan set gøre i fritiden. Det vi er her for er at forvalte loven" (Bilag 4).

Det er værd at hæfte sig ved, at Vita ikke er uddannet SR. Bo, som er uddannet SR, siger midlertidig det samme og henviser til at lovgivningen er en neutral og objektiv viden, som kan stå i modsætning til deres skøn, meninger og vurderinger. Lovgivningen er en magt, som SR'en kan henvise til i tilfældet af at SR'en ikke kan imødekomme borgerens behov. Line siger i denne sammenhæng; "Se mennesket. Og så kan man altid sige: prøv hør, jeg gør, hvad jeg kan, men lovgivningen er sådan her" (Bilag 3).

Ud fra følgende citat, bliver lovgivningen et sandhedsregime, dvs. en proces hvor lovgivningen bliver en diskurs, som fortrænger andre sandheder og dermed konstruerer virkeligheden (Järvinen et al., 2005, s. 13). Lovgivningen bliver, ud fra det, Line siger, en måde, hvorpå borgeren er med til at legitimere SR'ens handlinger. Kort sagt, at SR'en er offer for systemet ligesom borgeren. Lovgivningen anses ud fra empirien som en magt, der udøves ovenfra, som et system, der retter *sværdet* mod både SR'en og borgeren. Det er undertiden ikke nemt at vide, hvem der har den suveræne ret til at holde sværdet, eftersom magt, ifølge Foucault, udøves i relationerne (Foucault, 2002, s. 148).

I de situationer, hvor SR informanterne skal fortælle om det møde, hvor borgeren blev voldelig eller truende, er der nogle fællestræk i form af den viden, som SR'en har om borgeren, er en usynlig magt.

Dette kan illustreres ved følgende eksempel fra Siv:

(...)der bliver han voldsom ophidset og vred på, at han ikke må komme i den her praktik. Det, vi har en formodning om, det er, at han har skyldt penge til den her virksomhed, til den her ejer af virksomheden. Fordi ejeren af virksomheden havde en spillehal ved siden af. (...) vi får så ligesom han havde lånt nogle penge, som skulle betales tilbage i form af arbejdskraft.

(Bilag 6)

Forinden borgeren bliver højtråbende og vred over, at han ikke kan komme i den praktik, han fandt, benytter Siv en anerkendende og rosende tilgang (Bilag 6). Den anerkendende tilgang er en viden, som er produktiv, fordi den kan give borgeren en følelse af, at han kan magte situationen. Siv er klar over, når vi spørger ind til, hvad hun tror lå til grund for hans reaktion, og hun fortæller, at han følte en afmagt overfor hendes afslag af praktikken (Bilag 6). Siv mener ikke, at borgerens afmagt havde noget med hende at gøre, men at han allerede var i konflikten. Denne konflikt argumenterer hun for ved hjælp af sin viden om de faser, som flygtninge skal igennem, når de kommer til Danmark. Her konstruerer hun ved hjælp af sin viden borgerens situation og dermed borgeren som subjekt - et subjekt, hvis adfærdsmønstre kan objektiviseres som konfliktfyldte grundet borgerens situation (Hansen, 2016, s. 216). Siv får magt til at definere sandheden om vold og trusler og tilslører derved hendes egen rolle og magt i mødet. Hendes viden bliver en magt, omend en usynlig magt, eftersom hun prøvede at kommunikere på en omsorgsfuld måde, der får hende til at fremstå som hjælperen, og borgeren til at fremstå afmægtig på grund af den sociale situation, han står i. Dette fremgår også af følgende citat af Siv:

Socialrådgiveren er ansat til at hjælpe, og det er okay, man er frustreret. Det er okay, man kan være sur. Det kan vi alle sammen. Det kan jeg også blive, men det skal være på en ordentlig måde. Der er forskel på, om man er frustreret og sur over situationen, eller om man gør det personligt og så siger, det er også dig, fordi du ikke kan hjælpe mig. (Bilag 6)

Borgeren må godt være frustreret over lovgivningen eller systemet, men ikke gøre det personligt mod SR'en. Bo siger i tillæg til dette, at han godt kan forstå, at nogle borgere bliver sure, og at det er fint, at de råber, så længe de ikke bliver personlige. Det går igen hos SR'ne, at de mener, at borgerne er sure på systemet og ikke på SR'ne. Dette er i overensstemmelse med den systemkritik, som formand for dansk socialrådgiverforening Maibritt Berlau skriver *"Når ydelserne sættes ned (kontanthjælpsloftet), reagerer borgerne med bekymring og vrede, og så stiger risikoen for trusler og vold mod socialrådgivere"* (Den offentlige, 16).

Ud fra det Berlau og SR informanterne udtrykker, er de offer for systemets magt. En magt, der tvinger SR'ne til at stå i et krydspres mellem deres egne socialfaglige skøn og lovgivningen. Ifølge Foucault udøves magten nedefra (Foucault, 2002, s. 100). Denne magt, som SR'ne udøver nedefra, bliver en videns-magt, som konstruerer en systemkritik, der italesætter en diskurs blandt SR'ne, som gør, at de ser sig selv som hjælperen, der mangler handlemuligheder (Nilsson, 2009, s. 63). Paradokset er dog, hvorfor volden og truslerne går ud over SR'ne, der forsøger at hjælpe. Bo mener, at det er, fordi SR'ne er *"the messenger"* (Bilag 5), at de som frontlinjemedarbejder er i skudlinje, når de under mødet udøver magt med henvisning til loven. Foucault (2002) skriver i den sammenhæng; *"loven vil nødvendigvis være bevæbnet (...) lovens svar til dem, der overskrider den, vil altid, om så blot i sidste instans, være den absolutte trussel. Loven henviser til sværdet"*. Når SR'en henviser til loven, udøver han/hun ifølge Foucault mere end bare en trussel. Loven kobles sammen med normative vurderinger, som tager udgangspunkt i SR'ens viden og erfaringer. SR'ens viden er således en usynlig magt, som ikke vil være sig selv bekendt, eftersom den henviser til loven. Loven er den, som straffer og forbyder - den begrænser borgeren i at handle. Modsat fremstår SR'en med sin viden som hjælperen, der hverken forbyder eller tillader, men frem for alt er regulerende og korrigerende (Foucault, 2002, s. 148-149).

Disciplinens produktive karakter

Foucault benytter under sit forfatterskab forskellige begreber om den moderne usynlige magtudøvelse. Vi opfatter viden, disciplinering, biomagten og pastoralmagten som tæt forbundne. De kan

alle ses som produktive magtteknologier, der giver SR'en mulighed for at lede og styre borgernes handlerum (Hansen, 2016, s. 217). Dette analyseafsnit vil tage udgangspunkt i magten som den udøves gennem disciplinering, hvor vi især er inspireret af de tanker, Foucault gør sig i *Surveiller et punir* (Overvågning og straf). Det er en magtudøvelse modsat den juridiske, som ikke alene forsøger at tage noget fra borgeren ved anvendelse af straf. I stedet anvendes disciplinen, som henviser til normen – til det, samfundet har konstrueret som normalt. Den er mere effektiv, fordi den får borgeren til at gøre det, som borgeren ville have gjort alligevel, fordi det synes rigtigt i forhold til det normative samfund. Den behøver derfor ikke nødvendigvis at straffe, da denne magt skaber subjekter, der følger normen (Foucault, 2002, s. 149 ; Foucault, 2002, s. 154).

