

Uden håb for fremtiden?



En antropologisk undersøgelse af usikkerhedens konsekvenser for langtidssygemeldte under sagsbehandling i Danmark.

Specialeprojekt
Kandidatuddannelsen I Antropologi
Aarhus Universitet
Marts 2013

Antal tegn:
Specialet, 183.573
Abstract, 4744

Udarbejdet af:
Charlotte Jensen

Vejleder:
Poul Pedersen

Bestået den 27.04.2013 med karakteren 12.

"In the middle of difficulty lies opportunity."
Albert Einstein

- Forsidebillede tegnet af forfatteren

Indholdsfortegnelse

KAPITEL I. Indledning	6
1.1. Uden håb for fremtiden	6
1.2. Læsevejledning	8
KAPITEL 2. Problemstilling	11
Baggrund for problemstilling	
2.1. Sagsbehandling af langtidssygemeldte	11
2.2. Sygedagpenge, kontanthjælp eller ingenting?.....	13
2.3. Socialpolitik og samfundsforskning	14
Problemstilling	
2.4. Oplevelsen af sagsbehandlingen og ventetiden.....	18
KAPITEL 3. Introduktion til teoretiske perspektiver på ventetid	21
3.0. Introduktion til teoretiske perspektiver på ventetid.....	21
3.1. Ventetid som en transformationsproces: Usikkerhed og uforudsigelighed.....	23
3.2. En fremtid udenfor rækkevide? Håb og forventninger til fremtiden	26
3.3. Social navigation og skønsom opportuniste	28
KAPITEL 4. Metode og empiri	32
4.1. Feltarbejdets etnografiske felt Feltarbejdet og mine informanter	32
4.2. Metodiske overvejelser og valg	33
4.3. Feltens præmisser	35
4.4. Udvalgelsen	36
4.5. Interviewet	38
4.6. Roller, etik og tilladelser	39
4.7. Databehandling m.m.	41
KAPITEL 5. Usikkerhed og uforudsigelighed	43
5.1. Med fremtiden som indsats	44
5.2. Russisk roulette	49
5.3. Et spørgsmål om tillid	53
KAPITEL 6. Fremtidsprojektioner og håb	61
6.1. Ængstelighed og dystre forestillinger	62
6.2. Det svære nu	63
KAPITEL 7. Et andet liv	68
7.1. Når chancen byder sig	68
7.2. Den vanskelige navigering i stormvejr. Modtræk og forberedelser	72
7.3. Et andet liv	79
KAPITEL 8. Konklusion	83
8.1. Perspektivering	86
KAPITEL 9. English abstract	88

LITTERATURLISTE90**BILAG95**

1. Folder til udlevering som supplement til annonce på K10. Flere eksemplarer blev givet til blandt andet Handicapidrættens Videnscenter og de første informanter til uddeling til andre interesserede. Annonce og folder blev lavet til pilotprojektet, som automatisk gled over i feltarbejdet.
2. Informationsmateriale til udlevering ved informantens tilsagn om deltagelse.
3. Vejledende interviewguide til første interview, både mundtlige og skriftlige. Den vedhæftede guide er kun vejledende og har været ændret fra gang til gang alt efter mit kendskab til informanten og valget af kommunikationsform.
4. Vejledende interviewguide til anden interview, både mundtlige og skriftlige. For denne guide gælder det samme som for 1, at den er blevet ændret og justeret gentagne gange alt efter situation og informant.
5. Samtykkeerklæring. Udleveret og returneret inden eller ved første møde eller interview. Dette gælder for såvel skriftlige som mundtlige, herunder også skriftlig korrespondance af anden art.
6. Tilladelse fra datatilsynet.

Forord

Dette speciale er udarbejdet på grundlag af mit feltarbejde på 3. semester på kandidatuddannelse i antropologi ved Aarhus Universitet.

Dette speciale havde ikke været muligt at gennemføre uden de mange mennesker, som har stillet sig til rådighed for indsamlingen af det empiriske materiale. Jeg skylder disse mennesker stor tak for deres helt utrolige åbenhjertighed, tålmodighed og tid, og for hvordan de beredvilligt har delt deres sorger, glæder og oplevelser med mig. De har derved bidraget med værdifulde data til undersøgelsen, hvad enten dette har været i form af samtaler, deltagelse i interviews eller ved at give mig indsigt i sagsdokumenter.

Også en tak til Handicapidrættens Videnscenter for opbakning til undersøgelsen gennem samtaler, gode råd og for at stille lokale til rådighed for indledende samtaler.

Sidst skylder jeg en stor tak til min vejleder Poul Pedersen for hans kontinuerlige støtte og opbakning, tro på mig og mit projekt uanset, hvor fortvivlet situationen har været og ikke mindst for mange gode og inspirerende samtaler. Uden ham var dette speciale aldrig blevet færdigt.

KAPITEL I

Indledning

1.1. Uden håb for fremtiden

En gråvejrsdag i december 2011 sad jeg foran computeren, ganske som jeg har gjort det mange andre dage før denne. Det var den sidste måned af mit feltarbejde udført blandt langtidssygemeldte i Danmark, og denne dag startede som de mange foregående med, at jeg tjekkede mailboksen for beskeder fra mine informanter. Tit tikkede der opdateringer omkring udviklingen i deres sagsbehandling eller ændringer i forhold til aftalte interviewmøder ind i min mailboks. Det var derfor blevet en del af den daglige rutine under feltarbejdet, at jeg indtog morgenkaffen foran skærmen, eftersom det gjorde det nemmere at planlægge resten af dagens aktiviteter. Denne dag kom der en mail fra en kvinde, som jeg havde både talt og skrevet med. Jeg var bekendt med hendes vanskelige og til tider fortvivlende situation som følge af en sagsbehandling, der havde trukket ud i flere år. Men denne dag var indholdet af hendes mail mere rystende og bekymrende, end det tidligere havde været. Det følgende citat er et kort uddrag fra denne mail.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

”Det værste er nok, at jeg er begyndt at tvivle på mig selv, har jeg forblændet og vildledt mig selv i årevis, jeg ved ikke om jeg psykisk kan blive ved med at holde til det, kampen med et system der hele tiden mistænkeliggør og underkender dig og din sygdom, et system der er blottet for empati og medmenneskelighed.

Vi bor på 8 sal og jeg finder, at jeg stadig oftere tænker på, hvor nemt det ville være bare at gøre en ende på det hele, og jeg er meget bange, da jeg i januar grundet min mands arbejde skal være nogle dage alene hjemme.”

(K.L.)

Hendes fortvivlelse førte heldigvis ikke til, at hun tog springet fra 8 sal, og selvom hendes sag endnu ikke har nået sin afslutning, genfandt hun i tiden efter mailen modet til at forsætte.

Vi skrev efterfølgende sammen, hvor hun holdt mig opdateret om udviklingen, eller nærmere den manglende udvikling i hendes sag. Der ud over observerede jeg også, at hun forsat var meget aktiv på debatsider på internettet.

Dette var med til at vise mig, at hun havde formået at genetablere en grad af vilje og

kampgejst. Men en mail af den karakter rejser en række spørgsmål både i situationen og efterfølgende, når hun har genfundet viljen til at forsætte. Hvilke elementer i et sagsforløb kunne føre til sådan en oplevelse af fortvivlelse, at hun ikke kunne overskue livet længere, og hvordan formåede hun at komme videre fra en så uoverskuelig situation? Disse spørgsmål udgør kernen i min undren, som dette speciales problemstilling er vokset ud af. Problemfelt og problemstilling udfoldes i kapitel 2.

Specialets empiriske grundlag bygger på min undersøgelse af langvarig ventetid under sagsbehandlingsforløb udført under mit feltarbejde i 2011 og 12. Undersøgelsens deltagere bestod af ca. 23 langtidssygemeldte mænd og kvinder bosat i forskellige dele af Danmark. Uddybende detaljer om undersøgelsens metode og deltagere udfoldes i kapitel 4.

Udgangspunktet for mit feltarbejde var, at undersøge hvordan og i hvilken grad lange perioder af ventetid under sagsbehandlingen af langtidssygemeldte mænd og kvinder havde betydning for deres sociale situation og for oplevelsen af sagsbehandlingen. Fælles for disse personer var, at de alle oplevede at føle sig fanget i langtrukne sagsforløb, som konstant ændrede retning og førte til nye afklaringsforsøg eller beslutninger fra forvaltningens side.

Kommunale stramninger og gentagne politiske reformer har gennem de senere år bidraget yderligere til at skabe et uoverskueligt sagsforløb og en svært gennemskuelig forvaltningspraksis i kommunerne. Dette gav samlet set mine informanter en oplevelse af et sagsbehandlingsforløb, som lå helt uden for deres indflydelse og kontrol. Deres livssituation var præget af en gennemgående usikkerhed og uforudsigelighed, som langsomt gjorde både deres sagsforløb og hverdag uoverskuelig.

Det er derfor dette speciales målsætning på baggrund af feltarbejdes kvalitative empiri, at undersøge hvilken betydning usikkerhed og uforudsigelighed har for oplevelsen langvarige sagsforløb, og hvordan den usikre livssituation håndteres.

1.2. Læsevejledning og specialets opbygning

I specialet bruger jeg skiftevis betegnelsen borger og informant. Betegnelsen informant bruger jeg de steder, hvor jeg trækker på data fra mit feltarbejde. Når jeg taler om langtidssyge generelt, kalder jeg dem langvarigt sygemeldte borgere eller blot borgere. Betegnelsen klient rummer en kategorisering, som jeg ikke ønsker at benytte i specialet. Ordet klient stammer fra det latinske *cliens* og betegner oprindeligt frigivne fangers afhængighedsforhold til en patron og magtforholdet mellem over- og underklasse. Selv om dette asymmetriske magtforhold kan siges, at kendetegne forholdet mellem borgeren, der søger hjælp og sagsbehandleren, er det ikke et aspekt, jeg ønsker at understrege ved at benytte betegnelsen klient. Jeg vælger derfor at bruge betegnelsen borger, som er mere neutral med sin oprindelse fra det tyske ord for by, *burg* og dermed blot betegner en indbygger i et samfund.

Jeg retter generelt ikke for stavefejl i citater fra skriftlige interviews med informanterne. Dette er udlader jeg, for at citater og udrag skal stå så uberørte af min indflydelse, som det nu er muligt. Jeg har via min blotte tilstedeværelse og mine spørgsmål allerede påvirket felten, og det gælder også for udvælgelsen af citaterne, at der her i ligger en form for fortolkning af materialet.

Når jeg citerer et interview eller en samtale fra et personligt møde med en informant, står der følgende: Citat fra interview med informant.

Når jeg citerer andet datamateriale som skriftlige interviews, sagsakter eller skriftlig korrespondance, er det anført før selve citatet. Ophavet til kilden kan også have betydningen for den forståelsesramme, som citatet skal læses ud fra. Afsenderen og konteksten har betydning for udformningen af indholdet. Det er ikke ligegyldigt, om det er informantens egne ord, sagsbehandlerens, eller om teksten har et bestemt formål. Her tænker jeg eksempelvis på citater fra dagbøger under arbejdsprøvninger. Dagbøgerne indgår som en del af dokumentationen, hvorpå sagsbehandlerens og forvaltningens afgørelser baseres på. Dagbøgerne skal dokumentere en eventuel progressionen i arbejdsprøvningen og tydeliggøre, om skånehensyn realiseres og fungerer i praksis. Der ud over bruger informanterne dagbøgerne til at vise deres helbredstilstand gennem beskrivelser af symptomer i hverdagen. Dette skal forstås i forhold til det lovgivningsmæssige krav til, at alt skal være dokumenteret på skrift for det tilfælde, at en indstilling til fleksjob eller førtidspension indleveres enten af

sagsbehandleren eller borgeren selv. Hvis ikke alt er nedfældet klart og utvetydigt, risikerer informanten både afslag og endnu en arbejdsprøvning. Dette skal ikke forstås som, at dagbøgerne ikke er troværdige og sandfærdige, men at dagbøgernes indhold ikke kan undgå at være påvirket af kravet om dokumentationen af de helbredsmæssige barrierer.

Nu foregriber jeg specialets senere afsnit om etik og herunder anonymisering, men dette gør jeg, fordi jeg citerer informanter længe inden det senere afsnit om etik. Alle informanter er anonymiserede af hensyn til deres videre liv og færden. Dette har jeg valgt, selvom et par af informanterne ønskede at stå med navns nævnelse. Jeg mener ikke, at anonymiseringen på nogen måde ændrer indholdets karakter, men i stedet sikrer den informanterne og deres pårørende en vis grad af beskyttelse af deres fremtidige privatliv, også for det tilfælde, at de senere fortryder. Dette skal forstås i lyset af, at indholdet til tider går meget tæt på personerne og kan være yderst følelsesladet, og ikke som at jeg på nogen måde vurderer indholdets karakter. Min intension er udelukkende at beskytte mine informanter.

I det følgende kapitel 2. introducerer jeg den politiske baggrund for problemstilling og gør rede for selve problemfeltet og problemstillingen. Jeg beskriver de ideologiske værdier, som er og har været styrende for den danske social og beskæftigelsespolitik, som har formet den måde sagsbehandlingen i dag praktiseres på. Der ud over kommer jeg med eksempler på forskning og nyere evalueringer området.

Kapitel 3. introducerer til specialets teoretisk perspektiver og tilgang til langvarig sagsbehandling og beskriver det teoretiske skelet, som analysen er bygget op omkring. I det efterfølgende kapitel 4. beskriver jeg den metodiske tilgang til feltarbejdet, og hvilke metodiske refleksioner og valg feltarbejdet medførte. I kapitlet gør jeg rede for indsamlingen og den efterfølgende behandlingen af de kvalitative data, der udgør det empirisk grundlag for dette speciale.

Kapitlerne 5, 6, og 7. udgør specialets analyse. Hver kapitel repræsenterer et trin i analysen og afsluttes af en kort opsamling. I kapitel 5. fokuserer analysen på usikkerhed og uforudsigelighed, for at belyse hvilke betydninger de har for informanternes oplevelse af sagsforløbet. Kapitel 6. belyser fremtidsforestillinger, og hvordan disse påvirkes af usikkerhed. Analysen afsluttes i kapitel 7., hvor informanternes håndtering af usikkerheden undersøges og bindes sammen med de to

foregående kapitler. I det afsluttende kapitel 8. samler jeg trådene og opridser de væsentligste pointer fra analysen. Kapitlet rundes af med en perspektivering til det nuværende politiske klima og trækker nogle af de problemstillinger frem, som informanterne har lagt vægt på. Specialet sluttes af med Kapitel 9., der består af et engelsk resume på to sider.

Bagerst i specialet findes bilagene, der består af informationsmateriale, erklæringer og interviewguides brugt i forbindelse med feltarbejdet. Disse indgår ikke direkte i specialet, men er vedhæftet for at synliggøre feltarbejdets metode.

KAPITEL 2

Baggrund for problemstilling

2.1. Sagsbehandling af langtidssygemeldte

Gennem de sidste årtier har der været et stort politisk fokus på det omkostningstunge social-og beskæftigelsesområde. Et stigende krav om offentlige besparelser, effektivisering, overholdelse af budgetrammer, kontrol og dokumentation i det socialfaglige arbejde har de senere år øget presset på kommunernes praksis i forvaltningen af sager om langtidssygemeldinger og langtrukne sagsbehandlingsforløb¹. De sidste 6 års økonomiske krise har ikke gjort dette fokus mindre, og flere reformer med stramninger og besparelser til følge er blevet gennemført, og flere er på vej. En konsekvens af stramningerne er, at en gruppe af de langvarigt sygemeldte borgere i Danmark oplever lange og vanskelige udredningsforløb, som for nogle strækker sig over flere år (Hetzler, 2009; Søgaard, 2007; Vilhelmsen, 2010), hvilket understøttes af mit feltarbejde, hvor sagsbehandlingsforløbene i flere tilfælde strækker sig over mere end 10 år.

Rehabilitering, langtidssygemeldinger, sygedagpengeforløb og langvarige udredningsforløb har gennem det seneste årti haft stor politisk og forskningsmæssig interesse (Søgaard, 2007; Mik-Meyer, Christensen & Johansen, 2009; Hetzler, 2009; Vingård, Alexanderson & Norlund, 2004). Forskningen er i stigende grad begyndt at fokusere på problemer afledt af langvarige og vanskelige udredningsforløb af langtidssygemeldte borgere, hvor særligt praksis i socialt arbejde er blevet undersøgt. Uoverensstemmelser mellem sundhedssystemets og det sociale systems praksis ved tolkning af symptomer og diagnoser (Mik-Meyer og Johansen, 2009), og kommunale forskelle i praksis i forhold til tildeling af støtte og ydelser (Järvinen, 2003) skaber et turbulent og uforudsigeligt sagsforløb (Mik-Meyer & Johansen, 2009).

Flere politiske tiltag er blevet iværksat for at afkorte og målrette sagsbehandlingen, senest ved gennemførelsen af det tværfaglige koordineringsprojekt i 22 forsøgskommuner Tilbage Til Arbejdet, kaldet "det store TTA-projekt". Dette projekt er væsentlig at omtale i dette speciale, da fokus for projektet har været

1 <http://www.kl.dk/Beskaftigelse-og-integration1/Artikler/86719/2011/06/ikke-brug-for-statslig-pisk-og-straftboder/> Hentet den. 09.08.2011

sygedagpengeområdet, og i den grad afspejler den arbejdsmarkedsrettede politiske tilgang til dette område (NFA, 2012: 16). Kort opsummeret er tanken bag denne tilgang ikke rettet mod helbredsmæssig udredning og behandling af de sygemeldte borgere men imod hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet og selvforsørgelse. Jeg kommer nærmere ind på den bagvedliggende værdi, der danner grundlag for den nuværende arbejdsmarkedspolitik i afsnit 2.3.

