



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY  
DENMARK

## Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020

Nielsen, Mathias Herup; Dall, Tanja; Madsen, Mikkel Bo

*Publication date:*  
2020

[Link to publication from Aalborg University](#)

*Citation for published version (APA):*

Nielsen, M. H., Dall, T., & Madsen, M. B. (2020). *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020.*

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- ? Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- ? You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- ? You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at [vbn@aub.aau.dk](mailto:vbn@aub.aau.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



AALBORG UNIVERSITET

AKTIVITETSPARATE  
KONTANTHJÆLP MODTAGERES  
Oplevelser af suspenderingen af  
BESKÆFTIGELSE SINDSATSEN I FORÅRET  
2020

ANALYSENOTAT

CENTER FOR UDVIKLING AF EN BORGERINDDRAGENDE BESKÆFTIGELSE SINDSATS

OKTOBER 2020

## INDHOLDSFORTEGNELSE

Baggrund.....	2
Opsummering af analysens fund.....	3
Data og metode.....	4
Behandling af data.....	5
Andre undersøgelser.....	5
Analytiske hovedfund.....	6
Litteratur.....	14

## BAGGRUND

Den 11. marts 2020 blev store dele af Danmark lukket ned for at begrænse spredningen af smitte med coronavirus. For jobcentre og ledige betød det en de facto suspendering af den aktive beskæftigelsesindsats. I et brev til kommunerne skrev Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) den 12. marts: "Hovedlinjen er et de facto stop for den aktive beskæftigelsesindsats, det vil sige samtaler og aktivering, men en opretholdelse af de funktioner, der sikrer, at borgerne kan få og fastholde deres forsørgelsesgrundlag".

Siden åbnede en række bekendtgørelser op for, at nogle indsatser – fx aktivering og samtaler med borgere – kunne videreføres og at nye kunne igangsættes. Men for det første fastholdt disse bekendtgørelser, at aktiviteterne afhang af borgerens frivillige deltagelse. Borgeren havde således hverken pligt til at deltage i samtaler og aktivering eller til at stå til rådighed for arbejdsmarkedet under suspenderingsperioden. For det andet fastholdt bekendtgørelserne, at jobcentret heller ikke havde pligt til at tilbyde borgeren samtaler og aktivering i denne periode - bortset fra i helt særlige tilfælde.

For både borger og jobcenter udgjorde indsatserne dermed i denne periode snarere en mulighed end en forpligtelse. Der blev rykket ved det bærende princip for det sidste kvarte århundredes aktive beskæftigelses- og socialpolitik. Siden etableringen af den aktive beskæftigelses- og socialpolitik i 1990'erne har ideen om at ret og pligt hænger sammen udgjort et logisk grundprincip for politikens udformning såvel som implementering. Ideen er, at borgerens ret til at modtage forsørgelsesydelse og forskellige aktive tilbud i ledighedsperioden modsvarer af hans eller hendes pligt til at stå til rådighed for arbejdsmarkedet og til at deltage i de aktive tilbud. Ret og pligt-princippet blev først udmøntet overfor unge nyledige i starten af 1990'erne, men er siden bredt ud til at omfatte alle ledige.

De ændringer, corona-pandemien medførte, satte parentes om dette bærende princip og erstattede det med noget andet: En art frivillighedens princip, hvor rettigheder og forpligtelser på begge sider af jobcentres skriveborde i et vist omfang blev visket ud og erstattet af

muligheder. Jobcenter og borger *skulle* ikke længere en hel masse, men *kunne* gøre nogle ting, hvis de fandt det hensigtsmæssigt.

Center for Udvikling af en Borgerinddragende Beskæftigelsesindsats (CUBB) undersøger i den forbindelse, hvilken betydning suspenderingen af den aktive beskæftigelsesindsats har haft for den kommunale sagsbehandling såvel som for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. I dette notat opsummeres hovedpointerne fra den borgerrettede del af analysen. Det spørgsmål, vi forsøger at belyse, er *hvordan aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere oplevede de facto suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020*.

Vi præsenterer først kortfattet vores primære fund. Herefter uddyber vi vores metode og gennemgår fundene ét for ét.

## OPSUMMERING AF ANALYSENS FUND

Følgende fund baserer sig på, at vi har lavet en mindre interviewbaserede analyse, der går i dybden med borgeres oplevelser under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen.

### FRIVILLIGHED OPLEVES IKKE SOM VIGTIGT:

At indsatsen bevægede sig fra at være ret og pligt-baseret til at være frivillig, fylder *ikke* meget i de interviewede borgeres fortællinger. Enten fordi det ikke opleves som væsentligt, da kontakten under alle omstændigheder opleves som en god ting (n = 7) eller fordi borgere simpelthen ikke har opdaget at kontakten til jobcenteret nu er frivillighed (n = 5).