Vi vil i dette analyseafsnit, analysere om den disciplinerende magtudøvelse overfor borgeren, har betydning for forekomsten af vold og trusler.

Af empirien fremgår meget kontroversielle emner, hvor både SR og borger har skulle fortælle om en ubehagelig episode. Borgerinformanterne fortæller, hvordan de under mødet har følt sig truet og krænket af deres SR, som, ifølge dem, misbrugte deres magt. Modsat syntes SR informanterne ikke at give relationen eller magtforholdet skylden for, at borger blev voldelig eller truende, men snarere lovgivningen og systemet. Når vi spørger Vita, hvad hun tror skyldtes, borgeren blev voldelig, svarer hun: *"Han ville have nogle penge lige nu, og det kunne jeg ikke give ham"*. Ifølge Vita, har hun ikke mulighed for at imødekomme borgerens behov. Hun siger i tillæg til dette; *"(...) uanset om jeg havde sagt, at du får en bevilling, så ville jeg aldrig sige, at du får dem i morgen. Altså vi giver jo ham aldrig penge. Vi siger, så betaler vi regningen på apoteket. De får aldrig penge selv"* (Bilag 4).

Ovenstående citat er et eksempel på, hvordan den moderne disciplinerende magtudøvelse ikke nødvendigvis udøves synlig med henvisning til loven. Disciplinen kan fungere, som om den har hjemmel i loven (Jensen, 2013, s. 234). Det kan fremkomme effektivt og rationelt, at Vita behøver en regning fra apoteket, før hun kan hjælpe. Af § 82 i Lov om aktiv socialpolitik fremgår det, at Vita kan yde hjælp til udgifter til medicin, hvis hun vurderer og med lægelig begrundelse, at borgeren har behov for medicin. Ifølge Foucault forsøger den disciplinerende magtudøvelse at få borgeren til selv at ville modtage SR'ens hjælp. Vita har en anelse om, at borgeren er misbruger, og hun kræver derfor en diagnose, som borgeren ikke har endnu, fordi han ofte flytter læge. Ved at borgeren vælger at tage på apoteket, konstruerer Vita et subjekt, som kan handle på en bestemt måde (Fahnøe, 2016, s. 40). Diagnosen hæfter sig ved kroppen og signalerer magtforholdet mellem borgeren og Vita. For at kunne

hjælpe borgeren, skal borgeren villigt acceptere Vitas krav om diagnose og lægens viden om misbrug. Denne (frivillige) tvang af borgerens handlinger skal ikke betragtes som voldelig magtudøvelse, men rationel, organiseret og teknisk gennem en diagnose. Vita siger i sammenhæng med dette; *"(...) det vi gør, når vi ikke bevilger sådan medicin, det er at sige, hvis du skal have fornyet den her bevilling, så skal du komme igen ret hurtigt"* (Bilag 4).

For at Vita kan hjælpe, kræver det, at borgeren overholder tiden samt viser viljen til behandling for sit misbrug (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2005, s. 15). Denne disciplinerende magt fremstår ikke som synlig tvang, eftersom Vita giver borgeren mulighed for at hjælpe sig selv. Senere finder Vita og hendes kollegaer ud af, at han skulle bruge pengene med det samme og at hans voldelige adfærd derfor ikke havde noget med medicin at gøre. Tolkningen er her ret åben. Et argument ville være, at han blev vred over, at han ikke kunne hjælpes med det samme. Det er dog ikke muligt at hjælpe ham med det samme, fordi han ikke overholder tiden og ikke lader sig indordne diagnosen, misbruger. Straffen for denne afvigelse fra normen er, at borgeren ikke kan modtage hjælp og efterfølgende bliver voldelig. Vita fratager ikke blot borgerens mulighed for hjælp jf. Lov om social politik § 82. Den disciplinerende magt, som Vita udøver, hverken fratager eller tillader, men skaber et subjekt, der kan vælge at korrigere sine handlinger, så de ikke afviger fra normen (Foucault, 2002, s. 195). Det kan argumenteres for, at netop denne magt er en trussel (Bilag 3), der tvinger borgeren til at følge normen, hvis han/hun ønsker hjælp. Dette ser vi hos Line og Sara, hvor de, som nævnt i delanalyse 2, fremstår som de perfekte borgere, der gennem selvdisciplinering har tvunget sig selv til at indordne sig normen for derved at få mest muligt ud af mødet.

De ubehagelige episoder, som fremgår af empirien, overskygger støtten, belønningen og omsorgen i relationen, og den disciplinerende magt ses mange steder i empirien som tvingende, straffende og krænkende, om end omsorgen stadig er tilstede. Denne omsorgs tilgang kommer til udtryk ved, at SR informanterne forsøger at kommunikere hjælpende og støttende op til og under mødet, hvor borgeren får afslag eller får frataget deres ydelse. Parfraseret fra *Overvågning og straf* *"(..)så er det en meget stor fordel, når han er tvunget til at straffe, om muligt vinder barnets hjerte, før han gør det"* (Foucault, 2002, s. 196). Omsorgen hjælper, ifølge SR informanterne, ikke i de situationer, hvor SR'en ikke kan belønne borgeren, men ser sig nødsaget til at straffe grundet lovgivningen. Modsat forklarer borgerne, at de ønsker at blive mødt venligt, hvilket blev belyst i delanalyse 1. Vi kunne have valgt at komme ind på biomagt og pastoralmagt, men de synes ikke kunne belyse empirien i samme grad som viden og disciplinering.

Borgernes oplevelse af magtudøvelsen

I det følgende vil vi analysere, hvordan borgerne oplever SR'ens udøvelse af magt. Til at undersøge dette vil vi især benytte dele af empirien, som omhandler både SR'ens og borgerens forståelse af det specifikke møde, hvor borgeren blev voldelig eller truende. Noget, der fremgår af empirien, er, når borgeren skal fortælle om sin oplevelse, så er der ikke tale om, at deres SR under mødet var hjælpende eller omsorgsfuld. Tværtimod opfatter de SR'en under mødet som truende og tvingende. Eksempelvis fortæller Line:

Det er en trussel om, at jeg kommer ned på en lavere ydelse. Eller simpelthen bliver smidt helt ud af systemet, hvis jeg ikke makker ret. Så det vil sige jeg sætter mit liv og levned og mit helbred på spil, i nogle praktikforløb, jeg ikke rigtig hverken kan holde til eller tåle. (Bilag 3)

Ud fra det Line fortæller, fremstår magten som en trussel, der tager noget fra borgerne. Modsat det borgerne fortæller, at truslerne fremstår synlige, forsøger SR'ne at usynliggøre sin magt og vedkender sig ikke denne. SR'ne henviser i denne sammenhæng til lovgivningen, og denne bliver italesat, som det, der får dem til at true borgeren med sanktioner. Der er således, ifølge SR informanterne, ingen magt til stede, eftersom det er lovgivningen og systemet, som de mener, borgeren bør gøre modstand imod.