Projektet blev startet i 2009 og afsluttet i september 2012. TTA-projektet har kun delvist været en succes i forhold til at reducere sygefraværet, og der har været for store forskelle på resultaterne i de enkelte deltagerkommuner til, at det bliver muligt at forudsige en positive effekt ved implementering af TTA i en given kommune (NFA, 2012: 14, 20). I forhold til at få de sygemeldte borgere over på selvforsørgelse har der ikke været nogen målbar effekt, dette gælder der med også for genetableringen af kontakt til arbejdsmarkedet. Desuden har projektet vist sig at være vanskeligt gennemførligt i flere af deltagerkommunerne og ganske omkostningstungt, fordi det er forbundet med store udgifter, at ændre praksis og etablere og opretholde et tæt samarbejde på tværs af fagsektorer (NFA, 2012: 16).² Det kan betyde, at nu hvor projektet er afsluttet, og det økonomisk projektilskud til kommunerne bortfalder, må mange kommuner opgive at videreføre samarbejdet. Det vil derfor være misvisende at betegne projektet som en klar succes. Den bedste effekt af projektet opleves af de sygemeldte borgere, der har været glade for den lidt hurtigere og smidigere udredning og den anerkendende tilgang, som projektet har bygget på (NFA, 2012: 19).

Rapporten om projektet blev udgivet i december 2012 af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, NFA, der også har forestået rapportens analyser. De sidste analyser er først endeligt færdige i 2014, og konklusionen på de langsigtede effekter af projektet forligger derfor ikke (NFA, 2012: 19). Selvom det er for tidligt, at drage nogle endegyldige konklusioner på TTA-projektets langsigtede resultater, vil jeg alligevel pege på, at de hidtidige resultater peger hen imod, at det nuværende beskæftigelsespolitiske fokus udelukkende på den arbejdsmarkedsrettede tilgang til sygedagpengeområdet ikke formår at hjælpe langtidssygemeldte borgere tilbage på arbejdsmarkedet eller forkorte de lange sagsforløb (NFA, 2012: 232). Ud over at projektet ikke umiddelbart har kunne påvise en reel stigning i antallet af sygemeldte

2 <http://dknyt.dk/sider/artikel.php?id=64544> Hentet den 12.12.2012.

borgere, der overgår til selvforsørgelse, er TTA-projektets definition af selvforsørgelse uklar. Det fremgår ikke af rapporten, om de sygemeldte borgere, der under projektet overgik til selvforsørgelse også inkluderer den gruppe af sygemeldte borgere, der falder helt ud af systemet, fordi de ikke kan opretholde sygedagpenge og ikke opfylder kravene for modtagelse af kontanthjælp.

Projektet adskiller sig fra mit feltarbejde ved ikke at inkludere sygemeldte borgere fra Matchgruppe 3. De udvalgte deltagere i det store TTA-projekt har alle været visiteret til Matchgruppe 2, hvor arbejdsevnen endnu ikke vurderes som truet. Hvor imod det er gældende for gruppen af informanter fra mit feltprojekt, at de er vurderet til Matchgruppe 3, hvor der er risiko for et langvarigt forløb, og hvor arbejdsevnen kan blive eller er truet.³

2.2. Sygedagpenge, kontanthjælp eller ingenting?

Nogle sygemeldte borgere er heldige at få forlænget deres sygedagpenge, såfremt der foreligger en helbredsafklaring, der godtgør, at personen kan vende tilbage til arbejdet efter maks. 2 år. Men for de personer, hvor en entydig helbredsafklaring lader vente på sig, fordi sygdomsbilledet er kompliceret, eller det bliver gradvist forværret, er der udsigt til et langt og vanskeligt sagsforløb ofte med store personlige og økonomiske omkostninger til følge (DISCUS, 2011). Denne gruppe af langtidssygemeldte borgere ender i en klemme i systemet (Bømler, 2012: 137). De er for syge til at være i arbejde, men er for raske til fleksjob eller førtidspension, og de kan ende ud med at vente i lange perioder gennem de komplicerede udredningsforløb uden at vide, hvor længe de kommer til at vente på en afgørelse, og hvad afgørelsen kommer til at bestå i. Specialets empirisk materiale er indsamlet blandt borgere, der tilhører denne gruppe. Den manglende arbejds- og helbredsafklaring har også økonomiske konsekvenser for den enkelte borger.

3 Notat. Ny matchmodel – hvorfor og hvordan. (arbejdsmarkeds styrelsen: 2009) hentet den 11.12.2012 på: Modellen ser således ud:

- **Matchgruppe 1: Jobklar.** Borgere der, efter jobcentrets vurdering, er parat til at tage et ordinært arbejde, så de kan være ude af systemet inden for de næste tre måneder.
- **Matchgruppe 2: Indsatsklar.** Borgere, der ikke er parat til at tage et ordinært arbejde, så de kan være ude af systemet inden for de næste tre måneder, men som kan deltage i en beskæftigelsesrettet indsats med aktive tilbud.
- **Matchgruppe 3: Midlertidigt passiv.** Borgere der har så alvorlige problemer, at de pt. hverken kan arbejde eller deltage i en beskæftigelsesrettet indsats med aktive tilbud.

Efter gældende sygedagpengeregler er det efter 52 uger uden afklaring ikke muligt at opretholde sygedagpenge, eftersom en forlængelse af sygedagpengene forudsætter en afklaring i forhold til fremtidige arbejdsmuligheder som f.eks. returnering til arbejde, tildeling af fleksjob eller rehabilitering. De kan også være uheldige at ende i en situation, hvor end ikke kontanthjælp er en mulighed, da de har værdier for over 10.000 kr., eller de falder for den gensidige forsørgelsespligt, fordi ægtefællens indkomst er for høj. Der tilføjes dermed også en økonomiske ukendt og usikker fremtid til sagsforløbet, der i sidste ende kan trække det økonomiske grundlag væk under en hel familie.

ANTAL		
	Antal der faldt for etårs-reglen	Antal uden indtægt
2008	5.900	800
2009	6.400	1.100
2010	7.500	1.600
Juni 2010-juni 2011*	8.000	1.400

NOTE | *) Senste opgørelse går til juni 2011. For at have tal for et helt år til sammenligning med foregående år er halvdelen af 2010 taget med her.

KILDE | Notat »Sygedagpengeområdet og varighedsbegrænsningen«, Arbejdsmarkedsstyrelsen, 23. januar, 2012.

Citat fra Ugebrevet A4.

”Arbejdsmarkedsstyrelsen har studeret, hvad der sker for syge, som falder for etårs-reglen. Blandt de cirka nu 8.000, som mister deres sygedagpenge om året, havner omkring 1.400 ifølge styrelsen i en situation, hvor de ingen indtægt har, da de ikke kan få kontanthjælp.”⁴

Det har ikke været muligt at finde opdaterede tal for 2012 i skrivende stund, men grundet de indførte reformer og stramninger på beskæftigelsesområdet gennem de sidste år, kan tallet næppe være blevet mindre end de ca. 1400 personer i 2011.

2.3. Socialpolitik og socialforskning

Social- og arbejdsmarkedspolitik handler i høj grad om politiske værdier, og disse værdier kommer til udtryk i den konkrete lovgivningspraksis. En værdi, der har haft stor betydning for udviklingen på det beskæftigelsespolitiske område op gennem de sidste godt 15 år, og som forsat spiller en væsentlig rolle i den gældende

4 http://www.ugebreveta4.dk/2012/201218/Torsdag/Hver_dag_mister_21_de_res_sygedagpenge.aspx hentet den 12.12.2012

arbejdsmarkedspolitik, er forestillingen om det frie unikke individ som selvansvarlig medborger i velfærdsstaten. I den nutidige version tager værdien afsæt i et gradvist politisk værdiskifte gennem de sidste godt 10 år, hvor fokus er skiftet fra den sygemeldte borgers barrierer og begrænsninger til et fokus på borgerens ressourcer. Det er intensjonen, at barriererne ikke længere skal stå centralt i sagsbehandlingen, men at målet nu er at afdække og udvikle eksisterende arbejdsevne ved at fokusere på, hvad den sygemeldte borger kan eller potentielt vil kunne.

Med aftalen om det rummelige arbejdsmarked indførte man Arbejdsevnetmetoden i januar 2003 som en del af af proceduren i kommunal sagsbehandling ⁵(DISCUS, 2010: 6; Socialministeriet, 2001: 5). I årene herefter har der været et stigende politisk fokus på nedbringelse af sygefravær og arbejdsmarkedsrettede aktiveringsindsatser for de ledige. I 2009 indførte den daværende regering et stort projekt med aktivering af sygemeldte på forsøgsbasis, og fra 2010 blev aktiveringen af sygemeldte et krav. Fokusskiftet i sagsbehandlingen står på skuldrende af 90'ernes socialpolitiske holdningsændring mod en ny aktiv socialpolitik kontra tidligere tiders passiv socialpolitiske diskurs (Villadsen, 2004: 210). Man gik fra at anskue den "sociale klient" som en udstødt, der skulle genintegreres i samfundet (Villadsen, 2004: 202), til at man i dag anskuer borgeren som et unikt ansvarligt og autonomt individ med en iboende kerne, som han/hun blot skal guides til at afdække (Villadsen, 2004: 209, 213; Bømler, 2012: 130). Problematisk for denne ændring i tilgangen til de borgere, der søger hjælp ved den sociale forvaltning, er, at det mere eller mindre indirekte flytter hele ansvaret for at komme på fode igen over på borgeren.

Citat fra Socialministeriets metodebeskrivelse til Arbejdsevnetmetoden:

"Man behøver ikke kende årsagen til et problem for at finde en løsning. Borgeren rummer selv løsningen på sine problemer." (Socialministeriet, 2001:67)

Hvad indebærer dette citat helt nøjagtig? At hvis borgeren ikke kan finde løsningen, er det hans eller hendes egen skyld, og så er man ikke berettiget til hjælp?

Det var i hvert tilfælde den opfattelse, en af mine informanter fra undersøgelsen havde:

5 Lov om sygedagpenge. Afsnit II. Kap.5, stk 5.
http://www.ugebreveta4.dk/2012/201218/Torsdag/Hver_dag_mister_21_de_res_sygedagpenge.aspx.
Hentet den 25.02.2013.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

”Sagsbehandling i mit tilfælde har igennem de sidste 4 år, ikke været sagsbehandling, det har ikke handlet om at finde løsninger til borgerens bedste, sommetider end ikke at finde løsninger, blot om at finde paragraffer som der kunne gives afslag ud fra, om at spare og slippe billigst muligt ud af ansøgningen. Det har drejet sig om at finde måder og metoder med hvilke man kunne dreje og fordreje borgerens ord, om nødvendigt lokke borgeren til udtalelser der kunne bruges mod borgeren, og det hele kunne drejes derhen hvor borgeren selv var skyldig i sin situation, hvorfor der nemlig så kan gives et afslag.” (K.L.)

Skiftet fra betegnelsen sociale klienter til borgere eller brugere i den politiske optik er med til at understrege det grundliggende menneskesyn, som danner grundlag for den arbejdsmarkedsmodel, der i dag er styrende for lovgivningen på beskæftigelsesområdet (Kristiansen, 2007: 39; Villadsen, 2004: 209, 213; Bømler, 2012: 130).

Det er konkret formuleret på følgende måde i Socialministeriets metodebeskrivelse:

”Arbejdsevnetmetoden hviler således på et grundsyn, der udspringer af respekten for det enkelte individ og troen på, at det enkelte menneske kan noget og udvikles ved at handle. En tro på, at vi som mennesker generelt set kan mere og andet, end det vi på et givet tidspunkt har prøvet, og at vores ressourcer kan udvikles. Menneskesynet kan formuleres i den aktive sætning: ’jeg kan’ (...). Metodens udgangspunkt er en anerkendelse af, at borgeren har det primære ansvar for sin situation.” (Socialministeriet, 2001: 21)

Borgeren er det selvstændige individ med en kerne af ressourcer, der gennem sagsforløbet skal støttes i en afdækning og udvikling af disse ressourcer. Et af midlerne til denne afdækning er ”afklaring”, hvor intensjonen er at udstyre individet med så megen viden, at han/hun bedre kan træffe selvstændige valg (Villadsen, 2004: 215). Også selvom dette selvstændige valg så skal fremtvinges via synlig magtudøvelse i form af økonomiske sanktioner som fratagelse af økonomisk bistand, tidligere omtalt i afsnittet som mistet ret til kontanthjælp eller sygedagpenge (Bømler, 2012: 132).

At miste sit forsørgelsesgrundlag er problematisk og særdeles ubehageligt for den pågældende borger, og det bidrager til at synliggøre det asymmetriske magtforhold, der eksisterer mellem den offentlige institution og borgeren (Mick Meyer og Johansen, 2009: 76; Järvinen, 2002: 75; Villadsen, 2004: 218-220; Schwartz, 1974: 862-4).

Det asymmetriske magtforhold og i det hele taget social og sundhedsforvaltning har

fyldt meget i sociologisk og antropologisk socialforskning gennem de senere år (Villadsen, 2004: 149). For blot at nævne nogle få eksempler har blandt andet lektor ved Roskilde Universitet Søren Juul udgivet afhandlingen *Solidaritet, Anerkendelse, Retfærdighed og God Dømmekraft* i 2010, og i 2012 udkom bogen *At skabe en professionel*, redigeret af Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer som en opfølger til deres bog i 2003, *At skabe en klient*. Fælles for disse eksempler på forskning er, at de fra forskellige perspektiver belyser det danske velfærdssamfunds indbyggede modsigelsesforhold. Et af disse modsigelsesforhold har rod i velfærdssystemets dominerende diskurs om borgeren som det unikke og autonome individ, et individ der samtidig er underlagt velfærdssamfundets fælles værdier og regler. Som medlem af et velfærdssamfund er det frie individs autonomi en delvis illusion, efter som staten er den udøvende magt, der både producerer og styrer gennem magtstrukturer som lovgivningen eller gennem mere skjult magt i form af teknologier og diskurser. Det er en frihed, som inden for socialforvaltningsområdet befinder sig inden for mere og mere snævre rammer. Foucault kalder disse magtformer for pastorale teknikker, der infiltrerer samfundet og individet som en form for skjult magt (Foucault, 1982: 213). Dette kommer eksempelvis til udtryk i kommunal sagsbehandling ved, at man nok vægter, at det er borgerens egne ønsker og valg, der er i fokus, men det ligger heri underforstået, at disse valg og ønsker skal leve op til samfundets gældende normer og værdier for at blive anerkendt som rigtige (Carstens, 2005; 32).

Dette asymmetriske magtforhold er et gennemgående træk i al offentlig social- og beskæftigelsesforvaltning, fordi ethvert møde mellem en borger og en systemrepræsentant er forankret i lovgivningen med de begrænsninger og beføjelser, der hører til et givent felt (Larsen, et al., 2005: 191-192). Derudover påhviler det forvaltningen at dokumentere de forhold, der eventuelt på et tidspunkt fører til afgørelsen om tildeling af en varig ydelse, og dermed ligger beslutningsdelen hovedsageligt hos udøveren og i mindre grad hos borgeren (DISCUS, 2010: 9; Larsen, et al., 2005: 192).

Problemstilling

2.4. Oplevelsen af sagsbehandlingen og ventetiden

Det er dog ikke magtperspektivet, der er dette speciales fokus, selvom det asymmetriske magtforhold mellem sagsbehandleren og borgeren påvirker deres relation og udviklingen i sagsforløbet (Hetzler, 2009; Järvinen, et al., 2005; Järvinen, 2002; Järvinen & Mik-Meyer, 2012; Mick Meyer og Johansen, 2009; Villadsen, 2004;).

Under arbejdet med mit indsamlede datamateriale fra feltarbejde blandt langtidssygemeldte borgere, var der sammenfald i informanternes oplevelser af sagsforløbene. I interviewene dominerede oplevelsen af usikkerhed og utryghed i hverdagen. En usikkerhed, der voksede ud af det umulige i at gennemskue og forudsige næste træk i sagsforløbet og udfaldet i afslutningen af forløbet. Frygten for hvilke beslutninger, der ville blive truffet i sagen, hvilken betydning dette ville få for deres fremtid, og en oplevelse af kun lidt eller ingen indflydelse var et mønster, som gik igen i alle de sagsforløb, jeg fik indblik i under feltarbejdet. Denne frygt for sagsforløbets udvikling og den manglende mulighed for at forudsige næste skridt i forløbet skal egentlig forbygges via et tillidsfuldt og konstruktivt samspil mellem sagsbehandler og borger. Sagsforløbet skal formes og tilrettelægges ud fra arbejdsevnetoden, og et af værktøjerne i metoden til at skabe et konstruktivt samspil og sikre en udvikling i sagsforløbet er ressourceprofilen.

Citat fra Socialministeriets metodebeskrivelse:

”Borgeren skal i videst muligt omfang opfatte ressourceprofilen som sit eget dokument og kunne genkende sig selv i det beskrevne.”
(Socialministeriet, 2001: 87)

Efter som arbejdsevnetoden stadig er gældende, er det i udgangspunkt metodens brug i praksis, der former sagsforløbet og dermed også borgerens oplevelse af sagsforløbet. Arbejdsevnetoden vil derfor i et mindre omfang indgå i dette speciales analyse.