### KONTAKTFORM ÆNDRER SIG TIL AT VÆRE TELEFONISK OG HJEMLIG:

Kontakten med Jobcenteret under nedlukningen fylder en del i borgernes fortællinger og den adskiller sig *på to væsentlige måder* fra den normale kontakt. Dels forandrer kommunikationsformen sig: De fysiske møder erstattes af (primært) møder over telefon mellem sagsbehandler og borger. Dels forandres rummet, man kommunikerer fra: Jobcenterets rammer byttes ud med hjemmets fire vægge, da borgere – og ofte også sagsbehandlere – typisk sidder hjemme og samtaler. Begge dele har betydning. Mulighederne for telefonisk kontakt beskrives blandt andet som "fleksibelt" og "nemmere" (n = 8), mens en del af vores borgere understreger at det hjemlige element gør samtalerne mere "uformelle", "afslappede" og "personlige" (n = 6).

### NEDLUKNINGEN FORBINDES MED EN SÆNKNING ELLER FASTHOLDELSE AF LIVETS HASTIGHED:

Generelt beskriver vores borgere deres oplevelse under forårets nedlukning med ord, der leder tanker hen på hastighed og tid. Mange (n = 10) kæder perioden sammen med en sænkning af tid og taler fx om "den rolige periode". Nogle finder det positivt, fx fordi de får tid til at slappe lidt af og til at reflektere over hvem de er og hvor de er i livet, mens andre finder det mere negativt, fx fordi et kørende forløb med jobcenteret sættes på pause eller helt droppes. Endnu andre beskriver perioden som en travl og stresset periode, fyldt med nye gøremål, fx fordi børnene pludselig skal passes og aktiveres hjemme.

## CORONA KAN BÅDE SÆNKE OG ØGE DEN FØLTE AFSTAND MELLEM UDSAT BORGER OG SAMFUND:

Nogle oplever at afstanden mellem dem og resten af samfundet øges under nedlukningen. Fx fordi de befinder sig i en kategori som særligt udsat. Enkelte andre oplever, omvendt, at afstanden til andre mennesker sænkes, fordi alle nu er i samme båd og finder af den grund nemmere ind i et samhørighedsforhold med sagsbehandler.

## DATA OG METODE

Projektets datagrundlag udgøres af kvalitative video- og telefoninterview med afdelings- og teamledere og borgere i tre jyske kommuner som angivet i tabel 1.

	Afdelings- og Teamledere	Borgere	I alt
Kommune A	2	1	3
Kommune B	2	5	7
Kommune C	3	7	10
I alt	7 interview	13 interview	20 interview

Valg af kommuner er foretaget på baggrund af eksisterende samarbejder mellem kommuner og CUBB og udgør ikke et repræsentativt udsnit af landets jobcentre.

Alle borgere er rekrutteret via deres rådgivere i Jobcentret, og der må forventes en bias i data i form af en overrepræsentation af borgere, der har haft kontakt til jobcentret i suspenderingsperioden. Således er heller ikke borgergruppen repræsentativ for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere generelt. Til gengæld er interviewene en frugtbar indgang til at forstå nogle af de oplevelser hos borgere, der har knyttet sig til COVID-19-nedlukningen i foråret 2020.

Interview med ledere og borgere er foretaget i perioden 25. maj 2020 – 6. juli 2020. Fra den 26. maj og fremefter er der gradvist åbnet op for, at eksisterende aktiverings- og samtaleindsatser kan genoptages og interview-materialet afspejler således forskellige stadier i genåbningsprocessen.

Interviewene er semistrukturerede interviews foretaget efter en interviewguide bygget op omkring nogle faste temaer og spørgsmål, som tillod vores informanter at fortælle relativt åbent om deres erfaringer op til og under suspenderingen af den aktive beskæftigelsesindsats ("Hvordan har du oplevet nedlukningen?").

For interviewene med borgere gælder, at vi i alle tilfælde har spurgt ind til deres baggrund og beskæftigelsehistorik, deres oplevelse af nedlukningen i bred forstand samt til deres kontakt med jobcenteret i perioden, hvor den aktive beskæftigelsespolitik de facto lukkede ned. Vi forventede at suspenderingen af en ret og pligt-baseret indsats til fordel for en indsats hvor kontakt til Jobcenteret er baseret på frivillighed ville spille en rolle for borgerens oplevelser – og spurgte i langt hovedparten af interviewene undervejs indtil dette forhold.