SR'en har gennem sin myndighedsrolle en magt, som er anderledes og i nogen henseender større, end myndighedsrollen tilskriver (Michael, 2010, s. 3-4). Følgende citat fra Bo kan illustrere denne usynlige magt:

Det var en borger, som var sygemeldt. Han er selvstændig, og vi havde fået besked fra tidligere medarbejdere, at han faktisk arbejdede fuldtid, selvom han var sygemeldt, og det var faktisk også det vi havde på fornemmelsen. Også fordi han så ikke dårlig ud, som han beskrev, og lægen beskrev. Han var så sygemeldt, og jeg vil gerne have hans arbejdsevne afklaret, når han var sygemeldt. (Bilag 5)

Bo har en fornemmelse, som bliver bekræftet ved at modtage oplysninger fra tidligere medarbejdere. Han forpligter borgeren at indtræde som et subjekt, der har en arbejdsevne, der kan mere, end han viser nu. Det går igen hos SR informanterne at den magt, de udøver, bygger på et skøn. De skøn fremgår meget diskrete - usynlige, eftersom der er tale om fornemmelser (Bilag 5), anelser (Bilag 4) og formodninger (Bilag 6). Disse skøn fik stor betydning for den afgørelse, som borgeren reagerede

voldelig og truende på, da skønnet betød, at SR'ne ikke kunne hjælpe borgerne. SR'en forsøger at overbevise borgeren om, at han skal hjælpe sig selv til at ville noget andet, end det han selv vil. Sagt med andre ord, skal borgeren indtræde i en rolle, som SR'en tildeler ham. Borgeren bliver afmægtig, fordi SR'en på forhånd har viden om borgeren, som borgeren ikke kan kontrollere. Borgeren er således afmægtig i forhold til at definere sig selv som syg. Viden om og disciplineringen af borgeren bliver en magt, der konstruerer og skaber et bestemt subjekt - et subjekt som skal afklares for at modtage hjælp (Hansen, 2016, s. 215).

Ifølge Bo kan borgeren ikke magte situationen, og da vi spørger om, hvad han tror skyldes, at borgeren blev voldelig og truende, svarer han;

Nok fordi han ikke kunne argumentere imod de ting, jeg sagde til ham, (...) han kunne også godt se, at det ikke gav mening (...) da jeg så spurgte ind til det, jamen hvordan kan du holde til at rejse til Dubai, som tager mindst 12- 13 timer, men du kan ikke holde til at sidde på din arbejdsplads (...), jo, det sagde han så, da han var i Dubai, der lavede han ikke andet end at være på hotellet, og det troede jeg så ikke på. (Bilag 5)

Ifølge Foucault udøves den disciplinerende magt som både belønning og straf (Foucault, 2002, s. 196). Den disciplinerende magt straffer ikke i fysisk forstand. Der er tale om en mikro- strafferet omkring tiden; borgeren kan holde til at sidde i fly i 12 til 13 timer, men ikke arbejde. Omkring aktiviteten; manglende iver og forsømmelighed af pligten til aktiv deltagelse. Omkring væremåden; fremstår som en, der ikke fortæller sandheden (Foucault, 2002, s. 194). De forskellige former for skøn fremgår rationelle og neutrale, men de udøves som en normaliserende magt overfor afvigelsen. Afvigelsen vurderes således ikke ud fra en regel i loven, men ud fra en normativ vurdering. Denne normaliserende magt gør det muligt at kvalificere, klassificere og straffe afvigeren (Foucault, 2002, s. 201). Den magtudøvelse i form af viden og disciplinering, som fremgår af ovenstående citat, skaber et subjekt, der ikke er pålidelig og ikke ønsker aktivt at deltage for sin ydelse. Afmagten er dermed ifølge Bo selvforskyldt. Den disciplinerende magt, han benytter, er en magtteknologi som, ifølge Bo, ikke er tvang, eftersom den får borgeren til selv at indse sin skyld, og får borgeren til at fremstå som en afviger. Den disciplinerende magt forsøger produktivt at opdrage borgeren til at blive normal og udvikle sig i den rigtige retning gennem selvdisciplinering (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2005, s. 15). Ifølge Foucault, er det de unormale, de syge, de dovne - afvigerne, som er tættest på magten, eftersom det er de afvigende subjekter, som de professionelle skal disciplinere til at have den rette motivation og vilje (Heede, 2002, s. 35). At borgeren bliver voldelig eller truende, er derfor ikke

nødvendigvis en falliterklæring for SR'en eller Jobcentret. Når vi spørger Bo om, hvad han tænker om, at straffen er skærpet svarer han: *"Jeg tænker, at det er rigtig godt, også fordi så kan de tænke over det til en anden gang"* (Bilag 5).

Sagsbehandlingen kan fortsætte, hvis borgeren, som tidligere nævnt, bekender, at det ikke er SR'ens skyld men systemets. Desuden at borgeren gennem selvdisciplinering har lært, at man ikke skal reagere med vold eller trusler. Straffen i den disciplinerende magtudøvelse har således som funktion at reducere afvigelser og være korrigerende i de tilfælde, hvor borgeren ikke lever op til belønningens krav om aktiv deltagelse (Foucault, 2002, s. 195). Det er ikke til at sige, hvad borgeren konkret har lært af at blive straffet, men der er tale om en asymmetrisk magtrelation, hvor borgeren er afhængig af sit samarbejde med SR'en for at få sin ydelse. For at undgå SR'ens magt til at sanktionere og fratage ydelsen, kan borgeren, som nævnt i delanalyse 2, indtræde i rollen som den perfekte borger. Borgeren vil i denne rolle disciplinere sig selv og forsøge at undgå at bryde reglerne ved at blive voldelig eller truende, og vil tilpasse sig SR'ens forventning til god opførsel (Hansen, 2016, s. 222). De borgere, som ikke formår at udvise god opførsel, kommer til at fremstå som afvigere, der behøver SR'ens viden og disciplin.

Den disciplinerende magtudøvelse kan ligeledes på organisatorisk niveau, konstruere subjekter, der kan lede og styre andres handlinger. Denne disciplinerende magtudøvelse kan straffe borgeren yderligere. Siv fortæller, at hendes leder sagde:

I skal vide, når man har sådan en opførsel, så får man ikke lov til at have Siv som sagsbehandler. Så får man en af de andre. (...) det gjorde faktisk at hele det syriske, samfund det udelukkede ham (...) han fik dom med betinget udvisning. (Bilag 6)

Denne trussel fremgår som straf for dem, som ikke yder selvdisciplin - den reducerer muligheden for fremtidige voldelige og truende handlinger. Da vi i interviewet følger op med spørgsmålet om, hvorvidt man kan se det som en straf, svarer hun: *"Det kan man godt sige ja. Som vi ikke var herre over i Jobcentret i hvert fald"* (Bilag 6). Hun underkender ved udtalelsen, hvilken betydning hendes magtudøvelse fik af konsekvenser for borgeren. I dette tilfælde, gør ordet mere skade, end den fysiske vold ville have gjort, på borgerens fremtidige handlemuligheder.

Det kan udledes, at den disciplinerende magtudøvelse har betydning for forekomsten af vold og trusler, men volden og truslerne har ligeledes betydning for opretholdelsen af yderligere disciplinerende

magtudøvelse. Vold, trusler og den moderne magtudøvelse er således i relationen mellem SR og borger tæt forbundne. Forsøget på at styre volden og truslerne er et eksempel på, hvordan magten, der udøves, forsøger at styre borgerens liv (Foucault, 2002, s. 143).