Som en del af arbejdsevnetoden skal der gennem udarbejdelsen af en ressourceprofil arbejdes med målsætninger, udvikling af ressourcer og en handlingsplan. Planlægning skal sikre både borgerens medansvar og en oplevelse af ”ejerskab” samt progression i sagsforløbet, som både skaber tryghed og fremmer motivation hos borgeren samtidig med, at der arbejdes hen imod en genetablering af

kontakten til arbejdsmarkedet. Arbejdet med ressourcetilgangen formuleres i Socialministeriets metodebeskrivelse til arbejdsevnetoden på følgende måde:

”Sagsbehandlerens ressourcetilgang i samspillet med borgeren er ikke kun af væsentlig betydning for borgerens opfattelse af sig selv. Tilgangen er også af afgørende betydning for, at borgeren kan udvikle sine ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet. Udviklingspotentialet og drivkraften i en udviklingsproces ligger i ressourcerne – ikke i barriererne og deres årsager.” (Socialministeriet, 2001: 66)

Men flere større evalueringer af arbejdsevnetoden som eksempelvis TTA (2012) og DISCUS (2010; 2011) viser, at til trods for politiske visioner om, at metoden skal rette et fokus i sagsbehandlingen på udvikling af ressourcer hos den langtidssyge borger, så skaber metoden i praksis ingen positiv udvikling hverken for den enkelte borger eller i udviklingen af arbejdsmarkedsrettede resultater (DISCUS, 2010: 9-10; DISCUS 2011: 4, 30). Anbefalingerne fra evalueringen af arbejdsevnetoden fra 2011 udført af DISCUS er da også klare, arbejdsevnetoden fungerer ikke efter hensigten, og både metoden og praksis ved visiteringer til varige ydelser bør ændres (DISCUS, 2011: 18-26).

Metodens væsentligste værktøj ressourceprofilen bruges i praksis til at dokumentere alt det, som borgeren ikke kan. Dette blev bekræftet i interviewene, når jeg spurgte informanterne, hvilken rolle de oplevede, at ressourceprofilen spillede i deres sagsforløb. Den gennemgående oplevelse var, at ressourceprofilen ikke blev brugt konstruktivt i forhold til at lægge en plan for forløbet eller udstikke delmål og fremtidsperspektiver med henblik på fremtidig selvforsørgelse (DISCUS, 2010: 6; Socialministeriet, 2001: 20). Faktisk kom ressourceprofilen ofte lidt ind fra højre sent i sagsforløbet og da ikke som en del af samarbejdet mellem sagsbehandler og borger, men som et led i dokumentation af borgerens barrierer. Følgende citat viser svaret fra en informant med et årligt sagsforløb, da jeg spørger ind til ressourceprofilen :

Citat fra skriftlig interview med informant:

”Nej overhovedet ikke, før nu - har faktisk ikke set den så meget, synes jeg ikke...men den er der.” (D.R.)

Informantens svar peger på, at ressourceprofilen i praksis ikke medvirker til at skabe en oplevelse af et sammenhængende udviklingsforløb i sagsbehandlingen (DISCUS, 2011: 4), der peger fremad og åbner for muligheder og fremtidsperspektiver, men at den i stedet bidrager til oplevelsen af et kaotisk sagsforløb, som det er svært at se, hvor

fører hen.

Citat fra skriftlige korrespondance med informant:

”Det korte af det meget lange er, at ALT dette, stresser mig langt ud over, hvad min sygdom oprindeligt gjorde, ventetiden er urimelig, umenneskelig og ødelæggende for ens fremtid.”

Den enorme bekymring jeg nu oplever om fremtiden, gør min hjernes funktioner ligeså ringe som de før var, roen jeg ellers har haft ved ikke at skulle så meget, havde ellers givet en smule mere klarhed i hovedet, omend ikke ret meget. Nu er jeg helt tilbage, kun på skrift kan jeg udtrykke mig nogenlunde, men ellers er min hukommelse, koncentration, evnen til at tænke, og flere andre ting, seriøst dårlig.

For mit vedkommende, ser det ud til at jeg bliver en af dem, der havner i systemets sorte hul, uden indtægt i måske årevis, som mister alt jeg/vi har bygget op gennem livet, og som ender med at blive endnu mere syg, end jeg var da jeg blev sygemeldt. Dette er, hvad ventetid, dårlig sagsbehandling og umenneskeligt livssyn gør ved os der er blevet syge og har brug for hjælp.” (F.K)

Usikkerheden og den uforudsigelige fremtid er det, der fylder mest i informanternes oplevelse af deres sagsforløb. Den usikre situation bliver dermed dette speciale fokus og leder til følgende problemformulering:

Hvilken betydning har usikkerheden og uforudsigeligheden for oplevelsen af langvarige sagsforløb, og hvordan håndteres usikkerheden i praksis?

KAPITEL 3

Teoretisk ramme

3.0. Introduktion til teoretiske perspektiver på ventetid

I dette kapitel præsenterer jeg specialets teoretiske perspektiver og antropologiske tilgange til langvarige sagsforløb. Kendetegnende for de langvarige sagsforløb er at de deler karakteristika med langvarig venten. Langvarig venten består ofte af en udkendt udstrækning over tid, hvor målet for denne venten synes uden for rækkevidde eller fortaber sig undervejs i forløbet (Bourdieu, 2000: 222). Sagsforløbene er på samme måde udstrakt over en langvarig men ukendt tidsperiode, og hele vejen igennem sagsforløbet er det sagens endelige afgørelse, der er målet, men hvad denne afgørelse består i, og hvilke konsekvenser den får for borgeren, forsvinder efterhånden ud af syne. Det, at såvel udstrækning over tid som indholdet af målet er ukendte, føjer usikkerhedsaspektet til ventetiden og det potentielle mål.

Valget af teoretisk tilgang til langvarig venten afspejler, at jeg har valgt at betragte ventetiden som en proces. Dette har jeg valgt at gøre, fordi jeg gennem feltarbejdet har fundet belæg for, at oplevelsen af usikkerhed stiger gradvist hen over sagsforløbet, hvorved oplevelsen af usikkerheden må antages tilsvarende at ændres over tid. Der sker altså en form for udvikling i betydningen af usikkerheden, og det er denne udvikling jeg vil illustrere ved at anskue forløbet som en proces. Den processuelle tilgang gør det muligt at dele forløbet op i tre hovedelementer, som jeg har udvalgt som fokus på baggrund af feltarbejdets empiri. De tre hovedelementer udgør kernepunkterne i udviklingen af venteoplevelsen og udover at belyse, hvilke vanskeligheder ventetiden medfører, og hvordan de opstår og håndteres, vil rækkefølgen i analysen samlet set vise selve udviklingsforløbet.

De tre hovedelementer i processen svarer til de tre forskellige teoretiske fokuspunkter, som jeg benytter i analysen og gør rede for i de tre følgende afsnit:

1. usikkerhed og uforudsigelighed
2. forholdet mellem tid, handlinger og forventninger
3. social navigation i et usikkert miljø

Tilsammen udgør disse dele det teoretiske skelet for analysen af sagsforløbene, og

rækkefølgen på afsnittene både i det teoretiske kapitel og i analysen følger udviklingsforløbet i processen.

Det usikre og uforudsigelige element er et gennemgående træk ved den kategori af ventetid, der udgør dette speciales fokus. Når usikkerhed og uforudsigelighed dominerer hverdagen, får det afgørende betydning for, hvordan individets agerer (Vigh 2009a), og hvordan valg træffes både i nuet og i forhold til fremtiden (Johnson-Hanks 2005). Ved at undersøge usikkerhedsaspektet ved langvarig venten bliver det muligt at afdække, hvilke elementer i forløbet, der medfører usikkerheden, og hvilke konsekvenser usikkerheden har. Usikkerheden er noget af det, som fylder mest i informanternes oplevelser af langvarig venten, og derfor fylder usikkerhed også meget både i dette speciales teoretiske kapitel og i analysedelen.

Professor i socialantropologi Åsa Boholm (2003) peger i sin analyse af risiko på, at usikkerhed og risiko er to sider af samme sag. Den ene eksisterer ikke uden den anden (Boholm, 2003: 167; Boholm & Corvellec, 2011: 177). Åsa Boholm (2003) beskriver en række generelle karakteristika ved risiko, som gør det muligt at gøre usikkerheden til genstand for en analyse. En væsentlig pointe er, at for at et objekt/situation opfattes som værende "at risk", må det tilskrives en form for værdi. Denne værdi og hvornår noget opfattes som værende på spil, er kulturelt betinget (Boholm & Corvellec, 2011: 178). Åsa Boholms tilgang til risiko og usikkerhed udfolder jeg i afsnit 3.1. og benytter i analysen til at belyse, hvilken rolle usikkerheden spiller i processen af langvarig venten hos mine informanter.

I afsnit 3.2. redegør jeg for specialets teoretiske tilgang til intentionelle handlinger med afsæt i sociolog Alfred Schütz' teori (Muzzetto, 2006). Alfred Schütz' teori danner baggrund for en forståelse af, hvordan usikkerhed og uforudsigelighed fører til ændringer i praksis og er samtidig det teoretiske afsæt for Lektor i antropologi Jennifer Johnson-Hanks' teoretiske perspektiv på intentionelle handlinger under usikre forhold. Dette perspektiv kalder hun en model for skønsom⁶ opportunisme (Johnson-Hanks, 2005). Schütz' tilgang til intentionelle handlinger gør det muligt i analysen at belyse, hvilken rolle usikkerheden og uforudsigeligheden spiller i forhold til ændringer i informanternes fremtidsforventninger og handlemuligheder. Til at gøre rede for hvordan disse ændringer kommer til udtryk i praksis, inddrager jeg

6 Jennifer Johnson-Hanks bruger betegnelsen "judicious opportunism" (2005: 370).

udover Jennifer Johnson-Hanks' model for skønsom opportunistik (2005), den danske antropolog Henrik Vighs begreb social navigation (2009a). Disse perspektiver udfolder jeg i afsnit 3.3.

Ventetid som en transformationsproces

3.1. Usikkerhed og uforudsigelighed

Professor i socialantropologi Åsa Boholm undersøger muligheden for en antropologiske tilgang til risiko i en artikel fra 2003. Hun slår fast, at usikkerhed er en ufravigelig dimension af risiko, og at det er usikkerhedsmomentet, der definerer om noget er en risiko (Boholm, 2003: 167).

”We could say that uncertainty is a fundamental dimension of risk and without uncertainty there is no risk.” (Boholm, 2003: 167)

Hvis man med sikkerhed kan sige at noget indtræffer, er der ikke tale om en risiko. Det er usikkerheden af om noget sker, og af hvad konsekvensen bliver, der netop skaber usikkerhedsaspektet. Når usikkerheden har positiv karakter, opleves den ikke som en trussel, men som slags uforudset held. I dette speciale handler det hovedsageligt om negativ ladet og truende usikkerhed, som det også vil komme til udtryk i den senere analyse af usikkerhed. Åsa Boholm (2003) skriver om usikkerheden:

”Risk entails a state of uncertainty, something of value is at stake and uncertainty can relate both to the chance of a negative outcome and the nature of the outcome itself.” (Boholm, 2003: 166)

Denne definition bakkes op af Terje Aven og Ortwin Renn (2009), der har defineret risiko som, ”Risk refers to uncertainty about and severity of the consequences (or outcomes) of an activity with respect to something that humans value” (Aven & Ortwin, 2009: 2). Opfattelsen af en risiko er altid kontekstbestemt, det vil sige, at hvorvidt noget forstås som en mulig risiko, og hvordan mennesker reagerer herpå, afhænger af de på stedet gældende værdier og konventioner (Boholm, 2003: 175). Et udfald af en risiko kan være positivt for en part og negativt for en anden (Aven & Ortwin, 2009: 4; Boholm & Corvellec, 2011: 182).

Modellen her under er taget fra Åsa Boholm og Hervé Corvellecs artikel om en relationel teori om risiko (Boholm & Corvellec, 2011: 179). Modellen viser, hvad der

karakteriserer en relationel tilgang til risiko og skal illustrere, hvordan de tre forskellige elementer relaterer sig til hinanden og at deres indhold er åbent, forstået på den måde at opfattelsen af hvad der udgør delene, er kulturelt konstrueret og op til antropologen er afdække (Boholm, 2003: 174).

[Risk object] ←(Relationship of risk)→[Object at risk]

(Boholm & Corvellec, 2011: 179)

Boholm nævner i løbet af sin artikel (2003) nogle generelle og overordnede karakteristika ved den relationelle risiko, som ikke er afhængige af de førnævnte kontekstbestemte værdier eller konventioner, men er karakteristiske for risikoobjektet, og det eller den som er udsat for en risiko og for forholdet mellem de to. Opfattelsen og betydningen af disse karakteristika er der imod kontekstbestemte og kan gøres til genstand for en antropologisk analyse (Boholm, 2003: 175). Derfor har jeg ud fra disse generelle karakteristika opstillet en analysetilgang til usikkerhed, som jeg vil benytte i analysen senere i specialet. Denne er skitseret i punktform sidst i dette afsnit. Ofte vurderes en risiko ud fra sandsynligheden og konsekvenserne af udfaldet. Jo mere fatal konsekvensen er, jo vigtigere er det at kunne forudsige sandsynligheden, for at noget indtræffer. Eksempelvis om hvorvidt det er farligt at flyve, hvor stor er risikoen, for at flyet falder ned og hvad farligt er det at falde ned. Hvis sandsynligheden er meget lille, betragtes det at flyve som en minimal risiko, uagtet at det er yderst farligt at falde ned med et fly. Denne form for sandsynlighedsberegninger bruges ikke kun i sikkerheds og forretningsøjemed, men også i dagligdagen i forhold til valg af handlinger og dermed som en slags guide til at agere efter. Beregningerne giver en form for tryghed, som gør, at vi tør bevæge os rundt i verden uden konstant frygt for, at farlige situationer opstår, eller at vi mister nogen eller noget (Boholm, 2003: 167). Risikovurderingen fjerner ikke usikkerhedsmomentet eller faremomentet, usikkerheden er hele kernen i en risiko situation, for ellers er der ikke længere nogen risiko. Sandsynligheden er blot en beregning af usikkerheden, og usikkerheden eksisterer selvom man ikke har nogen specifik viden, som man kan basere en konkret sandsynlighedsberegning på. Usikkerheden er til stede uanset, og er derfor uafhængigt af, om der er tale om høj eller lav sandsynlighed (Aven & Ortwin, 2009: 4). Usikkerheden er knyttet til udfaldet og konsekvenserne af udfaldet, som igen er knyttet til, hvad der er på spil. Hvis det er usikkert om man kan vende tilbage til arbejdsmarkedet, er udfaldet farligt på grund af

de konsekvenser, det kan have. Der er altså noget på spil. Hvis udfaldet bliver, at man er for syg til nogensinde at arbejde igen, mister man måske eksempelvis sit nuværende økonomiske levestandard og må sælge hus og bil. Ved at se på hvad der opfattes som mulige konsekvenser, kan konsekvenserne illustrere, hvad der er på spil. Værdien af det som er på spil har betydning for, hvordan usikkerheden opleves. Jo mere der er på spil, jo højere værdi det har, des mere afgørende er det, om man besidder nogen form for kendskab til udfaldet og udfaldets konsekvenser (Aven & Ortwin, 2009; 9). Risici involverer altid fremtiden på denne måde og indbærer en form for ændring i fremtiden enten til det værre eller bedre (Boholm, 2003: 167). Erfaring eller viden om en risikosituations sandsynlige udfald er ikke nødvendigvis en beroligende faktor, da kan det i stedet afhænge af tillid og troværdighed (Boholm, 2003: 171). Eksempelvis er der altid en vis risiko forbundet ved at sætte sig ind i et tog eller bil, her er graden af tilliden til chauffør, fabrikant og virksomhed m.m. medvirkende til graden af utryghed, som usikkerhedsmomentet medfører. I dette speciales teamtik handler dette tillidsspørgsmål om informanternes tillid til systemet og sagsbehandlerne, og disses troværdighed i forhold til om de forvalter sagsbehandlingen til den sygemeldtes bedste. Dette tillidsforhold har betydningen for oplevelsen af usikkerheden og karakteren af forventningen til forløbets udfald. Et andet aspekt, der spiller ind på om en situation opleves som usikker eller risikabel, er graden af egen kontrol med situation (Boholm, 2003: 171). Jo mindre kontrol man har over udfaldet, jo sværere er det at forudsige, og jo mere usikker opleves situation. For at forstå hvad der skaber usikkerheden i en given risikosituation, hvor usikker situation opfattes at være, og hvor stor betydning usikkerheden har for den enkelte, er det derfor relevant at undersøge følgende analysepunkter:

1. Hvad er på spil og hvor værdifuldt anses det for at være?
2. Sandsynlighed for at noget indtræffer, ikke resultatet af udfaldet.
3. Uforudsigelighed i forhold til resultatet af udfaldet.
4. Graden af egen kontrol over situationen.
5. Hvilken grad af tillid eller mistillid indbefatter situation?

Når disse punkter er belyst i analysen, vil der tegne sig et detaljeret billede af den situation som den langtidssyge befinder sig i og hvordan situation opfattes (Boholm, 2003: 166). Dette gør det nemmere at forstå, hvordan en høj grad af usikkerhed i

hverdagen og en uforudsigelig fremtid påvirker handlinger, motivation og fremtidsforventninger.

3.2. Håb og forventninger til fremtiden

Usikkerhed er forbundet til fremtiden gennem individets forventninger til fremtiden og mulighederne for at handle intentionelt for at realisere forventningerne (Muzzetto, 2006: 18; Johnson-Hanks, 2005: 364). Næste led i udforskningen af langvarig venten som en proces involverer et fokus på, hvordan usikkerheden og en uforudsigelig fremtid påvirker oplevelsen af handlemuligheder både i nuet og i forhold til fremtiden. Dette perspektiv vil gennem analysen bidrage med en forståelsesramme for, hvorledes den usikre ventetid under sagsforløbet har påvirket mine informanternes handlinger og forventninger til fremtiden (Muzzetto, 2006: 14; Johnson-Hanks, 2005: 365). Forventninger for fremtiden har betydning for, hvilke valg vi træffer og for motivationen til at handle, men usikkerhed ændrer forholdet mellem forventninger og handlinger og så kan håbet få en funktion. Lektor i sociologi Ann Mische formulerer det således:

”[...] hope is a rope, as Desroche suggests, which is cast into an uncertain and shifting future horizon” (Mische, 2009: 397).