## BEHANDLING AF DATA

Vores analytiske behandling af de transskriberede interviews har været præget af det, man kan kalde for systematisk nysgerrighed. En studentermedhjælp og tre forskere, alle med tilknytning til CUBB, har systematisk gennemlæst materialet og åbent og nysgerrigt diskuteret hvad der er på spil og blevet enige om strategier for at kode det. Materialet er herefter blevet grundigt og systematisk kodet i flere runder i NVivo – først i form af en grov kodning efter de overordnede temaer vi fandt i materialet og senere ved hjælp af analytiske underopdelinger af de overordnede temaer.

De overordnede temaer, som i særlig grad fylder noget i interviewene, handler om (1) borgerens kontakt til jobcenteret under suspenderingen og (2) borgerens generelle oplevelser af at være (udsat) borger i et samfund, der lukker ned. Der er således tale om en åben kodningsstrategi hvor vi har forsøgt at gå nysgerrigt til værks for at finde de oplevelser, der strækker sig på tværs af borgernes fortællinger.

## ANDRE UNDERSØGELSER

Flere aktører har gennemført undersøgelser af, hvilken betydning nedlukningen af beskæftigelsesindsatsen har haft. KL har initieret flere spørgeskemabaserede undersøgelser: 1. En undersøgelse af, hvordan jobcentrene har ageret, mens indsatsen formelt har været delvist nedlukket (KL, 2020a); 2. en undersøgelse sammen med Socialrådgiverforeningen og HK Kommunal af erfaringer med nedlukningen blandt medarbejdere i indsatsen (KL, 2020b); 3. en undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen (Marselisborg, 2020). Væksthusets Forskningscenter har gennemført en undersøgelse med spørgeskema og kvalitative interview af, hvorfor nogle borgere frivilligt vælger indsatsen til i nedlukningsperioden (Væksthusets Forskningscenter, 2020). Ledige-undersøgelsen fra KL/Marselisborg og Væksthusets undersøgelse har delvise indholdsmæssige overlap med denne undersøgelse, da de begge belyser erfaringer blandt borgere, der indgår i aktive beskæftigelsesindsatser. Der er også betydelige forskelle, ikke mindst metodisk.

KL's ledige-undersøgelse er gennemført blandt 5.778 personer fra 12 kommuner forskellige steder i Danmark. Undersøgelsesdeltagerne er borgere, som de 12 kommuner har haft kontakt med i nedlukningsperioden. Undersøgelsesdeltagerne er fordelt mellem dagpengemodtagere, kontanthjælpsmodtagere (job- og aktivitetsparate), uddannelseshjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere. 83 pct. af deltagerne er enten dagpenge- eller sygedagpengemodtagere. Fordelingen af undersøgelsesdeltagere på lovgivningens målgrupper afspejler periodens samtaleaktiviteter i de deltagende kommuner. Undersøgelsens spørgeskema belyser kontaktetablering, -form og -indhold og borgernes tilfredshed med kontakten.

Væksthusets undersøgelse er gennemført som spørgeskemaundersøgelse blandt 557 borgere fra fem kommuner, som Væksthuset har samarbejde med, og som kvalitative telefoninterview med 10 udvalgte borgere. Undersøgelsesdeltagerne er alle borgere, som har valgt at fortsætte med indsats i Væksthuset i nedlukningsperioden. I Væksthusets undersøgelse er kun 0,5 pct. af deltagerne dagpengemodtagere, mens 86 pct. modtager uddannelseshjælp (48,5),

ressourceforløbsydelse (22,4) eller kontanthjælp (14,7). Fordelingen af borgere på lovgivningens målgrupper er altså helt anderledes end i undersøgelsen fra KL/Marselisborg og afspejler de samarbejdsaftaler, som Væksthuset har med de fem kommuner. De borgere, der indgår i Væksthusets undersøgelse har i høj grad andre problemer end ledighed, herunder især psykiske lidelser, men også bl.a. social isolation og langtidsledighed. I spørgeskemaundersøgelsen har Væksthusets konsulenter i 10 foruddefinerede kategorier registreret borgernes begrundelser for at tilvælge indsats i nedlukningsperioden. I de kvalitative interview er 10 udvalgte borgere blevet spurgt yderligere om begrundelserne for det frivillige tilvalg af beskæftigelsesindsatsen. Undersøgelserinteressen er på den måde koncentreret omkring begrundelser for fortsat deltagelse i indsats under nedlukningen.

Undersøgelserinteressen i vores undersøgelse er bredere og mere åben end i undersøgelseerne fra Væksthusets Forskningscenter og (især) KL/Marselisborg. På den måde håber vi at kunne supplere de tidligere undersøgelser med mere udfoldede erfaringer fra udsatte borger, der har haft samarbejde med jobcenteret igennem nedlukningsperioden.