I Toves tilfælde truer SR'en med at tage barnet fra hende. At Tove opfatter det som en trussel fra SR'en skyldes, at der er en magtrelation, hvor SR'en har institutionens magt i ryggen og en viden, som borgeren ikke har. Line siger ligeledes:

Det er lige fra foreslå at jeg skal komme af med mit barn, så jeg kan arbejde mere. Men der er hele tiden den der stopklods, at hvis ikke du gør, hvad jeg siger, så sker der det her. Og det der sker, er at jeg bliver truet med, og nu bruger jeg ordet truet, for det er faktisk det, det er. Det er en trussel om, at jeg kommer ned på en lavere ydelse. (Bilag 3)

Ud fra ovenstående citat kan man argumentere for, at hvis individet ikke følger de normaliserende handlingsanvisninger og adfærds forskrifter, kan SR'en tvinge, begrænse og sætte restriktioner for individets handlinger (Nilsson, 2009, s. 96). Kravet om aktivering bliver i dette tilfælde til en trussel, hvor Line kan miste sit barn eller blive sanktioneret. Hun har midlertidig mulighed for at magte situationen, ved at frigive ressourcer til at afklare hendes arbejdsevne. Enten ved at få sit barn i aflastning eller ved selvdisciplinering, at vise at hun godt vil, selvom hun ikke kan grundet hendes sygdom. SR'en udøver sin disciplinerende magt i form af truslen og sanktionen og skaber derved Lines handlemuligheder. Line fortæller efterfølgende, at hun var lige ved at angribe SR'en personligt ved at inddrage SR'ens børn.

Det kræver, ifølge Line, en enorm disciplin ikke at agere voldelig eller truende, og hun kan sætte sig ind i, hvorfor folk bliver voldelige og truende (Bilag 3). Den disciplinerende magt er i dette tilfælde produktiv, eftersom den får styret Line. Vold og trusler bliver ikke en legitim handlemulighed for hende, og den disciplinerende magt kan således forhindre vold. Magten, som Lines SR benytter, etablerer midlertidig ikke en bedre relation mellem hende og Line - den bliver snarere usynlig.

Sammenfatning

Som det fremgår af analysen og empirien, ser SR informanterne ikke sig selv som udøver af magt, bortset fra Siv. I modsætning til Vita og Bo vedkender Siv at have en magt. De mener begge to, at det er lovgivningen, der har magten. De forvalter blot den magt, som fremgår af lovgivningen, samtidigt med de selv er ofre for magten såvel som borgere. SR'ne befinder sig dermed i et krydspres,

hvor de på den ene side, er dem der sanktionerer borgeren med henvisning til loven og på den anden side er dem, der hjælper.

Set ud fra borgernes perspektiv, anses sanktionering som tæt forbundet med en trussel. Dette ses ved at borgerne trues til at komme i aktivering på trods af nedsat arbejdsevne, og hvor der lægges vægt på, at hvis barnet kommer i aflastning, vil der ske en øgning i arbejdsevnen.

SR'nes faglige viden giver dem en mulighed for at udøve en magt overfor borgeren, så længe SR'en optræder i rollen som myndighedsperson. Det giver dem samtidig også en mulighed for at fralægge sig magten, ved at fremstille sig selv som en hjælper, der hverken forbyder eller tillader, men i stedet disciplinerer borgeren. SR'en kan i stedet henvise til lovgivningen som et sandhedsregime med en neutral sandhed, der er med til at straffe og begrænse borgeren i sine handlinger.

Med deres viden er SR'ne "the messenger" og frontlinjemedarbejdere af lovgivningen, som gør, at de står i skudlinjen for utilfredse borgere.

Krav om diagnose og afklaring af arbejdsevne, er en magtudøvelse, der tvinger borgeren til at indtræde som subjekt for at kunne få hjælp – et subjekt, der følger normen. Straffen for afvigelse fra normen er, at borgeren ikke kan modtage hjælp. SR'en har magten til at foretage skøn og vurderinger om, hvorvidt borgeren kan modtage hjælp og hvilken hjælp. Hvis borgeren ikke vil underordne sig som subjekt, kan SR'en sanktionere med henvisning til loven. Loven er, ifølge SR informanterne, udøveren af magten, og magtforholdet mellem SR og borger bliver af den grund usynlig. Magten tilsløres, fordi den normaliserende magt ikke vil være sig selv bekendt. Den henviser til loven, men tager ligeledes udgangspunkt i en norm, som disciplinerer borgeren. Magtforholdet bliver synlig, når borgeren ikke accepterer denne magt, hvilket kan resultere i modstand. Man kan udlede, at SR'ens disciplinerende magt udøves forinden, borgeren bliver voldelig og truende og har derfor betydning for forekomsten af vold og trusler. Vold og trusler anses som illegitim og et udtryk for afmagt over sin selvforskyldte situation. Denne afmagt kræver yderligere disciplinerende magtudøvelse.

Juridisk afsnit

Vi vil i følgende afsnit kort redegøre for to juridiske principper, vi er stødt på i forbindelse med indhentning af empiri, og som vores informanter har givet udtryk for. Af principperne angår *noget for noget-* og *lighedsprincippet*.

Lighedsprincippet

Lighedsprincippet tager udgangspunkt i, at to ensartede sager skal bedømmes ens. Hermed ikke sagt at alle borgere skal behandles ens i den forstand, at de har ret til samme hjælp. Det afgørende i disse tilfælde er sagsindholdet. Hvis omdrejningspunktet i sagen er ens, forpligtes myndigheden i at behandle borgerne, der befinder sig i samme situation, ens uanset kommune. Sagt med andre ord, er dette princip rammesættende i forhold til myndighedernes skønsudøvelse (Socialpension, u.d.). Af empirien kan det tolkes, at borger informanterne beskylder SR'ne for ikke at overholde lovgivningen, men lighedsprincippet begrænser dem netop i hvorvidt, de må skønne. Lovgivningen er af og til ikke altid detaljeret i forhold til hvilke betingelser, der skal være tilstede, før man fx. sanktioner, hvilket er derfor, forvaltningerne er overladt et skøn (Andersen, 2016, s. 101). Det sociale faglige skøn anvendes af SR'en i forskellige faser af sagsbehandlingsforløbet - de situationer, hvor SR'en kan mangle informationer om borgeren, eller hvor love og regler efterlader et spillerum, som skal udfyldes med et skøn (Posborg, 2016, s. 272). Det ses hos Bo, at han måtte træffe en afgørelse ud fra et socialfagligt skøn, da borgeren tog på ferie samtidig med, han var sygemeldt.

Noget for noget-princippet

Noget for noget princippet, også kaldet ret og pligt, handler om at man må yde, før man kan nyde. Heri ligger budskabet, med ret følger der pligt, som beskæftigelsesområdet er præget af. Loven om aktiv beskæftigelsesindsats har fastsat regler om ret og pligt til henholdsvis personer, der modtager uddannelseshjælp, kontanthjælp, eller integrationsydelse efter lov om aktiv socialpolitik (Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, 2016, kap. 17, 17 a). Af den indsamlede empiri giver borgerne, ud fra vores fortolkning, udtryk for at ret- og pligtregler kan opleves som en trussel, når SR'en formidler reglens budskab om, at der følger en straf (sanktion), hvis man som borger kan, men ikke vil. Til gengæld følger der en belønning til den, der kan og vil og en hjælp til den, der vil, men ikke kan (Regeringen, 2004, s. 6). Noget for noget-princippet kan i sammenhæng med Foucault tolkes som udøvelse af den disciplinerende magt, eftersom borgeren skal handle i overensstemmelse med reglerne for at få en belønning og en straf, hvis omvendt (Foucault, 2002, s. 196).