Handlinger, motivation og fremtidsforventninger forholder sig til hinanden som fortid, nutid og fremtid. Fortiden består af de erfaringer og den viden, som den enkelte besidder, og som sammen med forestillinger om fremtidsmuligheder danner grundlaget for valget af handlinger, der udføres i nuet (Johnson-Hanks, 2005: 365). Dette temporale aspekt af intentionelle handling og bevidsthed udgav sociologen Alfred Schütz i 1932 i sin bog *Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt*, en teori om bevidsthed og den sociale verden. Den danske antropolog Henrik Vighs (2009a), og lektor i antropologi Jennifer Johnson-Hanks (2005) tager i deres tilgang til usikkerhed, intentioner og handlinger afsæt i Schütz og hans model for intentionelle handlinger. Både Henrik Vigh og Jennifer Johnson-Hanks argumenterer for, at andre handlemåder end den traditionelle forståelse af intentionelle handlinger, her repræsenteret ved Schütz, er mulige. Henrik Vighs og Jennifer Johnson-Hanks' tilgang præsenteres i næste afsnit. For at tydeliggøre hvordan deres teori bryder med den traditionelle forståelse, udfolder jeg i korte træk Schütz' model.

Schütz' udfolder en forklaringsmodel for, hvorfor og hvordan fremtidsforventninger skaber motivation, intension, mål, meningsfuldhed og aktualitet i nuet gennem handling. I analysen indrager jeg i begrænset omfang citater fra Schütz' teori, som de er oversat af Professor Luigi Muzzetto i hans analyse af Schütz' teori (Muzzetto, 2006), hvor de hjælper til forståelsen af forholdet mellem handlinger og fremtidsforventninger.

En handling starter med refleksion over muligheder baseret på fortidig erfaring og viden. Herved aktualiseres fortiden, som hukommelsen erindrer den, i nuet og danner grundlag for en projektion af et ønsket mål ud i fremtiden, hvor forestillingen om udførelsen af den fremtidige handling omformer projektionen til en erindring og dermed føjes fremtiden ind i fortiden (Johnson-Hanks, 2005: 366). Projektionen af en handling udført i fremtiden skaber både motivet og motiveringen for de handlinger, der udføres i nuet for at nå til målet, og bliver derved til det, som betegnes som intentionelle handlinger. På denne måde aktualiseres både fortid og fremtid i nuet og bindes sammen i en kontinuerlig proces. Muzzetto formulerer det på følgende måde:

”From the actor’s point of view, ‘in-order-to motives’ concern the future: it is the planned action itself ‘that is the pre-phantasied state of affairs to be brought about by the future action which constitutes the in-order-to motive of the latter’ (Schutz, 1962f: 70). In short, the aim motivates the project.” (Muzzetto, 2006: 15)

Den intentionelle handling har realiseringen af fremtidsprojektionen for øje, men kun hvis den projekterede handling i tanken reelt lader sig udføre, altså virker realistisk. Forestillingen om at den fremtidige handling reelt udføres, er målet for handlingen og skaber motivationen i udførelserne af handlingerne, der er nødvendige for at nå dertil (Ann Mische, 2009: 696). Dette forløb er den reelle intention med handlingen, og det som gør, at handlingen og udførelsen af handlingen i nuet bliver meningsfuld (Johnson-Hanks, 2005: 364-365; Jenkins, 2002: 273; Bourdieu, 2000: 211).

”The project makes both the act and the acting meaningful. Only my ability to imagine a completed action allows me to plan and then actually realize the successive steps in the action: these depend on the final goal that has been set.” (Muzzetto, 2006: 14)

Denne temporale proces mellem erfaringer, handlinger og projektioner er ganske kompliceret og derfor har jeg kun skitseret hovedpointerne. Processen er relevant i

forhold til dette speciales problemstilling, fordi den indbyrdes afhængighed elementerne imellem automatisk leder til spørgsmålet om, hvad sker der, hvis et af elementerne ændres eller helt forsvinder. Pierre Bourdieu ville svare, at meningsløshed, passiv venten og kaotiske handlinger vil være konsekvensen af et sammenbrud af normaliteten (2000, 212). Noget tilsvarende konkluderede Professor i antropologi Vincent Crapanzano under sit feltarbejde i Sydafrika blandt hvide sydafrikanere, der henfaldt til passiv venten på at apartheidsystemet en dag ville vende tilbage (1985: 46). Men disse bud tager ikke højde for situationer, hvor valget ikke er baseret på erfaring, tillært viden som ved Bourdieus *Habitus*, rationelle handlingsstrategier, eller der hvor fremtiden er ukendt, og projektioner derfor ikke tjener som den intentionelle drivkraft for valg af handling (Johnson-Hanks, 2005: 363; Vigh, 2009a: 430; Mische, 2009: 696). I nogle situationer er konsekvenserne af valget så udfordringsfulde, at det endelige valg først tages i det øjeblik mulighederne byder sig (Johnson-Hanks, 2005: 367; Mische, 2009: 696), eller valgene justeres og tilpasses konstant pga. forandringer i et usikkert og uforudsigeligt miljø (Vigh, 2009a: 425). Disse alternative perspektiver på handlepraksis præsenteres i næste afsnit, hvor jeg introducerer begreberne *skønsom opportunisme* og *social navigation*.

3.3. Social navigation og velovervejet opportunisme

Lektor i antropologi Jennifer Johnson-Hanks har undersøgt, hvordan et usikkert og uforudsigeligt miljø påvirker måden, som uddannede kvinder i Cameroon handler og planlægger i forhold til deres fremtid (2005). Selvom hendes undersøgelse udelukkende baseres på kvinder i Cameroon, bærer det usikre miljø og kvindernes praksis ligheder med mine informanters situation.

Ændringer i handlepraksis forårsaget af usikkerhed og en uforudsigelig fremtid er ikke kønsrelaterede. Dette underbygger Henrik Vigh i sin artikel (2009a) om social navigation, der blandt andet bygger på hans feltarbejde fra Bissau i Vestafrika blandt unge mænd, hvor et usikkert og ustabil miljø influerer handlemulighederne.

“Social action in Bissau is plotted, and tactics are generated, in the knowledge that the field of enactment is neither solid nor stable but shifting and fluid.” (Vigh, 2009a: 425)

Johnson-Hanks omtaler også selv kønsaspektet i følgende kommentar i sin artikel:

”Nor is it an explicit discussion of gendered action or the relationship between gender and certainty, although my examples all concern women. Rather, it is a theoretical analysis of uncertainty and intentional action, using an ethnographic case and associated demographic data as foils.” (Johnson-Hanks, 2005: 364)

Både Jennifer Johnson-Hanks og Henrik Vigh understreger i deres artikler, at deres intention er at skabe en generel teoretisk model for social handling, der kan benyttes alle steder, hvor social handling finder sted under de samme usikre og uforudsigelige betingelser (Johnson-Hanks, 2005: 364; Vigh, 2009a: 420). Jeg har gennem mit feltarbejde fundet belæg for, at tilsvarende vilkår er tilstede hos mine informanter. Deres situation er ligeledes domineret af usikkerhed og uforudsigelighed.

Jennifer Johnson-Hanks’ teori tager udgangspunkt i spørgsmålet om, hvordan mennesker handler, når det ikke er muligt at handle rationelt og intentionelt i forhold til fremtidsmuligheder (Johnson-Hanks, 2005: 363, 370; Vigh, 2009a: 430). Rationel handling her forstået som det reflekterede valg baseret på refleksioner og erfaring og drevet af den motivation, der ligger i forventningen til fremtiden. Jennifer Johnson-Hanks tager teoretisk afsæt i blandt andet Schütz’ teori om intentionelle handlinger og påpeger, at denne tilgang er mangelfuld i forhold til situationer, hvor et af elementerne forsvinder (Johnson-Hanks, 2005 : 364). Når ingen relevante parametre er mulige at forudsige, giver det ikke mening at planlægge eller forvente noget ud fra tidligere erfaringer (Johnson-Hanks, 2005: 375). Men kvinderne i Cameroon opfører sig ikke vildt og kaotisk. Bourdieu (2002) konkluderer på baggrund af sit feltarbejde i Algeriet blandt unge arbejdsløse mænd, at en konsekvensen af en uforudsigelige fremtid skaber modløshed og afmagt som enten leder til passiv venten eller til desperate handlinger af vildskab (Bourdieu, 2000: 223). Tvært imod forsætter kvinderne i Cameroon med at opretholde så normal en hverdag som mulig, blot træffer de valg af handlinger på en anden måde (Johnson-Hanks, 2005: 366). De tager de chancer, der byder sig, og vælger ud fra et hurtigt skøn af om en mulighed virker lovende eller urealistisk. Det er ikke nødvendigvis den bedste, eller den man håbede på, men det handler om at holde døren til muligheder åben og være fleksibel, for ikke at låse sig selv fast (Johnson-Hanks, 2005: 376). Handlingerne er på denne måde ikke intentionelle og planlagte, målet for handlingen sker i modsat rækkefølge af hvad Schütz opstiller sin teori. I Schütz’ model bygger målet på en troværdig

fremtidsprojektion, der er baseret på en refleksion ud fra erfaringen. Den troværdige fremtidsforestilling skaber motivation for handlingen. Dette lader sig ikke gøre, når fremtiden er uforudsigelig, og planlægning dermed ikke kan motivere en handling. For kvinderne i Cameroon bliver målet for handlingen først til i det øjeblik, hvor en tilfældig mulighed opstår, og så går man den vej, som muligheden fører en, indtil noget nyt byder sig. Det er ikke kaos eller uovervejede handlinger, men de tager hverken afsæt i erfaringer eller fremtidsforestillinger, de handler uden at forpligte sig på en fremtid, som måske ikke bliver (Johnson-Hanks, 2005: 367). Dette er kernen i det Johnson-Hanks kalder skønsom opportunistik (Johnson-Hanks, 2005: 370). Johnson-Hanks' model er anvendelig til at vise, hvordan mine informanter handler, når de ikke har mulighed for at planlægge deres fremtid, men i stedet må handle ud fra de forhånden værende muligheder og ikke lægge sig fast på nogen forventninger til fremtiden. Johnson-Hanks' s tilgang indgår på denne måde i analysens sidste del til at fokusere på, hvordan informanterne håndterer usikkerheden og den uforudsigelige fremtid i hverdagen. Johnson-Hanks' model udfolder dog ikke i dybden betydningen af omgivelsernes konstante pres, som fører til evindelige justeringer af handlinger og forebyggende tiltag. Til yderligere at udfolde hvordan den usikre situation håndteres, inddrager jeg derfor antropologen Henrik Vighs tilgang til social navigation. Henrik Vigh beskriver social navigation som en analytisk optik, der bidrager med en alternativ tilgang til praksis og krydsfeltet mellem handling, social kontekst og forandringer (Vigh, 2009a: 420, 426). Begrebet social navigation indfanger det vanskelige i at bevæge sig i et uforudsigeligt miljø, hvor påvirkninger udefra konstant skubber eller trækker i individets bevægelse (Vigh, 2009a: 423, 425).

”Social navigation, in this perspective, encompasses both the assessment of the dangers and possibilities of one’s present position as well as the process of plotting and attempting to actualize routes into an uncertain and changeable future.” (Vigh, 2009a: 425)

Navigation er oprindeligt latin og er sammensat af *skib* og *agere*. Navigation indbærer at bevæge sig fremad i et bevægeligt miljø, men det indbærer også at man i udgangspunkt udstikker en kurs for ruten (Vigh, 2009a: 428-430). Men havet er ukontrollerbart og uforudsigeligt, og kursen må derfor konstant justeres, og alligevel er det ikke sikkert, at målet nås. Retningen udfolder sig løbende, og forandrer sig hele

tiden, men navigatøren har en ide, om hvor han gerne vil hen, og efterhånden som ruten udfolder sig justeres og tilpasses den de muligheder, der opstår. På denne måde stemmer navigation på mange måder overens med Jennifer Johnson-Hanks' skønsomme opportunisme (2005), blot inddrages miljøet i højere grad, og der tages højde for den kontinuerlige justering og bevægelse, både i forhold til den nutidige position og de muligheder den indbærer men også i forhold til mulige fremtidige positioner (Vigh, 2009a: 429).

Ved et kombinere Johnson-Hanks' og Vighs tilgang til handlemåder og navigering i et usikkert og uforudsigeligt miljø kan jeg gennem analysen undersøge, hvordan sagsforløbet påvirker informanternes muligheder for at handle, og dermed vise hvordan informanterne håndterer både deres nuværende usikre situation og den uforudsigelige fremtid.

KAPITEL 4

Metode og empiri

Dette kapitel tager udgangspunkt i min metodiske tilgang under feltarbejdet og indsamlingen af de kvalitative data, der udgør dette speciales empiriske grundlag. Gennemgangen tjener til at synliggøre betingelserne for feltarbejdet og empiriens tilblivelse og afdække de valg og fravalg jeg har gjort undervejs.

4.1. Feltarbejdes etnografiske felt

Mit feltarbejde startede reelt allerede under udførelsen af pilotprojektet i april 2011, som jeg valgte at bruge til at skabe kontakter og afprøve metoder inden selve feltarbejdes egentlige opstart i september 2011. De første kontakter blev skabt via en annonce på et internetbaseret socialt netværk KiO et netværk for mennesker, der er i berøring med det sociale forvaltningssystem af forskellige årsager og som bruger stedet til at dele erfaringer og gode råd eller simpelthen som ventil, når frustrationerne bliver for store.

Felten udviklede sig forholdsvist hurtigt via mund til mund metoden og inden sommeren 2011 var ovre, havde jeg en gruppe på over 23 informanter. Gruppen af informanter svingede i antal og tilknytning hen over efteråret, nogle fortrød og nye meldte sig til. Alt i alt havde jeg kontakt med informanter hen til sommeren 2012, altså et samlet feltforløb på over et års kontakt. Dette skyldes både, at jeg startede kontakten til felten under pilotprojektet i april 2011, og at jeg fik tættere kontakt med nogle af informanterne end andre. En gruppe på 11 informanter fortsatte jeg med at skrive med hen over foråret 2012, hvor de holdt mig opdateret om udviklingen i deres sagsforløb og oplevelserne heraf. Det har givet mig en ekstra indsigt i de op og nedture, glæder og sorger som sagsforløbene har medført og en chance for at følge nogle af sagerne til den endelige afgørelse.

Informanterne er bosat forskellige steder i Danmark, og min felt har således ikke været tilknyttet nogen fast lokalitet, men været der, hvor informanterne førte mig hen. Tine Tjørnhøj-Thomsen (2003) kalder denne form for feltarbejde forbundne empiriske rum eller kontekster (Tjørnhøj-Thomsen, 2003: 98). Det indebærer en åbenhed for, hvor felten fører dig hen og betinger, at felten ikke er definitivt afgrænset på forhånd,

men bundet tematisk sammen.

Informanternes kender ikke alle hinanden indbyrdes. Nogle har haft kontakt gennem K10 og andre har mødt hinanden i Handicapidrættens Videnscenter i Roskilde, men ellers er de kun knyttet sammen ved, at de deler problemstillingen med langvarig venten og vanskelige sagsforløb.

Åbenheden overfor hvor informanterne førte mig hen, resulterede i flere former for kontaktflader. I praksis kom feltarbejdet til at bestå af interviewsituationer af et par timers varighed på neutrale mødesteder som en cafe eller længerevarende samtaler i private hjem, skriftlige interviews og telefonsamtaler og ikke mindst kommunikation over det sociale netværk K10. Jeg bevægede mig frem og tilbage mellem det personlige møde med interview og samtaler forskellige steder i landet og hele dage hjemme foran computeren med skriftlig kommunikation og læsning. Kommunikation over det social netværk K10⁷ fyldte en del i informanternes liv, og kom derfor også til at fylde i mit feltarbejde. Det blev det sted, hvor jeg orienterede informanterne mere generelt om feltarbejdets progression, og hvor anonyme brugere af sitet gav mig lov til at læse deres livshistorier og sagsforløb.

Der udover fik jeg indsigt i nogle af informanternes sagspapirer, og var i alt 6 gange med som bisidder ved 2 af informanters samtaler med henholdsvis sagsbehandler og specialelæger. Ved de lejligheder forholdt jeg mig tavs og observerende, men optog samtalerne med de involveredes tilladelse. Sagsindsigten og bisidderfunktionen gav indsigt i, hvordan sagsforløbene til tider er kaotiske og vanskeligt håndterbare for både sagsbehandler og informanter.

4.2. Metodiske overvejelser og valg

Ønsket om at forstå og udforske den komplekse situation som langvarig ventetid medfører, førte mig forud for feltarbejdet hurtigt til spørgsmålet om, hvordan man undersøger noget, der udstrækker sig over mange år. Jeg kunne let se det problematiske i at udføre deltagerobservation, og ville den metode overhovedet give mig viden og indsigt i deres oplevelse og forståelser af ventetiden? Samtaler og interview virkede som det oplagte valg til at få en indsigt og opnå en forståelse af de betydninger af langvarig venten, som den enkelte selv opfattede som væsentlige, og

7 K10 indgår ikke på anden vis i specialet end ved at bidrage med enkelte citat. Den begrænsede plads har gjort, at jeg har fravalgt K10 i analysen.

som ikke nødvendigvis ville blive synlige gennem deltagerobservation.

Ifølge blandt andet Karen O'reilly er interviewet velegnet til at udfolde og give indsigt i komplekse og til tider modsætningsfyldte opfattelser, forklaringer og forestillinger om den sociale verden (O'reilly, 2005: 114). I interviewet konstrueres, mellem interviewer og den interviewede, en forståelse af, hvordan disse italesættes, fortolkes og produceres i selve interviewsituationen (Järvinen, 2005: 31).