## ANALYTISKE HOVEDFUND

### FRIVILLIGHED FYLDER IKKE HOS VORES INFORMANTER

Vi forventede, at forskydningen fra ret og pligt til frivillighed, i en eller anden forstand, ville fylde noget hos de borgere vi interviewede. At det ville poppe op som væsentligt, når vi bad dem om at beskrive deres oplevelser under forårets nedlukning af landet.

Ingen af de interviewede borgere fremhæver dog direkte 'frivilliggørelsen' som noget, der har nogen særlig betydning, når de fortæller om deres oplevelser under forårets de facto suspendering af beskæftigelsespolitikken. Enkelte berører temaet indirekte, og fortæller om, hvordan nedlukningen bragte dem ro og en følelse af, at forventningspresset for en tid forsvandt (jf. afsnit 3).

Det betyder ikke, at mange andre borgere ikke sagtens kan have oplevet netop spørgsmålet om frivillighed som væsentligt for deres forløb i foråret: Vores studie er et kvalitativt studie baseret på 13 interviews, som ikke er repræsentative for borgeres oplevelser generelt.

Alligevel er det bemærkelsesværdigt. Det viser, at den midlertidige overgang fra ret og pligt til frivillighed hos nogle berørte aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere enten slet ikke registreres eller erfares som noget, der har nogen særlig betydning.

Da vi undervejs i interviewene spørger direkte ind til, hvilket betydning det har for borgeren, at han eller hun nu frivilligt kunne vælge kontakten til jobcenteret til og fra, falder hovedparten af svarerne i en af to kategorier.

*Den første* type af svar handler om, at det egentlig ikke er særligt vigtigt om kontakten og indsatsen er frivillig eller baseret på ret og pligt, fordi kontakten til jobcenteret er en god ting, som man under alle omstændigheder ønsker. Særligt forekommer denne type svar hos borgere, der beskriver en god relation til deres sagsbehandler. Borgere beretter fx her, at de "godt kan lide at man har kontakt" eller at kontakten "ikke er noget der har generet mig. Aldrig nogen sinde". Når kontakten til jobcenteret og sagsbehandleren alligevel er ønsket under alle omstændigheder, bliver spørgsmålet om ret og pligt versus frivillighed ligegyldigt.

Den anden type af svar handler om, at den interviewede borger ikke har opfattet overgangen til frivillighedsbaseret kontakt til jobcenteret, men tror at kontakten forsat er baseret på ret og pligt. Én beretter fx:

Jeg har hele tiden spurgt [sagsbehandler], er der noget jeg skal gøre i det her forløb, altså noget jeg skal forholde mig til? Så man ikke bliver trukket i bistandshjælp ikke og der har hun bare rådgivet mig og så har jeg fulgt de anvisninger som hun har sagt

Spurgt direkte ind til betydningen af den frivillige relation til jobcenteret, korrekser en anden interviewer: "Nej, man kan ikke sige fra. Hvis man siger fra så lukker de jo kassen". En tredje svarer: "Nej, man må ikke bede dem om at ringe mindre. Så det har jeg ikke spurgt om". Jobcenteret opleves her som noget, der er så uløseligt forbundet med ret og pligt, at de adspurgte end ikke har erfaret den midlertidige suspendering af princippet og reagerer med mistro, når det bringes i spil i interviewet. Der hviler en tankevækkende selvfølgelighed over disse henvisninger til ret og pligt-princippet. Sådan er det jo.

## ERFARINGER MED NY TYPE AF KONTAKT TIL JOBCENTERET

Hvor overgangen til frivillighed enten slet ikke erfares eller ikke erfares som vigtig af vores interviewede borgere, fylder *kontakten* til jobcenteret under forårets nedlukning til gengæld godt op i de interviewedes fortællinger. En del bemærker, at kontakten til jobcenteret er meget mere sjælden end før landet lukkede ned. Det opleves som naturligt – "vi har ikke rigtig noget at snakke om" som én bemærker - for indsatserne var i stort omfang sat i bero. Men samtalen med sagsbehandleren på jobcenteret antager også en anden form end den havde før. Det fysiske møde mellem borger og ansat erstattes af kontakt via telefon, mail, sms eller Skype, hvor den ansatte ofte befinder sig hjemme sig hos sig selv. Heri findes to forandringer af kontakten mellem borger og jobcenter, som begge har betydning for de interviewede borgere.