Paradokset er imidlertid, at selvom lovgivningen understøtter borgerinddragelse og borgerindflydelse, jf. retssikkerhedsloven § 4 og forsøger at forbedre relationen mellem borger og de sociale myndigheder, så giver lovgivningen mulighed for at udøve sanktioner, hvis borgeren ikke overholder de

aftaler, der indgås. Hvis borgeren forsømmer et aktiveringsprojekt, kan hjælpen nedsættes, eller hvis borgeren udebliver, kan hjælpen helt bortfalde (Lov om sygedagoenge, 2017, § 21 ; Lov om aktiv socialpolitik, § 35 stk. 2, § 36, 37).

I sammenhæng med vores empiri er det væsentligt at spørge, om borgerinformanterne har reel indflydelse på, hvad der er hjælp, og hvad de oplever som tvang. Vores informanter ser netop ikke tilbuddene som relevante grundet deres sygdom (Bømler, 2015, s. 75). På den anden side giver Retsikkerhedsloven borgeren rettigheder og pligter og indeholder nogle mere overordnede regler om borgerinddragelse og borgerindflydelse. At borgeren har pligt til at medvirke i sagen, giver borgeren en magt til at oplyse, jf. oplysningspligt, omkring sagens forhold, hvilket giver SR'en mulighed for at træffe afgørelser på et fyldestgørende grundlag. Her kan man argumentere for magtens produktive karakter, hvor eksempelvis Vitas ønske om en diagnose på misbrug hos borgeren kan give en viden, som SR'en kan bruge til at hjælpe borgeren.

Refleksion

I det følgende afsnit, reflekterer vi over fordele og ulemper ved magtudøvelse, samt virkningen af Regeringens udspil - Respektpakke 1. Vi vil runde af med en kritisk refleksion over vores egen anvendelse af Foucaults magtbegreb, og hvordan hans magtanalytik kan anvendes produktivt.

Fordele og ulemper ved magtudøvelsen

Ifølge Foucault er den produktive magt positiv, men kan ud fra vores analyse anses for negativ. Ud fra analysen og empirien kan der reflekteres over, om den disciplinerende magtudøvelse og Respektpakke 1 skaber konforme eller afvigende individer. I Lines og Saras tilfælde kan det bekræftes, at disciplinen skaber konforme individer. De er hverken voldelige eller truende på trods af, at de føler en frustration og afmagt over både SR og systemet - her er magten positiv, i den forstand at den forhindrer vold og trusler. Selvom vold og trusler ikke anses som legitime modstandsstrategier, udvikles modstanden midlertidig andre steder. At man tror, at disciplinering skaber konforme individer, er, ifølge Foucault, at man forveksler intentioner med virkninger. Bestræbelserne på at disciplinere og tvinge syge til at komme i aktivering skaber, ud fra vores empiri, flere afvigelser og dermed flere modstandsformer – flere nødvendige, spontane, vilde, organiserede, interesserede og voldsomme modstandsformer (Nilsson, 2009, s. 97, 101). I dette tilfælde anses magten for negativ. De moderne

magtteknologier, viden og disciplin kan forhindre vold og trusler. Det betyder ikke, at borgeren ikke vil yde modstand: dette ser vi fra *Jobcentrets ofre*, hvor tonen er blevet hårdere. Siv nikker genkendende til, at tonen er blevet hårdere og henviser til Jobcentrets ofre. For det andet kan udøvelsen af magt føre til vold og trusler. Formålet er produktivt - den forsøger at styre borgeren mod at blive inkluderet på arbejdsmarkedet, men resultatet kan blive negativt, eksempelvis at borgeren kommer i fængsel på grund af voldelig eller truende adfærd (Nilsson, 2009, s. 97).

Respektpakke 1s virkning

Vi vil dreje blikket mod Respektpakke 1, og hvorvidt denne vil forøge respekten og mindske vold og trusler mod SR'e. Målet med Respektpakke 1 er at skabe konforme subjekter, der følger normen gennem disciplinering. Regeringen skriver i denne sammenhæng, at vi skal huske hinanden på normen om, hvordan vi omgås og respekterer hinanden i hverdagslivet og i offentlige institutioner. Sociale reaktioner er, ifølge Regeringen, i nogle situationer det mest effektfulde, når vi ønsker at ændre eller bevare en bestemt adfærds kultur (Regeringen, 2016, s. 4). De vil skærpe straffen, så den, der begår vold og trusler skal gøres bevidst om, at der følger fængselsstraf jf. straffelovens § 119, hvis man bliver voldelig eller truende overfor en offentligt ansat. Spørgsmålet er, om det vil have en positiv effekt at skærpe straffen. Ifølge Foucault, kan den disciplinerende magtudøvelse skabe lydige borgere (Jensen, 2013, s. 205). Ud fra vores projekt kan det dog argumenteres for, at disciplinen kan have en negativ effekt, eftersom at skærpelsen af straffen ikke vil give et positivt indtryk på borgeren. Som borgerne siger, ser de ikke vold og trusler som kernen i problemet (Bilag 3). Det kan derfor diskuteres, om det øget fokus på at straffe voldelig og truende adfærd mod offentligt ansatte, blot er med til at konstruere modstand og yderligere afvigelse, eftersom borgerne er uforstående overfor politikernes symptombehandling (Foucault, 2002, s. 287).

Respektpakke 1s forsøg på at undgå vold og trusler er todelt. På den ene side ønsker de, som ovenstående, at skærpe straffen, hvilket både kan forhindre og konstruere afvigelser. På den anden side italesætter Regeringen, at der er sket et brud på normen, ved at borgere i stigende grad er voldelige eller truende, grundet mangel på respekt. Den måde, de diskursivt taler om vold og trusler, kan ud fra Foucault være et mere effektivt forsøg på at styre individet og få individet til at disciplinere sig selv, eftersom vold og trusler synes at være et illegitimt magtmiddel, der skyldes mangel på respekt. En mangel på respekt som kan føre til yderligere marginalisering og derved yderligere afmagt. Dette kan være en af grundene til at borgerinformanterne ikke anvender vold og trusler, men disciplinerer sig

selv. Borgerne, der ikke respekterer offentlige myndigheder, yder forskellige former for modstand, hvor vold og trusler kan forekomme som en modstand. Volden og truslerne er undertiden ikke nødvendigvis et resultat af manglende respekt, som regeringen antyder. Borgerne kan mangle respekt over for SR'en uden at benytte vold eller trusler. Når Respektpakke 1 benytter ordet fællesskab, konstruerer de en gruppe af afvigere, som ikke benytter vold og trusler, men som stadig kan føle, at de ikke er en reel del af fællesskabet. De er i en afmagts position, hvor de ønsker at gøre modstand, men er nødsaget til, at respektere rammerne for mødet, for at få mest muligt ud af det.

Regeringens italesættelse af normen for fællesskabet, som en fast størrelse, bliver hurtigt unuanceret, eftersom den skelner skarpt og gør krav på sandheden om, hvad der er normalt, og hvad der er afvigende. Det synes ligeledes svært fra centralt hold, at styre alle modstandsformer, eftersom modstandspunkter, ifølge Foucault, ikke blot findes mellem borger og systemet som suveræn magt, men ude i samfundets mikrosituationer. Det er ude i mikrosituationerne, at forskellige normer skaber modstandspunkter. I vores sammenhæng er det i relationen, manglen på respekten for offentligt ansatte, opstår. At Respektpakke 1 ser SR'en som offer for trusler og vold, men ikke borgeren som offer for SR'ens og systemets magtudøvelse, synes derfor ensidigt. De ser SR'en som offeret, men ud fra Foucaults forståelse, så har offeret også mulighed for at udøve modstand og være den magtfulde i relationen. SR'ens magt kan få borgeren til at føle, at SR'en ikke respekterer og anerkender det, borgeren anser som normalt. At straffe forbryderen er på mange måder at reducere kompleksiteten, eftersom der skal to til at skabe en relation, men også til at bryde den.