Interviewsituationen er i sig selv en social situation, hvor intervieweren og den interviewede i indbyrdes relation både formidler og skaber fortolkninger og refleksioner (Rubow, 2003: 238; Tjørnhøj-Thomsen, 2003: 94). Interviewet er ikke en fisketur efter objektive sandheder, men en intersubjektiv social praksis hvori erfaringer, forestillinger og betydninger skabes, formes og italesættes gennem samværet og dialogen (Rubow, 2003:242; Gammeltoft, 2005: 279, 283; Staunæs og Søndergård, 2005: 54). I relationen delagtiggør og involverer informanterne mig i deres fortællinger om deres liv, refleksioner og erfaringer (Gammeltoft, 2005: 284).

Formålet med feltarbejdet er ikke "at blive den anden og derved få den andens erfaring", for som George Marcus (1998: 117) siger, en kopi er ikke interessant, det er derimod den position, man som udenforstående har, hvor man undres og stiller spørgsmål ved det ubevidste og mødes i et fælles tredje, dialogen. Faren er, at der i dialogen skabes betydninger eller refleksioner, som informanten ikke ellers selv ville have haft. Det er nærmest umuligt at undgå, særligt når det er et bestemt emne, man er interesseret i, og derfor spørger ind til. Dette problem dominerer særligt de skriftlige interviews udført via mails. Her bliver formen let stramt strukturerede spørgsmål, der kan virke styrede for de svar informanten giver. Aflæsning af mimik, stemmeføring og kropssprog kommer heller ikke til at indgå som en del af det samlede indtryk af informantens oplevelse. Der er ikke mulighed for at stille ekstra uddybende spørgsmål i selve situationen, og umiddelbart virker det ikke som om, at det er muligt for informanten at styre samtalen med det, som for ham eller hende er væsentligt ved emnet. Jeg skriver "umiddelbart", for det, som jeg erfarede gennem mit feltarbejdet, var en stor åbenhed og skrivelyst fra hovedparten af de informanter, hvor jeg udelukkende havde skriftlig kontakt. Når de havde svaret på de tilsendte spørgsmål, fik jeg ofte eftersendt opfølgende og uddybende detaljer, som de fandt var relevante for mit projekt, og deres svar bredte sig ud over det konkrete spørgsmål. Gennem den

skriftlige kommunikation fik jeg derfor meget fyldige og detaljerede beskrivelser af informanternes oplevelser, følelser og opfattelser af deres situation. Disse blev efterfulgt af løbende opdatering om, hvordan de havde det, og hvordan sagsforløbet udviklede sig.

4.3. Feltens præmisser

Mennesker, der er udsat for langvarig og vanskelig sagsbehandling, udgør på mange måder en sårbar gruppe. Grunden til at de endt i disse langtrukne forløb skyldes helbredsproblemer, der gør det vanskeligt hvis ikke umuligt for dem at deltage på arbejdsmarkedet på almindelige vilkår. Skånebehov komplicerer forholdet til en kommende arbejdsplads og ofte støder der helbreds-mæssige komplikationer eller forværrelser til undervejs i sagsforløbet. Dette sætter nogle begrænsninger i forhold til udførelsen af feltarbejdet. Deres begrænsede overskud i hverdagen ofte på grund af smerter, betyder at ingen af informanterne ville have magtet længerevarende besøg, og for nogle var personlige møder helt umulige at overskue. Så udover at deltager-observation ikke virkede som en oplagt metode i forhold til at opnå viden om informanternes personlige erfaringer og opfattelser af ventetid, så var det faktisk slet ikke en reel mulighed. Derimod var kortere besøg og/eller skriftlig kommunikation en metode, som de alle kunne acceptere og indvilligede i. Rammerne for besøgene lod jeg helt være op til informanternes ønsker. For de fleste af informanterne var hverdagen svær at planlægge både pga. smerter og uforudsigeligheden i kommunens næste udspil. Et brev fra sagsbehandleren eller ankenævnet fyldte psykisk så meget for den enkelte, at der ikke var overskud til at tale eller mødes med mig. Jeg lod det derfor helt være op til dem at bestemme tid og sted for de personlige møder, og forholdt mig åben og fleksibel i forhold til sidste øjeblikks afbud. Det var betingelsen for at få adgang, hvilket jeg havde fuld forståelse for. Mit udgangspunkt var i mindst mulig omfang at føje yderligere gene til deres vanskelig situation.

Det var en af fordelene ved den skriftlige kommunikation. Muligheden for at deltage i skriftlige interviews gav flere informanter lyst og mulighed for at deltage. For nogle af informanterne betød koncentrationsbesvær, angst eller andre fysiske udfordringer at spørgsmålene, som de fik tilsendt, blev besvaret over flere dage. Den frihed der lå i selv at kunne bestemme, hvornår og i hvilken grad de svarede på de

tilsendte spørgsmål resulterede i ofte meget lange og detaljerede besvarelser. Min frygt for at de skriftlige interviewspørgsmål, som var meget strukturerede, ville virke begrænsende i forhold til de personlige møder, blev i mange tilfælde gjort til skamme. De fleste tog spørgsmålene som inspiration til at fortælle meget detaljeret om deres liv og erfaringer. Den ekstra tid til at reflektere over svarene sammen med den indirekte anonymitet, der ligger i den skriftlige distance, var måske også medvirkende til, at den skriftlige kommunikation blev meget hudløs, ærlig og åben og derfor i sidste ende også meget informativ og fyldig (Kvale og Brinkmann, 2009: 149). Den fortrolighed og tillid, der voksede frem igennem mailkorrespondancerne, betød at kommunikationen i flere tilfælde strakte sig over et år. Det gav, som jeg nævnte tidligere, værdifuld indsigt i ventetidens op og ned ture, som jeg ellers ikke ville have fået. Det ud over skal man da heller ikke kimse af fordelene ved ikke at skulle transskribere disse interviews. Hvorvidt indholdet af svarene er mindre valid som data end ved ansigt til ansigt samtalen, handler om tillid til informanten (Taylor, 199: 445). En tillid der er en forudsætning for den personlig samtale, for troværdigheden af de kvalitative dataindsamlinger og for den sags skyld i ethvert møde mellem to mennesker (Løgstrup, 1991: 17).

4.4. Udvalget

Informanternes alder spænder fra omkring 30 år til over 50 år. Hverken køn eller alder har indgået som noget udvalgekriterium og aldersspændet er rent gætværk fra min side. Der har ikke vist sig noget under feltarbejdet eller arbejdet med dataene som indikerer, at alder har betydning for oplevelsen af langvarig venten og jeg har heller ikke fundet teoretisk belæg for en sådan tanke nogen steder. Hovedparten af informanterne er kvinder, og at kvinder generelt udgør ca. 3/5 af gruppen af langtidssygemeldte underbygger NFAs statusrapport for TTA-projektet, der udkom i 2011 (NFA, 2011: 30). Uddannelse og erhvervsmaessigt gælder det for hovedparten af informanterne, at de har haft et aktivt arbejdsliv og gennemført forskellige former for uddannelser, nogle har endda flere uddannelser. For nogle har det været et forsøg på at finde et erhverv, hvor deres funktionsnedsættelse ikke var en hindring eller gene. Uanset baggrund er det fælles for dem alle, at de aldrig havde drømt om at ende på en passiv offentlig ydelse.

Citat fra avisartikel om informant:

”Den 45-årige bygningsingeniør og folkeskolelærer ser ikke sig selv som en taber - og vil helst heller ikke opfattes som sådan. [...] ”Jeg har ikke taget to uddannelser for at blive førtidspensionist.” (V.H.)⁸

Måske er det således, at de personer, der har meldt sig som informanter, besidder et større overskud og mod på at opponere imod deres situation og forvaltningssystemet, fordi de har en solid uddannelsesmæssig baggrund som måske, måske ikke giver et større overskud. Dette kan jeg hverken be- eller afkræfte. Informantgruppen kan ikke siges på nogen måde at være repræsentativ for området af langtidssygemeldte med vanskelige og langtrukne sagsforløb. Min intension var heller ikke at indsamle generaliserbare data, men derimod at udføre en kvalitativ undersøgelse, der kunne skabe et detaljeret empirisk grundlag, således at jeg gennem en analyse af disse data kunne nå til en nuanceret forståelse af de processer, som oplevelserne og erfaringerne af langvarig ventetid kan føre til.

Jeg havde i udgangspunkt ikke andre udvælgelseskriterier for informanterne end at sygedagpengebegrænsningen på 52 uger skulle være overskredet, og at de skulle have oplevelser af langvarig ventetid, der var relateret til social sagsbehandling. Der ligger dog en utilsigtet udvælgelse af informantgruppen implicit i adgangen til felten. Med reference til førnævnte uddannelsesniveau for informantgruppen, som har meldt sig til projektet må de formodes at tilhøre gruppen af langtidssygemeldte, som besidder et vist overskud, modsat de som har valgt ikke at deltage eller som sprang fra undervejs på grund af manglende overskud, eller som for en enkelts vedkomne, der valgte at trække sig på grund af manglende tillid til mig som forvalter af svarene. Dette var dybt beklageligt, men måske et udtryk for feltets generelle mistillid til offentlige autoriteter og udenforstående personer (Mick-Meyer & Johansen, 2009: 168).

Citat fra skriftligt interview med informant:

”Jeg stoler ikke på noget som helst der kommer fra kommunen og vejer og måler alt der kommer fra Christiansborg, undlader faktisk tit, med vilje, at se ting derfra eller læse derom, fordi jeg bliver så gal og det er unødvendigt, at være hele tiden. Jeg føler bestemt at jeg altid har passet mig selv, taget ansvar for mit liv og min familie, men da jeg bad om hjælp, fik jeg så mange hak i nøden, at jeg tit tænker, havde jeg dog bare aldrig gjort det!” (B.O.)

8 Fra avisartikel i dagbladet JV.

4.5. Interviewet

Det kvalitative forskningsinterview har som tidligere nævnt været mit primære valg af metode i feltarbejde. Jeg havde stor fordel af at have afprøvet min interviewguide under pilotprojektet og kunne derudfra tilpasse spørgsmålene. Jeg valgte at forme dem som åbne, tematiske og reflektive spørgsmål med "hvordan" og "hvad" spørgsmål frem for hvorfor (Staunæs og Søndergård, 2005: 66; O'reilly, 2005: 120). Dette gjorde jeg med henblik på at åbne op for en samtale om deres erfaringer og oplevelser frem for hypoteser og forklaring (Staunæs og Søndergård, 2005: 66; Kvale og Brinkmann, 2009: 30). Det var først og fremmest deres personlige oplevelser, følelser og refleksioner knyttet til ventesituation, jeg var interesseret i at få ind i samtalen. Derfor forsøgte jeg at undgå at gøre interviewsituationen alt for formel og stiv ved hovedsageligt at lade informanterne styre samtalen og blot ind i mellem, på hvad der for mig virkede som et passende tidspunkt, lede dem videre. Det hændte faktisk flere gange, at de uden min opfordring i løbet af samtalen kom ind på alle de spørgsmål, jeg havde i guiden og samtidig føjede detaljer til, som jeg ikke havde indsigt nok til at kunne spørge om på forhånd. Jeg udarbejdede i starten af feltarbejdet to løse interviewguides, hvor spørgsmålene i nr. 2 byggede videre på de svar, jeg havde fået i de første interviews. Der blev løbene justeret en del på spørgsmålene efterhånden, som jeg fik større kendskab til felten og lærte hvilke spørgsmål, der bedst åbnede op for oplevelserne. Desværre døde min pc undervejs i feltarbejdet, og de interviewguides, der er vedhæftet som bilag til dette speciale, er fra starten af feltarbejdet.

De personlige møder eller besøg var afsat til at vare et par timer, men det varierede meget om den skitserede plan holdt. Særligt ved besøgene i informanternes hjem varede samtalerne længere og havde mere spontan karakter, hvorimod de interviews, som jeg udførte på en cafe eller i et lånt mødelokale, havde en mere formel karakter, og formen blev derfor også mere struktureret og fulgte interviewguiden mere slavisk. En fordel var, at disse lidt mere formelle interviews lå forholdsvis sent i feltarbejdet, og på det tidspunkt havde jeg besøgt flere af informanterne 2 gange og justeret så meget i guiden, at jeg lettere kunne lukke situationen op, og hvis der opstod en lidt for lang pause havde jeg så nogle uddybende spørgsmål, jeg kunne trække på. Pauser i samtalen er ikke nødvendigvis et problem, men i nogle samtaler blev det så

følelsesladet og så svært for informanten at være i situationen, at jeg valgte at føre samtalen videre med et spørgsmål. Dette valgte jeg at gøre, fordi det ikke var terapeutiske samtaler, og det ville ikke være rimeligt, at jeg havde bidraget mere, end det var uundgåeligt, til at informanten var mere ude af balance end da han/hun kom. I et vist omfang kunne det ikke helt undgås. Man kan ikke forvente, at der ikke kommer store følelser frem, når man berører et emne, der fylder alt i informantens liv og har bragt dem flere sorger end glæder. Måske var det følelser, situationer og oplevelser, de helst ville glemme og derfor fandt ubehagelige at genopleve igennem samtalen eller interviewet. Der er ingen, der bliver glade og tilfredse mennesker af at få en så alvorlig sygdom eller skade, at de må opgive deres levebrød og underkaste sig den ene undersøgelse og arbejdsprøvning efter den anden, hver gang med et nedslående resultat til følge. Så det nytter ikke at panikke men i stedet forsøgte jeg at udvise empati og give rum til det, når informanten begyndte at græde, hvilket skete adskillige gange.

4.6. Roller, etik og tilladelser

Som mange antropologer før jeg har måttet sande, bestemmer felten suverænt, hvad det er muligt at få adgang til, og hvilken viden det er muligt at opnå. Det er ikke muligt at trække noget ned over sin felt og der er absolut heller ikke ønskværdigt. Vi kan ikke undgå at ændre og påvirke vores felt, men intensionen bør i udgangspunkt altid være, at informanternes liv og personlige grænser både under feltarbejdet og på længere sigt ikke krænkes, skades eller gøres til rene studieobjekter. Respekten både for informanternes liv, værdighed, rettigheder m.m. og ikke mindst over for kommende forskning på feltet bør altid gå forud for ens eget ønske om indsigt og behov for data.

Rent praktisk og formelt forsøgte jeg at udvise respekt og troværdighed ved på forhånd at have udarbejdet en folder med oplysninger om feltarbejdets metodedesign, formål og brug.⁹ Dette blev jeg allerede ved den første kontakt med felten under pilotprojektet nødsaget til at supplere med en personlig beskrivelse af mit liv om mig som person og uploade på K10 for at opnå troværdighed som person og forsker. Der

9 I folderen bliver feltarbejdet kaldt undersøgelse eller specialeprojekt. Feltarbejde er for mange et lidt mystisk Et begreb, der stadig har en lugt af tropehjelme og hovedjægere. Jeg er desuden stødt på personer, der ikke ved hvad ordet dækker over så for forståelsens skyld, valgte jeg at kalde det projekt eller undersøgelse.

har været flere annoncører på K10, der har søgt efter oplysninger og deltagere til undersøgelser i forhold til tv programmer, artikler og studieopgaver, og ikke alle har udvist lige stor respekt for dem, som havde meldt sig. Der var derfor ikke den store tiltro eller tillid til mig som antropologistuderende i starten. Det ændrede mit indlæg på K10 dog på, og der efter var kontakten til informanterne faktisk forbløffende tillidsfuld. Ud over folderen og et informationsark, som blev udleveret til de, som var interesserede, skulle alle de, som ville deltage i interviewene, udfylde samtykkeerklæring, hvor valg af anonymitet kunne krydses af. Som jeg nævnte i afsnit 1.2. har jeg konsekvent valgt at anonymiserer al materialet af hensyn til mine informanter og deres pårørende fremtidige privatliv. Jeg ønsker ikke, at nogen skal få en oplevelse af at være hængt ud eller udstillet ved det tilfælde, at de måske ikke er enige med mine tolkninger af deres udsagn.

Ud over samtykkeerklæring forespurgte jeg om forskningstilladelse fra den Videnskabsetiske Komite og tilladelse fra Datatilsynet. Jeg valgte at ansøge om tilladelse fra de to instanser for at sikre korrekt omgang med kopierne af de sagsakter, som jeg fik fra flere af informanterne. Videnskabsetisk Komite skrev retur at tilladelse fra deres side ikke var nødvendig. Sagspapirer som indeholder personfølsomme oplysninger er indbefattet af lovgivningen om opbevaring og behandling af persondata. For at sikre at uvedkomne ikke har fået adgang til disse oplysning, har de været opbevaret i et aflåst skab og bliver efter specialet destrueret for også fremadrettet at kunne sikre informanternes rettigheder og anonymitet. Tilladelsen har samtidig tjent til at sikre mine rettigheder til benyttelse af materialet i specialet og givet informanterne en tryghed og forsikring om, at jeg opbevarede, behandlede og beskyttede deres oplysninger efter gældende regler. Dette gjorde, at jeg og min undersøgelse blev opfattet som troværdig, respektfuld og hæderlig. Det fastsatte så også min rolle som forsker, men denne blev blødt lidt op af min personlige udlevering gennem min livshistorie. Jeg var på en og samme tid den udenforstående studerende, der skulle have data til sin undersøgelse, og samtidig var jeg den fortrolige, der blev indviet i sejre, nederlag og til tider meget personlige forhold (Tjørnhøj-Thomsen, 2003: 109).

4.7. Databehandling m.m.

Alle de mundtlige interviews er optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet helt efter ordlyd med pauser og fyldord (jah, tja, øh osv.) indføjjet. Den fulde transskribering af de mundtlige samtaler og interviews betyder, at samtlige interviews ligger som digitale dokumenter med kodningen på ord. Det har muliggjort en søgning på tværs af dokumenterne efter ord, hvilket har tjent til at finde sammenhænge og temaer, som ellers kan være svære at få et overblik over i et omfangsrigt datamateriale. Det har været arbejdsmæssigt omfattende at udføre kodningen og efterfølgende udføre tematiske søgninger, som nogenlunde svarer til, hvad James Spradley kalder domæneanalyse (Spradley, 1980: 85), men givtigt i forhold til at undersøge materialet for sammenfaldene træk og mønstre der kunne danne grundlag for specialets analyse.