Den første er overgangen fra fysiske møder til at kommunikere over (primært) telefon<sup>1</sup>. Nogle nævner at denne overgang er hæmmende for kommunikationen. Én beskriver, at han ikke kender sin sagsbehandler så godt og at det derfor er svært at åbne sig op når man ikke sidder ansigt til ansigt:

"Når meget af det, bliver meget personlige om dig, problemer og handicap og hvad der ellers kan være, så synes jeg at det er lidt ubehageligt at skulle gøre det over telefonen, frem for ansigt til ansigt".

Andre beskriver samtaler over telefonen som 'upersonlige' og fortæller, at det skaber en 'mekanisk distance' ikke at være i samme rum.

Flere beskriver dog positive oplevelser med at have telefonisk kontakt til jobcenteret. Det opleves som naturligt, fleksibelt, nemt og praktisk – og, særligt hvis man har en god relation til sin sagsbehandler i forvejen, erfares det som mere eller mindre uproblematisk at holde møder som ikke er fysiske. Illustreret nedenfor, hvor en borger beskriver de logistiske fordele ved ikke at skulle møde op på jobcenteret. Også hun lægger vægt på værdien af en god relation til sagsbehandleren:

---

<sup>1</sup> I deres kvantitative undersøgelse finder KL ligeledes, at telefonen er den mest benyttede kontaktform under suspenderingen



- BOR: Det har faktisk været nemmere at tale i telefon end at skulle tage ind til [byen] og komme til møde ikke.
- INT: Jamen det kunne jeg nemlig også tænke mig at spørge dig om, hvordan du synes at det har været ikke at skulle møde fysisk op på Jobcenteret?
- BOR: Altså jeg har jo mødt hende nogle gange, så det gør ikke mig noget om vi taler i telefon eller om vi møder, men det har da helt klart været nemmere for mig at vi har talt i telefon. Det har det.
- INT: Så det har ikke haft så stor betydning for din relation til din sagsbehandler?
- BOR: Næ, det synes jeg ikke. Jeg er meget tryk ved hende og hun er meget flink menneske. Så det er nemt at tale med hende i telefon.

Samme borger beskriver senere i interviewet, at det jo for mange borgere kan være krævende at møde fysisk op på jobcenteret og at det for hende selv var:

”en udflugt at tage af sted halvanden time inden jeg skulle møde og det gjorde også at jeg var dødtræt resten af dagen (...) Bagefter gik jeg lige hjem og sov, så var jeg fuldstændig færdig.”

En anden fortæller, helt tilsvarende, at ”det er bedre at de [Jobcenteret] ringer til en og så lige snakker med en i telefonen 5 eller 10 minutter og så er det overstået.”

Andre beretter, på lignende vis, at overgangen til telefonisk kontakt ikke har betydet noget (negativt) for deres relation til jobcenter og sagsbehandler. Som i nedenstående citat hvor en borger lægger vægt på, at kontakten over telefon på mange måder har lignet den fysiske kontakt:

”Jeg synes at det har været rart at jeg kunne ringe og at de ikke har lydt som om de var stressede, så man tænker, ’undskyld jeg forstyrrer’. Altså jeg synes at det har været rart at den korrespondance der har været, den har ikke sådan været anerledes end normalt. Jeg har ringet og de har ringet når der var noget, og vi har kunne snakke og lægge på og gå videre med vores. Så det har ikke været mere presset eller mere, hvad skal man sige, langtrukken end normalt.”

At kunne ringe uden at føle, at man er forstyrrende irritationsmoment, handler, også for andre borgere, om at føle sig respekteret.

Overgangen fra at have fysisk til at have telefonisk kontakt, suppleres af en anden vigtig forandring af kontakten mellem jobcenter og borger: Frem for at mødes på Jobcenteret, taler både sagsbehandler og borger under nedlukningen derfra hvor de nu engang befinder sig – ofte hjemme hos dem selv. Dét bemærkes som betydningsfuldt af en del af de interviewede borgere.