Man kan stille sig selv det spørgsmål, hvad gavner det samfundet på sigt, at borgeren får en dom? Når man straffer, tænker man på det normative samfund i og med, at det giver en tryghed, men man tænker ikke på det enkelte individ (Balvig, 1999, s. 24). Straffen er blot med til at konstruere borgeren som afviger, der på sigt får svært ved at integrere sig på arbejdsmarkedet og i samfundet som helhed. Respektpakke 1 kan derfor være positiv, hvis borgeren lader sig disciplinere af dens intention om skærpet straf og dermed undgår at udvise en adfærd der strider imod normen.

De forskellige scener

Det kan være svært at skabe handleanvisninger til, hvordan man skal omgås hinanden i det offentlige rum, da mødet og relationen mellem den offentligt ansatte og det enkelte individ er forskellig. Relationen mellem en billetkontrollør og en passager er anderledes end relationen mellem en SR og en borger. Både billetkontrollør og SR arbejder i det offentlige, men borgeren og passageren har ikke det samme på spil, når de sidder over for den offentligt ansatte. Du har mere at miste som borgere

end som passagerer. Der er, ifølge Goffman, tale om forskellige set-up, hvor man som SR, udover kontrol-rollen, har en rolle som hjælper. Normerne for mødet og udøvelsen af magten vil også, i de forskellige set-up, være betinget af rollen. Hvis set-up og rollerne ikke er ens, er spørgsmålet så, om det er korrekt at straffe ens. Det er svært at straffe ens, når normerne for mødet og udøvelsen af magten er forskellige afhængigt af den givne set-up/situation.

At anvende Foucault produktivt

Disciplinen er som nævnt produktiv. Det er derfor enøjet, at se disciplinen som en udøvelse af de magtfuldes normer, som borgeren tvinges til at underlægge sig. Det kan ud fra vores projekt komme til at lyde som, at SR'en nyder at virke som normalitets dommer, der krænker og virker moraliserende under mødet. Man kan dog vende den om, så disciplinen bliver en måde at forankre loven ude i relationen, der hvor loven ikke kan nå frem (Jensen, 2013, s. 210). Hertil benytter SR'en sit socialfaglige skøn til, at udøve sin magt. Denne magt er positiv i den forstand, at den i detaljen kan regulere, hvad der er legitim og illegitim og hvordan det bør være ud fra både normer og lovgivning (Jensen, 2013, s. 234). Disciplinen kan træde frem og forbedre afvigerne, ud fra nogle standarder vi som samfund anser som det gode. Disciplinen har derfor en funktion til at styre og lede en bestemt positiv udvikling, eksempelvis øge borgerens trivsel. En refleksion over vores anvendelse af Foucault vil derfor være, at magten har en funktion til at opretholde adfærd, som fællesskabet, i Regeringens terminologi, ser som ønskværdigt. Som de selv argumenterer for, er der adfærd, vi som samfund ikke skal acceptere, og her kan vold og trusler nævnes som eksempel. Blot fordi vi har valgt at se det ud fra borgerens perspektiv, betyder det ikke nødvendigvis, at alt er relativt. Det er væsentligt at rette blikket mod mennesket bag handlingen og samtidig vigtigt at se borgerne som mennesker, der kan blive voldelige og truende, da vi alle kan udvise denne adfærd under givne omstændigheder (Zizek, 2016, s. 90). Disse essentialiseringer af hvad mennesket *er*, er i modstrid med Foucault. Det bliver dog muligt at reflektere over og forstå den selvdisciplin det, både for SR og borger, kræver, ikke at blive draget af sine følelsers vold (Bilag 3) – ikke at blive for personlig eller voldelig, men i stedet bevare den professionelle relation. Ved at forstå hvad vi *er*, åbner vi samtidig op for refleksion over, hvad vi *ikke er* (Heede, 2002, s. 26).

Når SR'en træder ud af sin rolle som professionel og i stedet bliver personlig, har borgeren sværere ved at være indforstået med SR'ens mulighed for at kunne tvinge borgeren. Når relationen er brudt bliver SR'ens magt i stedet instrumentelt tvang. Der er her ikke længere tale om et magtforhold,

eftersom tvangen blot bliver et redskab til at straffe - til at udøve vold (Albinus, 2010, s. 158). Når vi taler om magtforholdets betydning for forekomsten af vold og trusler, er det derfor væsentligt at diskutere, hvorledes illegitim magt kan skelnes fra legitim autoritet (Albinus, 2010, s. 167). Hvor er grænsen for viden og disciplin som legitim magtudøvelse, og hvornår bliver det en illegitim magtudøvelse?

Validitet og reliabilitet

I og med at vi skrev i *Jobcentrets ofre* på Facebook, var vi forberedt på, at de folk, vi henvendte os til, er nogle, som føler et svigt fra systemet. Af empirien ses derfor en tendens til negative udtalelser om systemet. Vi har ofte under projektet reflekteret over og stillet os selv kritisk til, at de borgere, vi har interviewet, ofte havde en stærk egeninteresse i at definere hendes handlinger ud fra sit eget perspektiv.

De foretagne interviews i projektet har været retroperspektive interviews. Et retroperspektivt interview gør, at vores data mister noget af sin reliabilitet, da informanten bliver spurgt om at huske tilbage på en hændelse. Vores undersøgelse er betinget af informanternes erindringer, som hele tiden vil ændres ud fra samfundet og deres sociale kredses fokus på problemet. Ud fra konteksten og i og med at informanterne var klar over vores emne, og at vi er kommende socialrådgivere, vil de være bevidste om, hvad de fortæller. Skulle de fortælle om hændelsen til andre, er det ikke sikkert, at de ville fortælle det samme og lægge vægt på de samme ting. På den anden side kan det være svært at erindre situation i en choktilstand, som ofte forekommer under sådanne episoder. Af denne grund vil vores undersøgelse være svært reproducerbar. Vi er opmærksomme på, at ingen af vores borgerinformanter har udøvet fysisk vold over for deres SR, hvilket også gør, at nogle af deres udtalelser bygger på konstruktioner og forståelser om, hvad der gør, at borgere i lignende situation bliver voldelige. Vi har valgt at gøre brug af disse informanter alligevel, da vi har sammenlignet deres udtalelser med SR informanternes udtalelser og har her kunne se nogle ligheder. Det samme gør sig gældende for vores informant, Tove. Den hændelse, hun fortæller om, har ikke foregået i Jobcenter regi, men som før nævnt ser vi ligheder mellem hendes udtalelser og de andre informanternes udtalelser og finder hende derfor brugbar.