Jeg har valgt ikke at sende de transskriberede interviews til gennemlæsning hos informanterne, fordi ændringer eller fortrydelse kan ændre hele betydningen af indholdet (O'reilly, 2005: 153). Desuden har jeg heller ikke sendt de skriftlige interviews retur til yderligere korrigerings, og selvom informanterne her har haft længere tid til at overveje og rette i svarerne, har jeg ment, at der skulle gælde det samme for alle deltager, at når interviewet var nedfældet eller sendt, var det at betragte som afsluttet. De var selvfølgelig mere end velkomne til at komme med supplerende kommentarer. I den situation, hvor en informant efterfølgende fortrød sin deltagelse og interviewet, slettede jeg alle data og oplysninger, som jeg havde modtaget.

Supplerende feltnotater til de personlige interview og samtaler blev først skrevet, efter mødet, når jeg sad i bilen. Jeg noterede alt, hvad jeg kunne huske om mødet og samtalen. Disse notater blev senere sammenlignet med dataene fra de transskriberede interviews. Pointen i dette var et forsøg på at spotte mine egne forudantagelser i nedskrivningen og eventuel fejltolkninger af informanternes ord og derved styrke validiteten af mine data (O'reilly, 2005: 154). Til tider hører man jo kun det, man tror man hører, eller ser det man ønsker at se. Af samme årsag har jeg lyttet til optagelserne flere gange og igen sammenlignet med notater for at spotte upræcise eller direkte fejlagtige tolkninger. Jeg skriver tolkninger, fordi enhver bearbejdning, uanset hvor nær man forsøger at holde den til det talte ord eller det observerede, er en tolkning af brudstykker taget ud af en kontekst, og i den sammenhæng er sammenligningen mellem notaterne og interview vigtige til at se et mere komplet og reelt billede af

mødet eller interviewet.

I forhold til lydoptagelserne oplevede jeg ikke på noget tidspunkt, at nogen havde problemer med, at samtalerne blev optaget på diktafon. De gange, hvor jeg var heldig at være med som besidder ved samtaler med læger eller sagsbehandlere, mødte jeg ingen protester, når jeg bad om tilladelse til at trykke på optageknappen.

Analysen

I de følgende tre kapitler udfolder jeg analysen af ventetiden og dens effekter på informanternes livssituation og navigering i hverdagen. Analysen er struktureret omkring kategorierne 1. usikkerhed, 2. handlinger/forventninger og 3. social navigering, som hver især udgør et kapitel. Rækkefølgen på analysens tre dele tjener, som nævnt i kapitlet om teoretisk perspektiv, til at illustrere udviklingsprocessen i betydningen af ventetid gennem sagsbehandlingsforløbet.

KAPITEL 5

Usikkerhed og uforudsigelighed

Dette kapitel analyserer de forskellige elementer, der skaber og former informanternes oplevelse af usikkerheden. Mange informanter har givet udtryk for at usikkerheden fylder meget, og som det ses af det indledende citat, skaber det en utryg hverdag fyldt med bekymring for fremtiden.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

”Den store bekymring for min fremtid har luret mange af døgnets timer hele året, og stresset mig meget. For hvad skulle der ske? Hvad skete der i kulissen uden min viden? Yderst stressende ikke at vide, hvad andre beslutter omkring MIT liv...” (F.K)

Til at analysere usikkerheden og uforudsigeligheden benytter jeg de fem analysepunkter, jeg har udarbejdet på baggrund af Åsa Boholms (2003) artikel om risiko og usikkerhed. Jeg nævnte de fem punkter i det teoretiske afsnit om usikkerhed, men for læsevenlighedens skyld gentager jeg dem her:

1. Hvad er på spil og hvor værdifuldt anses det for at være?
2. Sandsynlighed for at noget indtræffer, ikke resultatet af udfaldet.
3. Uforudsigelighed i forhold til resultatet af udfaldet.
4. Egen kontrol over situationen.
5. Hvilken grad af tillid eller mistillid indbefatter situation?

Jeg slår punkterne 2, 3 og 4 sammen i et analyseafsnit, fordi de tre punkter er indbyrdes forbundne. Til sidst binder jeg alle punkterne sammen i kapitlets sidste afsnit.

5.1. Med fremtiden som indsats

For informanterne er der rigtig meget på spil hele vejen igennem sagsforløbet. Efterhånden som sagen skrider frem, og billedet bliver mere og mere mudret, ændres nogle af de ting, der er på spil, eller de bliver mindre væsentlige. Risici opstår der, hvor noget af værdi er på spil. Risikoen opstår i forholdet mellem informanternes værdier og de muligheder for tab af disse, som sagsbehandlingen kan medføre. Hervé Corvellec (2011) formulerer det på følgende måde: "[..]conceptions of risk are instead culturally 'biased' by socially embedded values and beliefs" (Boholm & Corvellec, 2011: 178). Værdien af det som er på spil, hænger i høj grad sammen med forventningerne til sagens udfald og de konsekvenser som informanterne frygter dette udfald kan have. I dette afsnit er mit fokus for analysen, det som informanterne oplever, der er på spil under sagsforløbet (Boholm, 2003: 166; Boholm & Corvellec, 2011: 177; Aven & Ortwin, 2009: 8). Ved at se på hvilke konsekvenser de frygter sagsforløbet kan få for dem, bliver det muligt at afdække værdien af det, som informanterne oplever er på spil. Frygten for konsekvenserne hænger sammen med sandsynligheden for, at noget indtræffer og udfaldets uforudsigelighed, men disse to elementer af usikkerheden belyses i næste afsnit om usikkerhed.

Alle informanterne i feltarbejdet har forskellige helbredsmæssige problemer, som i sin tid resulterede i en sygemelding. Sygdommen eller arbejdsskaden har betydet, at de har været nød til at opgive deres erhverv/arbejde enten, før de fik kontakt med sygedagpengesystemet eller på et senere tidspunkt i løbet af sagsforløbet. De har alle udtrykt ønske om at vende tilbage til arbejdsmarkedet i det omfang, det er muligt. Her er det mindre væsentligt, om det ønske eller håb er realistisk.

Citat fra informants ressourceprofil:

"Det betyder meget for B.L. at være tilknyttet arbejdsmarkedet." (B.L.)

Citat fra interview med informant.

"Vi vil da alle sammen gerne gå på arbejde og bidrage og gøre en forskel og være en del af det pulserende liv." (O.K.)

At være tilknyttet arbejdsmarkedet repræsenterer en værdi. Informanten O.K. kommer i ovenstående citat med et hint om hendes opfattelse af værdien af tilhørsforholdet til

arbejdsmarkedet. Ord som ”*bidrage, gøre en forskel, være en del af*”, peger hen imod værdien af at indgå i samfundet og bidrage, gøre en forskel for samfundet gennem det man yder, og derved indgå som en legal del af det pulserende liv, være berettiget til at være en del af fællesskabet, altså samfundet.¹⁰

I en vestlig kontekst er identitet oftere knyttet til funktion end til selvet (Kolind, 2007: 63). At mennesket besidder en indre kerne, der er det sande autentiske selv (Kolind, 2007: 65) lever selvrealiserings- og selvudviklingsbranchen i den vestlige verden godt af. At realisere sit sande potentiale er også den værdi, jeg tidligere omtalte i afsnit 2.3. i den politiske tilgang til borgeren, og i den kontekst sidestilles potentiale med arbejdsevne. Ens sande jeg er det arbejdende jeg, der bidrager til samfundet eller musketer-princippet, *én for alle og alle for én*, som Steen Brock og Bo Christensen betegner det (Brock & Christensen, 2012: 79). Denne diskurs afspejles tydeligt i det klassiske åbningsspørgsmål i en samtale mellem to for hinanden fremmede mennesker, og er et spørgsmål flere informanter frygter, og nogle gange lyver for at undgå at svare oprigtigt på: ”Hej og hvad laver du så?”

Der er en risiko tilstede for, at hvis man ikke længere har en funktion, og yder før man nyder, så har man mistet sin identitet som den pligttopfyldende medborger (Villadsen, 2004: 261). Hvem og hvad er man så? Er man en nasser på samfundet?

Citat fra skriftligt interview med informant.

”Mine forventninger var den der med egen virksomhed, at jeg fik flex der, hvor jeg lavede noget jeg var god til, men kunne ”nøjes” med at gøre det, når mit helbred tillod det, jeg kunne melde fra til klienter, uden skrupler, ment sådan, at de jo kunne komme igen, de havde ikke betalt osv., i modsætning til et nyt arbejde, med 100vis af skånehensyn, hvor jeg ville føle mig som en Nasser, og føle de skæve blikke fra ”kollegaer” når jeg kom igen, efter sygemelding, eller når jeg bad om hjælp til noget for 25 gang den dag! Eller når chefen sagde ”ja ja “ når jeg igen meldte mig syg.... samtidig ville jeg ved jobbet i eget firma, slippe for den forhadte kørsel!! Alle læger var enige om at dette vare jobbet for mig og ligeså var jeg! kun ikke kommunen!”

”Nu står jeg nærmere på en ftp end på job..så...jeg føler mig rendt overende, først af dem på kommunen, som ikke anerkender de papirer de

10 Citat fra siddende beskæftigelsesminister Mette Frederiksen: ”Vores samfund er et fællesskab.” Hentet den 11.3.2013 på: <http://www.socialdemokraterne.dk/default.aspx?func=article.view&id=726605&menuID=700835&menuAction=select&topmenuID=700835>

selv indhenter, senere af folk omkring mig og sidt..læg mærke til sidst, af min sygdom." (B.O.)

For B.O. er oplevelsen af en arbejdsidentiteten knyttet til flere ting. Først nævner B.O. "lavede noget jeg var god til" samtidig med at det nuværende funktionsniveaus skånebehov bliver tilgodeset uden at opleve skam over nødvendigheden af skånebehovene. Dette udsagn peger hen på oplevelsen af en mistænkeliggørelse af, om man er rigtig syg, eller forsøger at snyde. Dette deler B.O. med flere af de andre informanter. Spørgsmålet om tillid vender jeg tilbage til i sidste afsnit, 5.3. Ønsket er altså stadig at arbejde, men ud fra de nuværende forudsætninger. Brugen af ordet "Nasser" peger på at B.O. ser det som en værdi at være selvforsørgende, og derved ikke risikerer at blive anklaget for uretmæssigt at tage penge fra samfundet. B.O. vurderer sig selv ud fra den dominerende diskurs i tiden, hvor det at være en god medborger sidestilles med, at man yder bidrag. En diskurs, der i høj grad stimuleres af både den tidligere og nuværende regering og dermed den gældende arbejdsmarkedspolitik, som jeg også omtalte i kapitel 2.

Oplevelsen af at kunne tage ansvar for sig selv og forsørge sig selv er en af de værdier, der er på spil. Den værdien opleves af flere af informanterne ikke bare som vigtig i forhold til deres egen selvforståelse, men også i forhold til oplevelsen og forestillingen om reaktioner fra den sociale omgangskreds.

Citat fra skriftligt interview med informant:

"Ikke nok med at ens omgangskreds bliver mindre, fordi man ikke er "sit job" mere, man skal også retfærdiggøre, at man passede sit arbejde og fik en skade, som samfundet ikke godkender, fordi lige disse lidelser ikke er anførte som værende arbejdsskader!" (B.O.)

Ønsket om at opretholde eller genskabe en tilknytning til arbejdsmarkedet repræsenterer muligheden for uafhængighed og selvbestemmelse. Her i ligger også et element af kontrol med situationen, men selve spørgsmålet om kontrol kommer jeg ind på i afsnit 5.3.

Dette ønske om at vende tilbage til arbejdsmarkedet omtaler Nanna Mik-Meyer og Mette B. Johansen i deres bog *Magtfulde Diagnoser og Diffuse lidelser* (2009) som de

”arbejdsorienterede” sygemeldte (Mik-Meyer & Johansen, 2009: 149) Men efterhånden som sygdomsperioden trækker ud, ændrer selvforståelsen sig til en mere sygdomsorienteret (ibid.: 132, 149). Det betyder ikke, at de ikke ønsker at forlade systemet, det gør de i høj grad, men de fysiske og psykiske gener ved at være syg og en ofte gradvis forværring af helbredstilstanden sætter sygdommen mere og mere i fokus. Sygdomsbilledet stimuleres yderligere af de talrige specialistudredninger og behandlingstiltag, der vokser støt gennem sagsforløbet (ibid.: 131).

Når værdien af forholdet til arbejdsmarkedet er på spil og fremtidig arbejdsidentitet truet, kommer økonomien også i fokus. Frygten for at miste det økonomiske grundlag fylder i informanternes forestillinger om selve sagsforløbets økonomiske konsekvenser og det fremtidige udfald, som sagsbehandlingen kan føre til. Eksistensgrundlaget er derved sat alvorligt på spil. Dette udtrykker en informant på følgende måde i et af mine interviews.

Citat fra interview med informant.

”Jeg vil gerne færdigbehandles! Jeg vil gerne ud af systemet, men jeg ved ikke, hvad der skal til. Jeg skulle jo ha arbejdet mange år endnu, men det kan jeg ikke.

Det er svært, at jeg skal tænke på resten af mit liv. Det er skræmmende at tænke på, at jeg kan ende som posedame, hvis alt går galt.” (J.E.)

Både den nuværende og den fremtidige økonomiske situation er truet og usikker.

Når sygedagpengene ophører, og der endnu ikke er fundet en helbredsmæssig afklaring i forhold til arbejdsevnen inden for de 52 uger eller efter udløbet af maksimal forlængelse på 2 år, så er den kasse lukket, og ledighedsydelse, fleksjob eller førtidspension er endnu ikke en mulighed pga manglende afklaring.

Så er der kun kontanthjælpen tilbage, hvis man da ikke falder for grænserne for formueværdi eller husstandsindkomsten og ægtefællens forsørgerpligten, hvis man er gift.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant.

”Og hele denne tid, kommer som jeg umiddelbart kan se det til at foregå uden indtægt! Hvordan overlever man så?? Ja vi har hus og bil...sælger man bare lige ens hjem, sådan bare lige? Det vil være endnu en voldsom stress at blive påført, idet jeg ikke ønsker at sælge mit hjem!!

En husleje i lejebolig er ikke billigere end at bo her...! At sælge et hus i disse tider, er heller ikke noget, man bare lige gør hurtigt, for at kunne få en indtægt igen, på kontanthjælp...man ved jo det kan tage meget lang tid at sælge et hus..hvad skal vi leve af så længe??" (F.K.)

Når hus og hjem er sat på spil, kan det ramme hele familien, og så er det ikke kun den langtidssygemeldte borgers egne økonomi, der er truet, men værdien af hele familiens eksistensgrundlag. Det kan medføre frygten for tab af endnu en værdi, familien, og det sker ofte i form af ægteskabet, der bliver presset til det yderste.

Citater fra 3 skriftlige korrespondancer med informanter.

"Jeg tror desværre at alt dette her koster mig mit ægteskab.....det havde det ikke gjort, hvis jeg havde fået mit flex i 2009! Da kunne vi havde reddet det hele endnu, men økonomien og den psykiske belastning for os begge, har gjort os til fremmede overfor hinanden, der nu kun skændes." (B.O.)

"Jeg har mistet alt, mit selvværd, mit socialliv, og andet end at vi bor i den samme bolig, også mit samliv med min mand, da jeg ikke også vil miste min sidste rest af værdighed ved at lade min mand se mig uden tænder i munden, så ud over de få timer som jeg tvinger mig selv til at bruge proteserne om dagen, opholder vi os ikke sammen[..]" (K.L.)

"Ikke kun jeg bliver trukket ned i hullet, min mand og datter ryger med. Har de fortjent det, iøvrigt??" (F.K.)

Jeg har af hensyn til den begrænsede plads været nødsaget til at udvælge nogle eksempler på de værdier, der kommer i spil under sagsforløbet. Informanternes oplevelse af at de udvalgte værdier er sat på spil, vejer tungt i den samlede oplevelse af sagsforløbet. Der er flere andre værdier som eksempelvis værdighed, stabilitet og frihed, men jeg har her udvalgt de fire kerne værdier, der normalt anses for at udgøre fundamentet i en stabil tilværelsen, job, økonomi, hjem og familie. Når der opstår usikkerhed om opretholdelsen af disse værdier, bliver fundamentet ustabil, og dette påvirker i høj grad oplevelsen af livet som meningsfyldt.

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

"Jeg kan godt se at min tilværelse nok ikke mere kommer til at ligne dem der er flest af – det kan til tider gøre mig helt sort indeni – savner sommetider en partner, men kan heller ikke få øje på hvordan og

hvorledes det skulle kunne ske. Vil ikke tænke på det- bare jeg kan få en hverdag som fungerer, og det gør den ikke.” (B.L.)

Den usikre situation skubber til informanternes frygt for at miste værdierne. Kombination af at deres helbredstilstand ikke er afklaret, som i nogle tilfælde forværres af den langtrukne ventetiden på en endelig afgørelse af sagsbehandlingen, medfører at nogle af informanterne rent faktisk mister nogle af værdierne, der er på spil. Dette forøger usikkerheden omkring fastholdelsen af de tilbageværende værdier eller muligheden for at genetablere mistede værdier. Dette føjer samlet set blot ondt til værre i den forvejen vanskelige situation informanterne befinder sig i. Usikkerheden avler mere usikkerhed!

Uforudsigeligheden af hvilke værdier man mister eller får tilbage leder til næste afsnit. I næste afsnit kobles elementerne af uforudsigelighed, sandsynlighed og kontrol på analysen af usikkerhed.