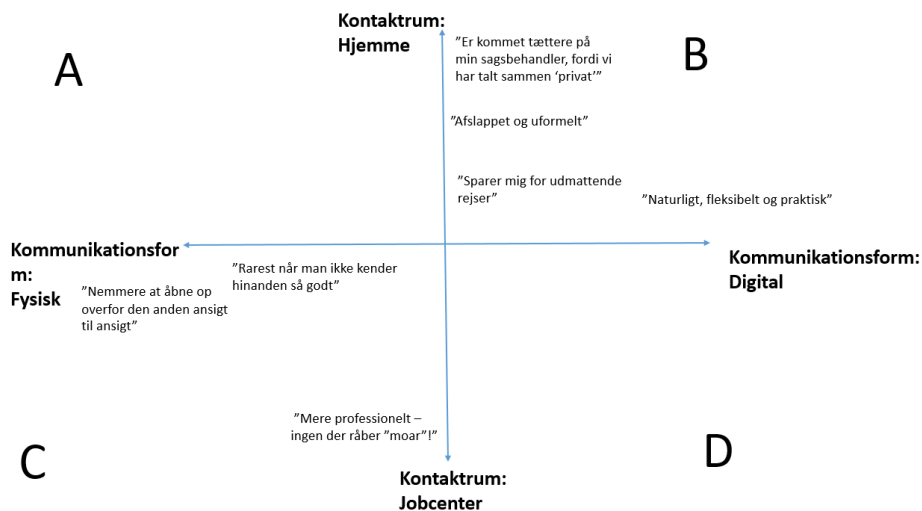
Nogle beskriver, at samtalerne er blevet mere ”afslappede”, ”personlige” og ”uformelle”. Én fortæller fx, at sagsbehandlerens børn, som jo også var hjemsendte, undervejs brød ind i samtalen og kaldte på deres mor. En anden beretter tilsvarende om, at hun er kommet tættere på sin sagsbehandler:

Skal jeg være helt ærlig, så synes jeg at jeg er kommet tættere på min sagsbehandler, fordi jeg har fanget hende derhjemme under private forhold måske og så har vi sådan set bare snakket meget afslappet sammen.

Andre fremhæver det forhold, at sagsbehandler og borger jo her var i samme båd: Begge havde måske hjemsendte børn og begge hjemme hos dem selv i en ny virkelighed præget af kollektive begrænsninger:

Jamen de arbejder også hjemmefra, det skulle [sagsbehandler] også lige vende sig til og at hun ikke kunne komme nogen steder, hun synes selvfølgelig også at det var kedeligt bare at skulle sidde derhjemme og arbejde. Det snakkede jeg meget med hende om at jeg synes at det var frygteligt at jeg skulle gå her og kigge i 14 dage endnu mere, det kunne hun også godt forstå, det havde jeg det ikke særligt godt med. Det snakkede vi selvfølgelig også om hvordan vi begge to havde det med det.

Vi kan sige, at en del af vores borgere her peger på, at forskydningen fra at have samtaler på jobcenteret til at have samtaler i hjemmet, gør noget ved afstanden imellem dem og deres sagsbehandler. Hvor den fysiske afstand naturligt nok øges, skabes til gengæld nye former for nærhed: Positivt formuleret gør det kontakten mindre formel og mere hverdagslig – og asymmetrien mellem sagsbehandler og borger kan føles som mindre, fordi man begge sidder hjemme hos sig selv frem for på sagsbehandlerens kontor. Mere negativt lægger (enkelte) andre vægt på, at det er vanskeligt at drøfte alvorlige emner, når man sidder hjemme hos sig selv og kan høre at det samme gør sig gældende for sagsbehandleren. Figuren nedenfor optegner de fire forskellige grundformer for samtalen mellem jobcenter og borger, som tydeliggøres i vores informanternes fortællinger.



Figur 1: Fire kontaktformer. A: Fysiske møder udenfor jobcenter (fx hos borgeren selv eller gå-ture). B: Digitale møder udenfor jobcenter. C: Fysiske møder på Jobcenter. D: Digitale møder på Jobcenter (fx hvor sb sidder på kontor og borgeren andetsteds).

## OPLEVELSEN AF NEDLUKNINGSPERIODEN BLANDT UDSATTE BORGERE

Vi spørger i interviewene ligeledes ind til borgernes oplevelser af forårets nedlukningsperiode mere bredt. Her er det altså ikke specifikt kontakten med jobcenteret som er i centrum, men udsatte arbejdsløses fortællinger om at være til i en virkelighed, hvor meget af det vante pludselig sættes på pause. Det er vidt forskelligt, hvordan de interviewede borgere oplever perioden. Nogle forbinder den med "ro", "pause" og "fredsommelighed" mens andre har oplevet knopskydninger af nye strabadserende gøremål og refleksioner.

Til den første gruppe hører en stor del af de interviewede borgere, som beskriver nedlukningsperioden som en rolig tid, hvor tempoet generelt blev skruet ned. Materialet er rigt på vendinger som "den rolige periode", "så har man ro" og "man har mere ro i kroppen". Flere borgere fortæller, hvordan denne sænkning af hastigheden gav dem mulighed for at mærke dem selv og deres krop på måder som ledte til nye (selv)erkendelser:

Altså jeg har fundet ud af at jeg skal, at jeg skal lytte på min krop og lytte på min, altså tænke over, hvor min grænser de er. I forhold til hvor meget jeg kan holde til.