Fænomenologiens mål er at frembringe valide resultater ud fra informanternes meninger, holdninger og motiver. Det er dog ikke altid, at mennesker er fuldt bevidste om deres meninger, motiver og handlinger. Ifølge socialkonstruktivismen er den viden, som informanterne har, ikke en subjektiv virkelighed i sig selv, men en virkelighed der skabes gennem sociale relationer og magtfulde diskurser. Vi vil således få forskellige sandheder om virkeligheden alt efter informantens perspektiv og position (Juul & Pedersen, 2012, s. 194). Ud fra vores videnskabsteoretiske ståsted, fænomenologi, mener vi, der er troværdighed i vores indhentning af empiri, da vi først begyndte at anvende begreber, efter vi havde indsamlet vores empiri. Vi lagde derfor ikke begreber som eksempelvis modstand, viden og disciplin i munden på informanterne. Problemformuleringen ændrede sig således i takt med indhentningen af empiri, hvilket betød ny overraskende viden. Gennem hele opgaven har vi forsøgt at være transparente ved at tydeliggøre vores overvejelser og begrundelser, eksempelvis ved valg af metode, hvordan vi har anvendt teorierne til at analysere empiren og med hvilket formål, i forhold til problemformuleringen.

Vores forforståelse vil formentligt have en betydning for den måde, vi har fortolket og analyseret det empiriske materiale på. Andre vil muligvis fortolke det anderledes. Da vi har valgt teoretikere som Foucault og Goffman og deres begreber om magt og roller, har vi haft fokus på dette gennem vores analyse. Konklusionen er således ikke et endegyldigt svar på problemformuleringen.

Konklusion

Ud fra empirien og analysen kan det konkluderes, at magtforholdet i mødet mellem SR og borger på Jobcentre har en betydning for forekomsten af vold og trusler.

SR'ne ser ikke sig selv have en magt i relationen til borgerne, eftersom de mener, det er lovgivningen og systemet, der styrer og fratager borgerens handlinger. Ud fra SR'nes synspunkt fremstår de som hjælpere. For at SR'en kan hjælpe, kræver det, at borgeren indtager rollen som en samarbejdsvillig borger, som ønsker at indtræde i forskellige roller og subjektpositioner. Vores borgerinformanter er i alle tilfælde uenige og uforstående over SR'nes måde at møde dem på. Borgeren har ofte nogle andre forventninger og ønsker til, hvilken form for hjælp de har behov for. Magten kan i disse tilfælde blive en synlig modstand mellem SR og borger, hvor borger bl.a. anvender vold og trusler. Det er midlertidig ikke den eneste modstand borgere anvender, eftersom vold og trusler synes illegitim og som en

ineffektiv strategi til at få imødekommet sine behov for hjælp. I stedet for at gøre modstand, tvinger de sig selv til at tage imod tilbud, som de ikke finder relevant eller gavnlig for deres situation.

Vi kan ud fra analysen konkludere, at magtforholdet både har en positiv og negativ betydning. Magten er positiv i den forstand, at SR'en har nogle muligheder og rettigheder til at hjælpe borgeren gennem sin myndighedsrolle. SR'en kan udøve sin positive magt, hvis borgeren selv lader sig disciplinere og ikke yder uhensigtsmæssig modstand. Den kan have en negativ betydning, hvis borgeren får en opfattelse af, at SR'en er for personlig og dermed ikke overholder den gode forvaltningsskik. I de tilfælde, hvor SR'en bliver personlig i mødet, har han/hun trådt ud af de rolleforventninger borgeren har til hende/ham som SR. SR'en kan ikke lægge skylden over på lovgivningen, når magtforholdet bliver personligt, hvilket kan betyde at borgeren bliver voldelig eller truende overfor SR og ikke systemet. Volden og truslerne bliver i dette tilfælde ikke en modstand mod systemet, men en vrede som kan føre til at borgeren bliver voldelig og truende i fysisk forstand mod SR som person, og ikke systemet som han/hun repræsenterer. Borgerne kan derfor skelne mellem frustrationen over systemet og den personlige vrede mod SR'en. I sådant et tilfælde vil der ikke længere være tale om et professionelt magtforhold, men et personligt magtforhold.

Relationen mellem SR og borger spiller en vigtig rolle for, hvordan mødet udspiller sig. Det gælder om at få opbygget en god relation mellem parterne, hvor der bliver udvist tiltro, tillid og respekt, men samtidig også en accept af, at man sidder i forskellige roller, med forskellige beføjelser og forpligtelser.

SR'ens viden og disciplinering af borgeren kan fremstå som et dominansforhold. Dette fordi, at SR'ens normer, viden og erfaringer udøves som en usynlig magt, som for borgeren kan være svær at gennemskue, kontrollere og gøre modstand imod. Her kan vi konkludere, at SR og borger kan have forskellige opfattelser af, hvad der er relevant for sagen. Hvis borgeren føler, at denne personlige magtudøvelse bliver for privat og i modstrid med borgerens opfattelser og normer, kan borgeren efterlades med alternativet mellem at snakke magten efter munden eller at bryde ud af hele den ramme for magtforholdet, som magten selv har formuleret – blive voldelig eller truende. Det kan konkluderes, det er af betydning for forekomsten af vold og trusler, at SR'e og borgere accepterer deres roller, den magt og de forpligtelser der hører til. Træder SR'en ud af denne rolle, kan det have betydning for magtforholdet og selve relationen. Når dette sker, kan vi konkludere at borgeren ikke vil acceptere SR'ens mulighed for at udøve tvang og der ses en tendens til, at det er i disse tilfælde, der opstår vold og trusler i mødet.

Litteraturliste

- Albinus, L. (2010). *Religion, magt og kommunikation - filosofiske overvejelser over religionens betydning i moderniteten, set i krydsfeltet mellem Foucault og Habermas* (1 udg.). Århus: Århus Universitetsforlag.
- Andersen, J. (2016). *Socialforvaltningsret* (6 udg.). København: Jurist- og Økonomiforbundets Forlag.
- Arbejdstilsynet. (Januar 2016). *Vold*. Hentet 20. December 2017 fra Arbejdstilsynet: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/v/d-4-3-3-vold>
- Balvig, F. (1999). *Kriminalitet og social kontrol* (1 udg.). København: Columbus.
- Beskæftigelsesministeriet. (Jf. lovbek. nr. 1342 af 21. November 2016). *Lov om aktiv beskæftigelsesindsats*. Hentet fra Schultz: <http://socialforvaltning.lovportaler.dk/showdoc.aspx?docId=lov20030419-full>
- Beskæftigelsesministeriet. (Jf. lovbek. nr. 269 af 21. Marts 2017). *Lov om aktiv socialpolitik*. Hentet 20. December 2017 fra Schultz: <http://socialforvaltning.lovportaler.dk/ShowDoc.aspx?docId=lov19970455-full>
- Beskæftigelsesministeriet. (Jf. lovbek. nr. 826 af 23. Juni 2017). *Lov om sygedagpenge*. Hentet 20. December 2017 fra Schultz: <http://socialforvaltning.lovportaler.dk/ShowDoc.aspx?docId=lov20060563-full>
- Bundesen, P., & Jasem, H. (2016). Helhedssynet i socialt arbejde med voksne i socialt udsat situation. I B. M. Jensen, & I. Scheirmacher, *Udsatte voksne og socialt arbejde* (1 udg.). København: Hans Reitzel.
- Bømler, T. (2015). *Det sociale arbejdes organisering* (1 udg.). København: Hans Reitzel.
- Denoffentlige. (29. Maj 16). *Socialrådgiveres arbejdsforhold mødt med påbudsregn*. Hentet 20. December 2017 fra Denoffentlige.dk: <http://www.denoffentlige.dk/socialraadgiveres-arbejdsforhold-moedt-med-paabudsregn>
- Esmark, A., Laustsen, C. B., & Andersen, N. Å. (2005). *Socialkonstruktivistiske analysestrategier* (1 udg.). Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Fahnøe, K. (Maj 2016). *Bekendelsesformer i gruppeterapi for alkoholmisbrugere - en interaktionistisk analyse af en magtteknik*. Hentet 20. December 2017 fra UC Viden: [https://www.ucviden.dk/portal/da/publications/gaesteredaktoerernes-forord\(88c07a8c-a050-431d-9754-7639e743bfa6\).html](https://www.ucviden.dk/portal/da/publications/gaesteredaktoerernes-forord(88c07a8c-a050-431d-9754-7639e743bfa6).html)