5.2. Russisk roulette

I dette afsnit benytter jeg udelukkende en case fra en informant, J.E. Hendes oplevelser af uforudsigelighed og manglende kontrol illustrerer præcist det mønster, der går igen hos de øvrige informanter, men anvendelsen af et caseeksempel gør selve analysen mere sammenhængende, overskuelig og klar. Jeg har valgt at sammenlægge punkterne 2, 3, og 4. Dette har jeg valgt, fordi sandsynlighed, uforudsigelighed og oplevelsen af kontrol indbydes påvirker hinanden (*Boholm. 2003: 171*). Graden af kontrol eller indflydelse på en given situationen påvirker oplevelsen af, om noget virker meget sandsynligt eller helt umuligt at opnå. Det samme gælder med negative fortegn, som for min informant J.E., som jeg citerede i sidste afsnit. Hendes frygt for at ende som posedame, virker for hende som en reel fare, da hun er bekendt med, at det er sket for andre.

Citat fra interview med J.E.:

”X fortalte mig, at hun har arbejdet frivilligt ved siden af jobbet som konsulent. Hun arbejdede på et herberg for kvinder. Det var skræmmende, der var kvinder fra simpelthen alle lag, der havde nået bunden af samfundet og hutlede sig igennem. Det synes jeg er skrækkeligt at tænke på. Det ku' i teorien blive mig, det ved jeg godt.”

Sandsynligheden for at en tilværelse som posedame på herberget risikerer at blive udfaldet af J.E.'s sagsforløb, virker for J.E. som en ganske reel sandsynlighed af flere årsager. Det er sket for andre og altså for flere, ergo er det en reel risiko, der eksisterer. Inden for ganske kort tid udløber J.E.'s sygedagpengeperiode og så er det sandsynligvis kontanthjælp eller noget ukendt. J.E. ved ikke, hvad der kommer til at ske, og frygter det værste. Lejligheder i København er dyre og udgifterne til medicin og psykologer trækker hårdt på budgettet, så økonomien er allerede presset, på bistand bliver det ikke bedre. Hun har ingen ægtefælle eller andet sikkerhedsnet til at hjælpe, hvis hun går helt ned med flaget.

Citat fra interview med J.E.:

”Det er jo skræmmende at være afhængig af, at der nogen der hjælper mig. Jeg sidder i en klemme, og jeg føler ikke, at jeg skal sprælle ret meget. Jeg er alene, har ingen mand eller nogen anden, der kan forsørge mig eller hjælpe på nogen måde.”

Der ud over oplever hun, at hendes sagsforløb er helt uden for hendes kontrol, hun ved ikke, hvad der sker hverken i den nære fremtid eller på længere sigt, og dermed har hun svært ved at forudsige både sagens forløb og udfald. J.E. husker ikke, at der er lavet en langsigtet plan, og rotationsordningen blandt sagsbehandlere på kommunen sikrer, at hun aldrig når at kende sin sagsbehandler særlig godt og dermed oplever at føle sig tryk. J.E. tror, at der muligvis er udarbejdet en ressourceprofil, men hun er ikke sikker, og hun oplever ikke at have et overblik over sagens udvikling, eller at der er en rød tråd, der indikerer, hvad der kommer til at ske. Hvis der har været gjort tiltag i den retning, ja så har J.E. glemt det.

Citat fra interview med J.E.:

”Jeg ved ikke, hvad der sker og kender ikke spillereglerne. Jeg har ikke lavet planer for fremtiden med nogen. Jeg ved det ikke, kan ikke huske det. Nu ser jeg aldrig mere konsulent fra Springbræt og jeg tror, hun sender det til sagsbehandleren. Men jeg ved ikke, hvem jeg skal tale med næste gang. Så vidt jeg har forstået finder sagsbehandleren ud af, hvad der så skal ske. Nu føler jeg mig igen som jaget vild. Nu føler jeg mig fredløs igen. Der var lidt helle under arbejdsprøvningen, men nu er jeg jaget igen. Jeg er nød til at have en bisidder med, for jeg kan ikke forstå, hvad hun siger og hvad hun vil. Jeg kan ikke uden en bisidder. Jeg ved ikke, hvad der sker !!

Nu er det ved at være der henne, hvor der skal ske noget med sygedagpenge. Jeg ved ikke hvad der sker. Men det var noget af det som sagsbehandleren på kommunen sidst jeg var der oppe tordnede om, og talte som om, at nu sku jeg være bistandsklient. Og det synes jeg er svært at forstå, når man er syg, at man så skal være bistandsklient. Men altså jeg ved det ikke.
Jeg ved ikke rigtigt meget.”

Sagsforløbet uforudsigelighed vanskeliggør muligheden for at gætte sig til sandsynligheden af sagsforløbets afgørelse en gang i fremtiden. Dette understreges af de mange gange J.E. når at sige ”Jeg ved det ikke” under interviewet. Hver gang trækker hun let på skuldrende og flytter sig lidt på stolen. Usikkerheden knytter sig i J.E.'s tilfælde til alle 4 elementer, der har indgået i analysen af usikkerhed indtil nu.

1. Værdien af det som er på spil, truslen mod det økonomisk eksistensgrundlag skubber til frygten for at ende som posedame på herberget.
2. Den manglende forudsigelighed i både sagens forløb og udfald gør at J.E. ikke kan se, hvordan hun selv kan få kontrol med situation. Hun kender ikke reglerne, og kan derfor ikke spille spillet (Bourdieu, 2000: 212) og frygter derfor det værste.
3. Jo sværere det er at forudsige udfaldet, jo mere umuligt bliver det, at gætte sig til hvor store chancer man har, for at noget indtræffer. Så virker den skræmmende mulighed for en fremtid som posedame faktisk lige så sandsynlig som en tildeling af førtidspension eller bevillingen af skånejob, som J.E. kan holde til.

Hele situationen forværres af, at J.E. får det psykisk mere og mere dårligt. J.E. lider af en rygskade og hovedpine, kvalme og angstanfald, og en nylig arbejdsprøvning har forværret disse symptomer. J.E. ønsker forsat at være en del af arbejdsmarkedet, men er samtidig bange for konsekvenserne.

Citat fra interview med J.E.:

”Jeg var hundeanst for arbejdsprøvning, jeg ville gerne bevare de hjerneceller, jeg havde tilbage, men jeg skulle af sted.”
”Jeg ville selv gerne vise og se, at jeg kunne noget. Men det gav tilbageslag, og jeg fik 4 dages angstanfald. Det var forfærdeligt.”

Også i arbejdsprøvningen oplever J.E., at situation er uden for hendes kontrol, og dermed formindskes hendes oplevelse af at kunne påvirke udfaldet af situationen

yderligere. Det giver J.E. en oplevelse af, at tingene forandres til det værre. Denne oplevelse underbygges af notater i progressionsrapporten ført af leverandøren af arbejdsprøvningen.

Citat fra J.E.s progressionsrapport i forbindelse med arbejdsprøvning:

”Under forløbet har arbejdsgiver oplyst, at der ikke er sket udvikling i arbejdstempo. J.E. oplyser, at hun er nød til at dobbelt tjekke sine opgaver, da hun går i stå og/eller mister koncentrationen under udførelsen af opgaverne. J.E. oplyser, at hun har registreret, at hendes arbejdsmæssige formåen er faldet efterhånden som tiden i arbejdsprøvningen er gået.”

Forandringerne til det værre øger J.E.s oplevelse af at usikkerheden tiltager på alle fronter. Hun kan ikke forudsige eller kontrollere hverken sagsbehandlingen eller hendes helbredstilstand, og grænserne flyder efterhånden sammen.

Citat fra interview med J.E.:

”Jeg kan ikke længere adskille, hvad der er sagsbehandlingen og sygdommen.”

Åsa Boholm skriver om forandringer i forbindelse med risiko: ”Uncertainty implies recognition of change and awareness that states of affairs are not static; they can alter drastically, for better or for worse.” (Boholm, 2003: 167)

J.E.s gradvise forværring giver hende en oplevelse af afmagt. Ifølge Bourdieu er afmagten en følge af, at personen mister sin funktion og position. Når alt det, som tidligere gav ens handlinger mål og mening, ikke længere eksisterer, bliver det vanskeligt at forudsige, hvad fremtiden byder på (Bourdieu, 2000: 222-225).

Uforudsigeligheden af sagens forløb og udfald og J.E.s manglende oplevelse af indsigt i og kontrol over sagsforløbet og udviklingen i helbredstilstanden skaber en utryk situation, hvor J.E. ikke selv oplever at kunne formindske graden af usikkerhed, tvært imod vokser usikkerheden løbene under forløbet.

Vejningen mellem udfald og sandsynlighed var ikke noget informanterne spekulerede så forfærdelig meget over i opstarten af sagsforløbet. Da havde de en klar forventning om, at systemet var der for at hjælpe dem, og at de nok skulle komme på fode igen på en eller anden måde.

Citat fra interview med J.E.:

”Det har jeg ikke troet, at det danske samfund ikke ku' tage bedre hånd om borgerne, vel. Det er jo også det, man tror, når de tidligere ministre som Inger Støjberg stiller sig frem og siger, at vi bare vil give dem et kærligt skub.

Altså det jeg har fået, er bare kærlige skub hele vejen igennem, men det har jo simpelthen været en gang tortur.”

Når forestillingen om den hjælpende hånd brister hen ad vejen og helbredsproblemerne udvikler sig i negativ retning, så svinder tilliden til, at systemet vil hjælpe. Tillid er emnet for næste afsnit og sidste analyseafsnit af karakteristika ved usikkerhed.

5.3. Et spørgsmål om tillid

Tillid til dem, som håndterer eller kontrollerer den truende risiko, er afgørende, for at usikkerheden ikke tiltager, når det ikke er muligt at beregne sandsynligheden eller forudsige udfaldet af risikoen, der i dette tilfælde udgøres af sagsforløbets fremtidige afklaringstiltag og afgørelser. Åsa Boholm (2003) skriver følgende om forholdet mellem tillid og usikkerhed:

”If, however, stakes and probabilities are conceived to be more uncertain, other strategies have to be adopted. One way of coping is by means of high trust in those responsible for the management of the risk object or having strong faith in some other governing force or principle.” (Boholm. 2003: 171).

Udrag fra Socialministeriets metodebeskrivelse til arbejdsevnetoden:

Borgerens medvirken

Efter § 4 i RTL skal borgeren inddrages i sagsbehandlingen og have indflydelse på, hvordan den tilrettelægges. For at denne bestemmelse kan få en reel betydning, er det vigtigt:

- At borgeren gives oplysning om, hvordan sagsbehandlingen foregår, hvad det er, der skal ske, og hvordan vil det blive gjort.
- At borgeren vejledes korrekt og forståeligt om, hvilke muligheder og begrænsninger lovgivningen indeholder, så urealistiske forventninger hurtigt håndteres.
- At borgeren vejledes korrekt og forståeligt om, hvilke tilbud der kan blive aktuelle.
- At sagsbehandleren er lydhør over for udtalte og uudtalte forslag og ønsker fra borgerens side. (Socialministeriet, 2001: 144)

I følge vejledningen til den gældende arbejdsevnetode er borgeren lovmæssigt

sikret inddragelse og indflydelse i sagsbehandlingen. Helt så enkelt fungerer det ikke praksis. Professor i retssociologi ved Aarhus Universitet, Bettina Lemann Kristiansen skriver i en artikel i bogen *Det sociale arbejdes daglige praksis* (2007), at selve formuleringen af § 4 er uklar og upræcis, og derfor er det ikke tydeligt om det egentlig er borgerens ret at få medbestemmelse (Kristiansen, 2007: 41). En sådan uklarhed åbner for flere tolkningsmuligheder i de enkelte kommuner og hos sagsbehandlerne, og det kan måske være medvirkende til at medindflydelse ikke vækker den store genkendelse hos informanter. Indflydelse og inddragelse kunne ellers måske have bidraget til en oplevelse af at situationen ikke var helt uden for informanternes kontrol og indflydelse. Borgerens mulighed for reel inddragelse og medindflydelse konflikt med det asymmetriske magtforhold mellem borgeren, der søger hjælp og sagsbehandleren, der træffer de endelige beslutninger (Larsen, et al., 2005: 191-92), hvilket kan være medvirkende til, at det i praksis er sparsomt med indflydelsen. Borgeren har ikke andet end sin arbejdsevne at byde ind med i forhold til sagsbehandlingen, og for de sygemeldte informanter er den arbejdsevne truet eller næsten ikke eksisterende, og forhandlingsforholdet mellem sagsbehandler og informant bliver da ensidigt. Ifølge Frederik Barth (1996) er den gensidige afhængighed i udveksling det, som begrænser magtforholdet og skaber et tillidsforhold parterne imellem (Barth, 1996: 40-41). Men når informanterne på grund af deres helbredstilstand ikke har nogen arbejdsevne at forhandle ud fra, er de som sådan underlagt sagsbehandlerens/kommunens bestemmelser. Informanterne møder her det, som Michael Jackson mener er kendetegnende for det europæiske bureaukrati, og som han betegner som *the non-negotiability of one's relationship with the law* (Jackson, 2008: 70). Lovgivningen begrænser individets forhandlingsmulighed med forvaltningen, og de steder, hvor lovgivningen trods alt åbner for en grad af medindflydelse, er så åbne, at de forvaltningsmæssigt tolkes som meget begrænsede eller helt lukkede. Dette stiller spørgsmål ved både hensigten og betydningen af arbejdsevne metodens upræcise formuleringer, og dermed også ved effekten af arbejdsevne metoden i praksis ude i kommunerne. Denne problematik omkring arbejdsevne metodens funktion i praksis bakkes op af DISDUS evalueringer af metoden fra 2010 og 2011, som jeg tidligere nævnte i kapitel 2.

Det asymmetriske magtforhold mellem forvaltning og borger har betydning for tilliden mellem de to parter. Informanternes oplevelser af restriktioner og magthåndhævelser gennem trusler om sanktioner, eksempelvis truslerne om ophør af sygedagepenge eller kontanthjælp, skaber mistillid til systemet (Hetzler, 2009: 397) og fjerner den sidste tiltro til, at systemet er der for at hjælpe og agere til borgerens bedste. Dette beskriver en af min informanter på følgende måde:

Citat fra skriftligt korrespondance med informant:

”Sagsbehandling i mit tilfælde har igennem de sidste 4 år, ikke været sagsbehandling, det har ikke handlet om at finde løsninger til borgerens bedste, sommetider end ikke at finde løsninger, blot om at finde paragraffer som der kunne gives afslag ud fra, om at spare og slippe billigst muligt ud af ansøgningen. Det har drejet sig om at finde måder og metoder med hvilke man kunne dreje og fordreje borgerens ord, om nødvendigt lokke borgeren til udtalelser der kunne bruges mod borgeren, og det hele kunne drejes derhen hvor borgeren selv var skyldig i sin situation, hvorfor der nemlig så kan gives et afslag.” (K.L.)

Antoinette Hetzler har i en undersøgelse af det svenske sygedagpengesystem påpeget, hvordan restriktioner og stram politik skaber mistillid på begge sider af bordet.

Mistilliden fra systemets side har bund i dokumentationsjagten, der skaber grobund for mistillid til, hvor syg borgeren reelt er (Hetzler, 2008: 17). I en artikel fra 2009 siger Antoinette Hetzler følgende:

If a person on sick leave does not regain his/ her full capacity for work in a reasonable time, the individual will be treated with suspicion by the local social insurance agency and eventually, or so it was thought, work mates and friends would tend to treat him/her with suspicion. The State thus attempted to create an atmosphere of mistrust of its sick citizens (Hetzler, 2009: 397).

Mistilliden på begge sider af det kommunale bord er problematisk, fordi den ikke kun forstærker informantens oplevelse af manglende kontrol og tillid, men skaber en anspændt situation mellem sagsbehandler og informant, der øger usikkerhedsmomentet væsentligt, og som er svær at reparere. Når først mistroen har fået fat på begge sider, er der grobund for misforståelser og konflikter i dialogen mellem sagsbehandler og borger.

Et eksempel på hvordan mistroen fra forvaltningens side leder til en anspændt samtale med sagsbehandler og informant oplever O.K.. O.K. lider af leddegigt med

svære kroniske smerter og funktionsnedsættelser til følge. I et interview fortæller O.K. om en samtale med en nytildelt sagsbehandler. O.K. citerer her fra samtalen med sagsbehandleren:

”Jeg vil bare lige fortælle dig, at jeg har haft en anden en ung mand med noget i stil med det, som du har. Og han var jo også i arbejdsprøvning. Så fik jeg en henvendelse fra en, hun ønskede ikke at være offentlig i forhold til ham, men hun fortalte, at hun jo havde set ham spille fodbold med sit barn nede på stadion der, når drengen gik til fodbold. Og det har jeg konfronteret ham med, og det nægter han pure, men hun siger jo, at det har han. Og det vil jeg bare sige dig, sådan noget vil jeg ikke høre.”

O.K. oplever dette som en trussel og som at sagsbehandleren indirekte siger, at hun snyder. Dette skaber selvsagt ikke grobund for tillid og konstruktiv dialog.

I arbejdsevnetoden står følgende om tillid og konstruktiv dialog:

- ”God dialog giver øget forståelse, hvilket bl.a. vil sige, at samtalen mellem borger og sagsbehandler kan give mulighed for, at borgeren ser sig selv i et konstruktivt og fremadrettet perspektiv.”
- ”Tillid til sagsbehandleren; hvor det pointeres, at samspillet og kontakten mellem sagsbehandler og borger kan have stor betydning for en tillidsfuld dialog.” (Socialministeriet, 2001: 23)

Hverken indirekte eller direkte trusler skaber tillid. De direkte trusler står konkret i afslutningen af alle breve fra forvaltningen, hvor det påpeges at udeblivelse eller manglende respons fører til øjeblikkelig ophør af alle ydelser. Selv om truslen er af formel og standardiseret karakter formuleret som en oplysninger om borgerens pligter, opleves det ikke des jo mindre som en advarsel, der tydeliggør usikkerheden omkring opretholdelsen af informantens økonomiske grundlag.