En anden fortæller her, tilsvarende, at nedlukningen har gjort hende mere opmærksom på hendes mentale tilstand:

BOR: Ja, altså jeg har fundet ud af at jeg bliver meget nemt stresset [pause] fordi da vi så kom ind i den rolige periode så kunne jeg jo se, hvor godt det var for mig at der var ro omkring mig, det styrkede mig også meget i at jeg er slidt ned altså (...) for første gang i mit liv var der så meget ro omkring mig så man kunne ligesom tænke hvordan kan jeg gøre det her bedre eller hvordan kan jeg bibeholde at jeg har et godt liv.

Andre oplever sænkningen af tempoet som langt mere frustrerende – som en absolut uvelkommen opbremsning af fremgangen i deres liv: "Det er jo sat i bero, det er møg hamrende irriterende. Jeg ville jeg gerne havde startet op i min praktik igen, men det må jeg ikke engang". Én beretter her om lignende følelser af frustration under nedlukningen og frygter at opbremsningen for hende ikke blot er lig med pause, men med tilbagegang:

Nu ved jeg jo godt, jeg synes jo før nedlukningen at Jobcenteret de var langsomme i mange af deres beslutninger og lang tid om mange ting. Og det jeg ved med nedlukningen her, det påvirker jo ventetiden på alting, fordi alting har stået stille i så mange måneder ikke også. Og der ved jeg jo så bare, at det desværre, der kommer ventetiden til at tage endnu længere ikke også. Altså og det er det der ærgre mig, fordi der er altså syge folk igennem Jobcenteret ikke også. Og man bliver bare ikke rask af at skal gå og vente og vente og vente og vente hele tiden.

En anden fortæller om bekymringer over at skulle i gang med at præstere igen i diverse jobrettede forløb, når man lige har vænnet sig til en anden type af hverdag.

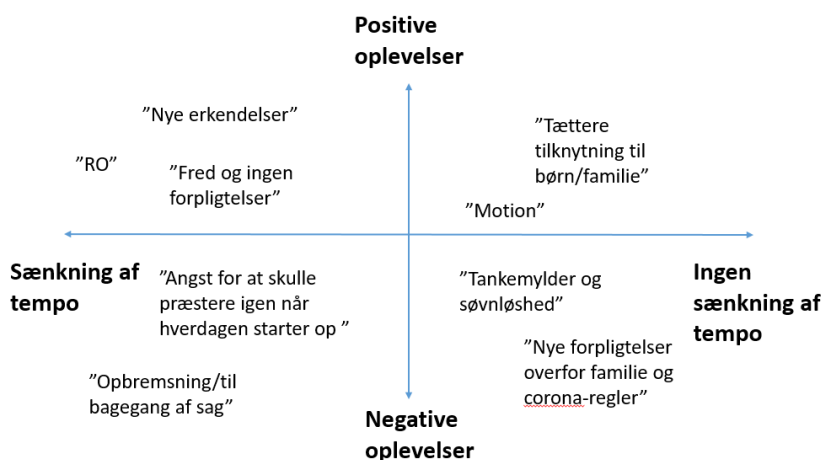
Endnu andre peger på hverdagen under nedlukningen som alt andet end rolig og fredsommelig. Den er, ifølge disse borgere, fyldt med gøremål som man ikke havde før. Fx i form af børnepasning, mens institutionerne er nedlukkede, eller i forhold til at forholde sig til de mange og skiftende guidelines om fornuftig smitte-adfærd. Én beretter her ligefrem om

hvordan søvnløshed og tankemylder er blevet en del af hendes hverdag under nedlukningen. Her beskrives situationen meget langt fra som rolig og fredsommelig:

Men jeg har haft svært ved at sove og har fået sådan noget søvn, altså ikke sovemedicin, men jeg har fået nogle piller som kunne hjælpe mig med at falde i søvn. Fordi jeg får tankemylder over alle de ting, hvad skal vi lave i morgen, hvordan skal jeg lige aktivere ungerne og hvordan jeg har det og hvordan er det med min familie, min familie bor på Sjælland. Alle sådan nogle ting, ikke også, har påvirket mig på den måde.

Nogle borgere forbinder altså nedlukningen med en opbremsning af livets tempo. Det kan både forstås positivt, fx som fred og ro og fordrende for rum hvor man kan lære nye ting om sig selv. Men det kan også opleves mere negativt, fx som en opbremsning (eller tilbagerulning) af den positive proces man var i gang med eller som angsten for om man igen kan komme i gang med at præstere.

Omvendt forbinder andre borgere nedlukningen med en fastholdelse af et højt livstempo – dog nu med andre aktiviteter end før. Også det kan både opleves positivt og negativt. Førstnævnte fx i form af øget motion eller at man kommer tættere på sin nærmeste familie. Sidstnævnte fx i form af stress og tankemylder.