- Flood, T., & Henriksen, L. R. (2014). Når social- og beskæftigelsessystemet uddyber afmagten. I L. R. Henriksen, *Et liv i andres hænder* (1 udg.). Frederiksberg C: Unitas Forlag.
- Fornet-Betancourt, R., Becker, H., & Gomez-Müller, A. (20. Januar 1984). *The ethic of care for the self as a practice of freedom - an interview with Michel Foucault*. Hentet 20. December 2017 fra Philosophy & social criticism: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/019145378701200202?journalCode=pscb>
- Foucault, M. (2002). *Overvågning og straf* (1 udg.). Frederiksberg: DET lille FORLAG.
- Foucault, M. (2002). *Vilje til viden - seksualitetens historie 1* (1 udg.). København: DET lille FORLAG.
- Goffman, E. (2014). *Hverdagslivets rollespil* (1 udg.). (S. W. Jørgensen, Ovs.) Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Guldager, J. (2015). *Videnskabsteori - en indføring for praktikere* (1 udg.). København: Akademisk Forlag.
- Hansen, S. J. (2013). *Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde* (1 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Hansen, S. J. (2016). *Professionelle i velfærdsstaten* (3 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Heede, D. (2002). *Det tomme menneske - introduktion til Michel Foucault* (1 udg.). Museum Tusulanums Forlag.
- Helmø, B. (Marts 2013). *Vold og trusler mod sagsbehandlere på jobcentre - en kvalitativ undersøgelse af interaktionen i beskæftigelsepolitiske rammer*. Hentet 20. December 2017 fra <http://docplayer.dk/268133-Aalborg-universitet-kandidatuddannelsen-i-socialt-arbejde-speciale-af-bjarke-helmoe-marts-2013.html>
- Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde* (1 udg.). (C. Pietsch, Ovs.) Nota.
- Jacobsen, H. M., & Kristiansen, S. (2002). *Erving Goffman - Sociologien om det elementære livs sociale former* (1 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, A. F. (2013). *Mellem ting - Foucaults filosofi* (2 udg.). Forlaget THP.
- Juul, S. (2012). Fænomenologi. I S. Juul, & K. B. Pedersen, *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring* (1 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Juul, S., & Pedersen, K. B. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring* (1 udg.). København: Hans Reitzel.
- Järvinen, M., Larsen, J. E., & Mortensen, N. (2005). *Det magtfulde møde mellem system og klient* (1 udg.). Århus: Århus Universitetsforlag.

- Jørgensen, S. (2012). Goffman og det sociale arbejde. I E. N. Nielsen, M. A. Guul, & S. A. Andersen, *Teori i socialfaglig praksis* (1 udg.). Via Systime.
- Kokkin, J. (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid* (2 udg.). Universitetsforlag.
- Kolind, T. (2010). Erving Manual Goffman. I O. Høiris (Red.), *Antropologiske mesterværker* (1 udg.). Århus: Århus Universitetsforlag.
- Kongsgaard, L. T. (2017). *Multi teoretisk praksis i socialt arbejde* (2 udg.). Samfundslitteratur.
- Kruize, P., Sørensen, D. W., & Lassen, D. D. (2008). *Vold mod offentligt ansatte*. Sydansk Universitetsforlag, Rockwool Fonden.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Larsen, S. N., Pedersen, I. K., & Gam, O. (2011). *Sociologisk leksikon* (1 udg.). København: Hans Reitzel.
- Launsø, L., Rieper, O., & Olsen, L. (2017). *Forskning om og med mennesker - forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning* (7 udg.). København: Munksgaard.
- Michael, L. (2010). *Street-Level Bureaucracy - dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Mik-Meyer, N., & Villadsen, K. (2007). *Magtens former - sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren* (1 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, E. N., Guul, M. A., & Andersen, S. A. (2012). *Teori i socialfaglig praksis* (1 udg.). Århus: Via systime.
- Nilsson, R. (2009). *Michel Foucault - en introduktion* (1 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Pedersen, K. B. (2012). Socialkonstruktivisme. I S. Juul, & K. B. Pedersen, *Videnskabernes videnskabsteori - en indføring* (1 udg.). København: Hans Reitzel Forlag.
- Posborg, R. (2016). Myndighedsudøvelse og sagsbehandling. I R. Posborg, H. Nørrelykke, & H. Antczak, *Socialrådgivning og socialt arbejde* (3 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Regeringen. (Februar 2004). *Noget for noget*. Hentet 20. December 2017 fra Statsministeriet.dk: http://www.stm.dk/multimedia/noget_for_noget_feb_2004.pdf
- Regeringen. (Maj 2016). *Respekt for det fælles - Respektpakke 1*. Hentet 20. December 2017 fra Justitsministeriet: http://www.justitsministeriet.dk/sites/default/files/media/Pressemeddelelser/pdf/2016/Publikation_Justitsministeriets_Respektpakke.pdf

- Schiermer, B. (2013). *Fænomenologi - teorier og metoder* (1 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Simonsen, E., & Møhl, B. (2017). *Grundbog i psykiatri* (2 udg.). København: Hans Reitzel.
- Socialpension. (u.d.). *Juridiske principper*. Hentet 20. December 2017 fra Socialpension.dk: <http://www.socialpension.dk/juridiske-principper.html>
- socialrådgiverforening, D. (u.d.). *Hvad er trusler og vold*. Hentet 20. December 2017 fra Dansk socialrådgiverforening: <http://www.socialraadgiverne.dk/raad-og-vejledning/trusler-og-vold/hvad-er-trusler-og-vold/>
- Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2009). *Handlingsmæssigt råderum i socialt arbejde* (1 udg.). (N. Gyldenkerne, Ovs.) København: Akademisk Forlag.
- Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse - en indføring i kvalitativ metode* (1 udg.). (O. L. Henriksen, Ovs.) København: Akademisk Forlag.
- Villadsen, K. (2004). Socialt arbejde og subjektivering – fra velfærdsplanlægning til postmoderne socialpolitik. *Psyke og Logos*(2). Hentet 20. December 2017 fra <https://tidsskrift.dk/psyke/article/view/8689/7261>
- Wieviorka, M. (2009). *Violence - a new approach* (1 udg.). (D. Macey, Ovs.)
- Zizek, S. (2016). *Den nye klassekamp* (1 udg.). (N. I. Larsen, Ovs.) København: Informations Forlag.

Bilagsliste

- Bilag 1: Transskribering af borger 1 – Sara
- Bilag 2: Transskribering af borger 2 – Tove
- Bilag 3: Transskribering af borger 3 – Line
- Bilag 4: Transskribering af sagsbehandler – Vita
- Bilag 5: Transskribering af socialrådgiver 1 – Bo
- Bilag 6: Transskribering af socialrådgiver 2 – Siv
- Bilag 7: Interviewguide borger informanter
- Bilag 8: Interviewguide socialrådgiver informanter