Figur 1. Borgeres oplevelser under nedlukning

## FØLELSER AF INKLUSION OG EKSKLUSION FRA SAMFUNDSFÆLLESSKABET

Forårets oplevelser med nedlukning og suspendering af beskæftigelsesindsatsen får ligeledes de interviewede borgere til at reflektere over det omgivende samfund og deres rolle heri. Også her fremkalder forårets begivenheder to modsatrettede typer af oplevelser. Nogle borgere føler, at de er blevet mere inkluderet i samfundsfællesskabet, mens andre omvendt beskriver følelser af udstødelse.

I den første gruppe beskriver nogle interviewede borgere oplevelser af, at dele vilkår med alle andre. Corona-pandemien er jo noget som fik betydning for os alle og den kan på den måde udviske eller nedtone nogle af de skarpe skillelinjer, som opdeler mennesker i grupper – fx skillelinjer imellem 'arbejdende' og 'arbejdsløs' eller imellem 'sagsbehandler' og 'borger'. Én borger beskriver her, hvordan hun og hendes sagsbehandlers forhold har ændret sig under nedlukningen:

Men jeg kunne spørge ind til hende, jeg kunne spørge hvordan gik det med det barn der. Det tror jeg også lidt, jeg føler måske at vi er kommet lidt tættere. Ikke så meget, men en lillebitte smule på grund af corona, fordi vi alle sammen måske har stået i en lidt mærkelig situation.

Samme følelse sættes på spidsen af en anden borger, som gentagne gange i interviewet sætter streg under, at *alle* i samfundet er underlagt disse svære vilkår. Det gør dem nemmere at acceptere: De svære vilkår kommer ikke fordi hun er klient i systemet, men må udholdes af alle, og det nedbryder gruppeskel og styrker hendes følelse af at være en del af et samfundsfællesskab:

Altså jeg synes at det er anderledes fordi alle er i den situation, alle. Altså dronningen er i den situation. Så jeg trøster mig lidt ved, at sige at det ikke, det er ikke er fordi jeg er i systemet at jeg er i den her venteposition, det er simpelthen alle og det går ud over alle. Og jeg synes også at der ligger sådan lidt en, en hvad kan man sige sørgedragt, sørgebånd over Danmark. Altså alle anerkender ligesom alle, det er i hvert fald den følelse jeg har.

Lignende oplevelser findes hos endnu andre borgere, der taler om nedlukningen som et fælles vilkår. *Omvendt beskriver andre* borgere, hvordan følelser af at være udsat og isoleret, er blevet forstærket under nedlukningen. Det gælder særligt – men ikke kun - for borgere, der på grund af deres sundhedstilstand føler sig særligt udsatte for smitte. I dette citat italesætter en borger, modsat citatet ovenfor, et klart skel imellem andre mennesker og hende, som leder til frustration og (selv)isolation:

Ja, lige præcis. Jeg er meget isoleret lige for tiden. Da Danmark lige lukkede ned, der kunne jeg jo godt bevæge mig rundt, for folk var meget påpasselige. Det er blevet lidt glemt nu, folk er blevet lidt trætte og lidt mere, vi går bare i større grupper. De tager ikke hensyn til andre, så det er meget tit, hvis jeg skal gå ud, så ender jeg med at skal gå ud på vejen eller den slags ting, for at kunne undgå folk og det betyder bare at jeg i flere dage ikke kommer ud. Fordi det er en stressfaktor for mig.

Andre beskriver på lignende vis, hvordan corona-pandemien og nedlukningen af landet, har ledt til adskillelser imellem dem og det etablerede samfund ("Ja, jeg er jo en af dem der er i risikogruppen"/"Jeg er jo meget isoleret").

Hvor nogle lægger vægt på, at situationens fælles vilkår inkluderer dem i et risikofællesskab med alle andre, føler andre sig altså blot ekskluderet på nye måder – fx fordi de oplever sig i en risikogruppe eller fordi de oplever isolation på grund af et lille socialt netværk.



Figur 3: Følelsen af eksklusion versus inklusion.

## LITTERATUR

KL. (2020a). Jobcentrenes indsats under suspensionen af beskæftigelsesindsatsen grundet COVID-19. København.

KL. (2020b). Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona. Undersøgelsens resultater. København: KL, Dansk Socialrådgiverforening og HK Kommunal.

Marselisborg. (2020). Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen. København: Kommunernes Landsforening.

Væksthusets Forskningscenter. (2020). Ufrivilligt forsøg med frivillig beskæftigelsesindsats. København.



**AALBORG UNIVERSITET**