Citat fra interview med informant:

”Mistænkeliggørelse og angsten for straffen, truslen der står i standardbrevene fra kommunen. At blive målt og vejlet konstant. Det at man flyttes rundt fra sagsbehandler til sagsbehandler, og aldrig lærer dem at kende, og at de ikke kender en og ved hvad man vil: Den ny sagsbehandler hun spurgte; hvad er det du vil?” (J.E.)

Citat fra skriftligt interview med informant:

”Jeg får hjertet helt op i ganen, hvis der er brev fra kommunen, så er jeg klar til at gå hjemmefra.”

”Jeg stoler ikke på noget som helst der kommer fra kommunen og vejer og måler alt der kommer fra Christiansborg, undlader faktisk tit, med vilje,

at se ting derfra eller læser derom, fordi jeg bliver så gal og det er unødvendigt, at være hele tiden. Jeg føler bestemt, at jeg altid har passet mig selv, taget ansvar for mit liv og min familie, men da jeg bad om hjælp, fik jeg så mange hak i nøden, at jeg tit tænker, havde jeg dog bare aldrig gjort det!" (B.O.)

Informanternes mulighed for at undgå risikoen er ikke tilstede. De føler sig fanget i situationen på grund af deres helbredsproblemer og er afhængige af det kommunale system i forhold til at modtage hjælp og økonomisk bistand. Informanternes tillid til at sagsbehandleren vil hjælpe dem igennem risikosituation og der ved formindske usikkerhedsaspektet forsvinder i den mistillid restriktionerne skaber. Informanternes begrænsning af tillid til sagsbehandlingen forstærkes af deres oplevelse af ukonstruktive samtaler og manglende informationer om, hvad næste skridt i afklaringsforløbet består i. Der ud over oplever flere af informanterne at blive sendt i gentagne afklarende arbejdsprøvninger, som hver gang er en krævende udfordring for dem. Uklarhed om hvad arbejdsprøven skal føre til, og hvad eksempelvis dagbogen, der skal føres under arbejdsprøvingen, skal indeholde, skærper mistilliden til, at sagsbehandlingens formål er at hjælpe og støtte borgeren. Følgende citater illustrerer, hvordan dette kommer til udtryk hos informanterne:

Citat fra interview med informant:

"Jeg begyndte så at køre i praktik og skrive i den der dagbog. Så spurgte jeg, hvad der skulle stå i den, men det fik jeg ikke noget svar på. Så opfandt jeg bare selv noget. Skrev så egentlig, hvordan jeg havde det, hvad medicin jeg tog, hvad jeg lavede på arbejde, hvornår jeg kørte hjem, osv, osv.

Jeg afsluttede min praktik og afleverede den der dagbog, og hun var fuldstændig ligeglad med den. Det forstod jeg simpelthen ikke."

"Så fik jeg endelige den nye sagsbehandler, og han sagde til mig, Ja, at den der dagbog, jeg havde skrevet, den kunne han jo ikke bruge til noget, for han ku jo ikke se hvilke skånehensyn, der havde været, og hvordan der var blevet taget hensyn til sygdomsproblemet. Og han ku ikke lige tage stilling til, om vi kunne starte en arbejdsprøvning den 6/8, så det ku vi i hvert fald ikke." (O.K.)

Citat fra interview med informant:

"Jeg havde ikke fået en skid, hvis der ikke havde stået, hvor dårlig jeg var. Jeg havde fået fem kolde tæer lige røven, og så ku' jeg gå ud og passe mit arbejde.

Og så skrev jeg da lige, hvad de ville have." (B.L.)

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

”Tænker lidt over både lægens og X's ord: Du må endelig sige fra, hvis.....
Jo, men jeg hører jo fra andre, at hvis man ikke passer sin
arbejdsprøvning får man blot en ekstra!!!” (B.L.)

Informanterne oplever at arbejdsprøvningsopgaverne er mere eller mindre spildte, og de har ofte svært ved at forstå hensigten med dem. Den uklare hensigt med arbejdsprøvningsopgaverne bakkes op af DISCUS (2011), som i deres evaluering af arbejdsevne-metoden fra 2011 konkluderer følgende:

- Jobcentrene oplever, at arbejdsprøvningsopgaver er en dyr indsats, som i de fleste tilfælde ikke har anden effekt end at dokumentere, at borgeren ikke kan arbejde, hvad man ofte godt vidste i forvejen (DISCUS, 2011: 14).

Arbejdsprøvningsopgaverne slider hårdt på informanternes psyke og samtidig konfronteres de i arbejdsprøvningsopgaverne med deres reelle helbredstilstand og funktionsniveau, hvilket i sig selv kan være hårdt at tage ind:

Citat fra interview med informant:

Jeg har ambitioner når jeg skal måles og vejes, jeg vil gerne gøre det godt. og det at jeg selv har arbejdet på en daghøjskole skulle vurdere andre, jeg kan jo godt se lidt fra begge sider af skrivebordet. Jeg kan godt se mig selv, det er smertefuldt, 1 time 3 x om ugen, det er jo latterligt. Hvorfor tager de mig ikke ud?

Jeg havde en kontaktperson på jobprøvningsopgaven som fulgte mit forløb. Men altså... jeg ved ikke hvem der skulle stoppe forløbet hvis det var.... (J.E.)

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

Op 5.30- stort set as usual – overvejede om det ikke ville være sundt at blive hjemme – kunne mærke trætheden var stor. Mødte dog til tiden, -med bus og blev sat til at samle mapper med faneblade og diverse ark pr. faneblad.....det gik helt galt . Jeg lavede fejl. Kunne slet ikke holde rede på det.....det gjorde mig temmelig ked af det- noget hård erkendelse når det går op for en selv – i al sin gru og alvor – hvor galt det står til. Det er en opgave jeg har lavet meget ofte i min tid på trykkerier, så det burde ligge for – noget jeg har tidligere lavede med venstre hånd og hovedet et helt andet sted.....men nu.....suk. (B.L.)

Den tillid, som arbejdsevne-metoden (Socialministeriet, 2001) lægger op til bør eksisterer mellem sagsbehandler og borger, kunne måske formindske informanternes oplevelser af usikkerhed i forhold til sagsforløbet uforudsigelige forløb og udfald.

Den tillid forvandles langsomt til mistro og mistillid.

Vanskeligheden ved at have tillid og tiltro til sagsbehandleren og systemet skyldes deres dobbeltrolle. På den ene side står de som medskabere af risikosituationen i form af ansvaret for sagsforløbet og sagens udfald, på den anden side er de også besiddere af autoriteten og bemyndigelsen til at kontrollere risikoen og dermed begrænse risikoens konsekvenser (Boholm, 2003: 171). Barths (1996) analysemodel for transaktion kan hjælpe til at belyse, hvorfor tilliden er svær at fastholde i forholdet mellem autoriteten og modtageren/borgeren. For at tillid skal opstå mellem to forskellige positionerede parter skal begge parter have gavn af udveksling af ydelser (Barth, 1996: 37,41). Det er ikke nødvendigvis et problem, at sagsbehandleren besidder autoriteten, for så længe der sker en udveksling, hvor begge får noget igen, som er accepteret som værdifuldt, er der tillid til, at autoriteten forvalter sin myndighedsrolle til begge parters fordel, begge har gavn af udvekslingen (Barth, 1996: 37,40-42). Men i udformningen af sagsforløbet er der ikke enighed, hverken om værdien af det som bliver udvekslet eller om betingelserne for udvekslingen, hvilket citaterne omkring arbejdsprøvingerne viser, og derved brister forhandlingssituationen og tilliden smuldrer (Barth, 1996: 40).

Når sagsbehandlingen på denne måde ansues som en transaktion af gensidige ydelser viser det sig, at det ikke så meget er det asymmetriske magtforhold, der skaber vanskelighederne, men den manglende gensidige accept af de værdi og ydelser, der forhandles om. Her ved bliver rollefordelingen et konfliktelement, som i stedet skaber mistillid. Tillid og tiltro til kommunens forvaltningen af sagsforløbet kommer derfor ikke til at fungere som en begrænsende faktor i forhold til informanternes oplevelser af størrelsen af risikoens faremoment. Ret hurtigt kommer risikoen ved sagsforløbets udfald til at virke voldsomt uoverskuelig og uforudsigelig, og usikkerheden vokser gradvist i stedet for at blive minimeret af tillid.

Opsamling på kapitlet

I kapitlets første afsnit analyserede jeg, hvilke værdier informanterne oplever bliver sat på spil under sagsforløbet, og hvilken betydning værdierne har for informanterne. Informanterne oplever at fundamentale værdier som arbejdsidentitet, økonomisk sikkerhed, familie og hjem er i farezonen både under forløbet og som følge af sagens fremtidige afgørelse. Usikkerheden om tabet af værdien opleves som stor og truende,

fordi værdien har stor betydningen for informantens liv både på kort og lang sigt. Oplevelsen af om truslen virker reel afhænger af muligheden for at kunne forudsige udfaldet og dets konsekvenser, men for informanterne er det svært at få et overblik over situationen, der forandrer sig hele tiden. Den manglende gennemskuelighed i sagens videre forløb gør udfald og konsekvens umulige at forudsige, og skaber god grobund for frygt for skrækscenarier som hos J.E., der frygter et fremtidigt liv som posedame på herberget.

Når noget har så stor værdi, at hele eksistensgrundlaget opleves som truet, har det betydning for, hvor høj eller lav sandsynligheden er for, at det frygtede tab bliver en realitet. Men sandsynligheden, for om de mister værdierne, er svært at beregne eller gætte sig til for informanterne. Uklarheden omkring hensigten med de forskellige tiltag i sagsbehandlingen, det manglende overblik med sagens videre forløb og oplevelsen af at være sat uden for indflydelse gør hele sagsbehandlingen så uigennemskuelig, at det bliver svært for informanterne at beregne sandsynligheden for, hvad der kommer til at ske. Alle scenarier virker lige mulige eller umulige. Som J.E. siger: "Jeg ved det ikke". Når informanterne på den måde oplever, at situation er helt uden for deres kontrol, bliver det et spørgsmål om tillid til, at kontrolindehaverne håndterer sagen til alles bedste. Men tilliden smuldrer ganske langsomt, efterhånden som informanterne mister grebet om situationen, helbredet forværres og uenigheden med forvaltningen tiltager. Det skaber en situation, hvor usikkerheden er så dominerende et vilkår i informanternes liv at den måde, som de plejer at handle på, ikke længere er hensigtsmæssig. Uforudsigeligheden og usikkerheden minimerer værdien af at "gøre som man plejer", for plejer er i den grad flyttet hjemmefra.

I næste kapitel belyser jeg, hvilken indflydelse den dominerende usikkerhed og uforudsigelighed har på informanternes oplevelse af handlemuligheder og fremtidsforventninger.

KAPITEL 6

Fremtidsforventninger og håb

Ifølge Schütz er projekterede forestillinger om fremtidige handlinger, det som motiverer og dermed driver handlingen i nuet. Faktisk er handlingen i nuet orienteret mod fremtiden og udførelsen af den forestillede fremtid. "Action is 'the act of taking a stance oriented towards the future'" (Muzzetto, 2006, 13). Handlingen motiveres både af forestillingen om den fremtidige udførte handling, og af årsagen til at målet er ønsket. Set i forhold til informanternes situation kunne det eksemplificeres på følgende måde: J.E. forestiller sig et skånsomt fleksjob i fremtiden, fleksjobbet er målet, og det motiverer handlingen i nuet, som består af at deltage i en arbejdsprøvning. Arbejdsprøvningen tjener til at få afklaret, hvilken form for fleksjob der kan være en mulighed. Men fleksjobbet/målet er ikke den eneste motivation til handlingen, der ligger også en motivation i årsagen til ønsket om et fleksjob. Et ønske om at have et arbejde som J.E. faktisk kan klare med sine helbredsbegrænsninger, og som gør J.E. selvforsørgende, i hvert fald mere uafhængig af systemet end J.E. er pt. Et mål er altså også at blive fri af systemet. Der ud over vil et arbejde give J.E. mulighed for at genetablere de værdier, som usikkerheden har medført tab af.

Citat fra interview med informant:

"Jeg vil gerne færdigbehandles! Jeg vil gerne ud af systemet, men jeg ved ikke hvad der skal til, [..]" (J.E.)

Udførelsen af den fremtidige handling bliver på denne måde intentionen i den nutidige handling og retningsgivende for de handlinger, der skal til for at målet nås. En forestilling om at målet rent faktisk fuldføres er drivkraften for handlinger. "In short, the aim motivates the project" (Muzzetto, 2006, 15). Ydermere er udførelsen af den forestillede fremtid meningsgivende til nuet (Muzzetto, 2006, 14), med andre ord, handlingen her og nu er meningsfuld, fordi den bærer frem mod det ønskede mål (Johnson-Hanks, 2005: 363). Schütz kobler ifølge Muzzetto (2006) oplevelsen af nuet som meningsfyldt sammen med fremtiden på følgende: "The present, therefore, acquires meaningfulness from anticipation of the future" (Muzzetto, 2006; 14).

Fremtidsforestillinger er altså vigtige, for at nuet opleves som meningsfyldt, samt for om handlinger opleves som meningsfyldte at udføre (Johnson-Hanks, 2005, 364; Jenkins, 2002: 273; Mische, 2009: 696; Bourdieu, 2000: 211).

6.1. Ængstelighed og dystre forestillinger

Med afsæt i den ovenstående praksisteoretiske tilgang til handlinger havde jeg før feltarbejdet, sat mig for at undersøge, hvilke forventninger informanterne på daværende tidspunkt havde til fremtiden. Men når jeg spurgte ind til hvilke forventninger og forestillinger om fremtiden informanterne havde til sagsbehandlings udvikling, fortalte informanterne i stedet om deres bekymringer og ængstelse for fremtiden, og forventninger og planer mere eller mindre glimrede ved deres fravær.

Citat fra interview med informant:

”Jeg vil egentlig gerne i et skåne job eller noget, men det der show, der tør jeg fan'ne ikke. Det skal jeg ikke ind og rode ved. Så kører den forfra med arbejdsevne igen.” (B.R.)

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

”Jeg prøver at trøste mig selv med at der nok bliver mindre bekymring HVIS jeg får pensionen..... men det tør jeg ikke rigtig håber på.”
”[...] Har talt med mennesker som har fået pension – de siger de lysnede,.....håber de har ret – og at det kommer til at ske for mig.” (B.L.)

Citat fra skriftlig interview med informant:

”Svært at lave fremtidsplaner, aftaler mv. når jeg ikke ved hvad fremtiden bringer eller hvornår sagen afsluttes.” (I.R.)

Min informant J.E., som jeg citerede i afsnit 5.2. udtrykker stor ængstelse for fremtiden. Netop det uforudsigelige element og de manglende muligheder for selv at forme fremtiden, gør at hun siger, at hun ikke har forventninger. Forventningerne tager mere form af ængstelige forestillinger om potentielle fremtidsmuligheder, som hun frygter og derfor bruger tid på at bekymre sig om.

Citat fra interview med informant:

”Det er svært, at jeg skal tænke på resten af mit liv. Det er skræmmende at tænke på at jeg kan ende som posedame hvis alt går galt.
Og jeg har et behov for værdighed på en eller anden måde, ikk! Fordi, jah,, så det er også nogle ting der der betyder rigtig meget i forløbet.

At man ligger der med blottet strube kan man sige, ikk.
Jeg har ingen forventninger, jeg ved ikke hvad der sker, jeg aner det ikke.”
(J.E.)

På samme måde oplever informant B.L. og F.K. at tanker om fremtiden er dystre.

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

”Forsøgte at nyde friheden – men tankerne om fremtiden er dystre – gid det snart var slut.” (B.L.)

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

For mit vedkommende, ser det ud til at jeg bliver en af dem, der havner i systemets sorte hul, uden indtægt i måske årevis, som mister alt jeg/vi har bygget op gennem livet, og som ender med at blive endnu mere syg, end jeg var da jeg blev sygemeldt.” (F.K.)

Usikkerheden og uforudsigeligheden gør det svært for informanterne at forestille sig en fremtid. Usikkerheden om udfaldet af sagsforløbet skaber ingen tryghed, blot frygt. Hvordan kan man have positive forventninger til en fremtid, som muligvis er en trussel mod fundamentale værdier?

Med tanker på Schütz' teori om forholdet mellem fremtidsforestillinger, handlinger og oplevelsen af meningsfuldhed er dette problematisk, for hvis fremtiden ikke er mulig at forestille sig, eller man ikke tør lave forestillinger om fremtiden, bliver alle handlinger i nuet så meningsløse, når fremtiden ikke kan virke som motivation og drivkraft for handlinger i nuet (Bourdieu, 2000: 211)?

6.2. Det svære nu

Karen Rowlingson (2000) fandt i sin undersøgelse af, hvordan mennesker tænker og planlægger i forhold til fremtiden, at når fremtiden virkede truet og derfor var omgærdet med ængstelse og bekymring, var der en tendens hos disse mennesker til at lukke af for tanker om fremtiden og koncentrere sig om nuet (Rowlingson, 2000: 15-16). Men det er med dystre fremtidsforestillinger som i det klassiske forsøg, hvor man får besked på ikke at tænke på et bestemt objekt, jo mere man forsøger ikke at tænke på det, jo mere cirkulerer tankerne om det.

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

”Vågner 9.30 – sovet ca. 10 timer . Det er se'fø'li' godt – men hovedet er fyldt med hvor forkeret den arbejdsprøvning er, det er jo fuldkommen

vanvittigt at bruge tid, papir og kræfter på at beskrive skånehensyn som overhovedet ikke imødekommes. [...] Mit ben gør ondt, jeg er stresset – dødtræt, og vågner med flere tanker end biler på motorvejen syd om Odense ved myldretid. [...] Nuvel – måtte skrive det her – i dag – såkaldt fridag -...jeg har aldrig fri – det kværner altid. Jeg bliver nød til at holde et møde med dem på mandag morgen – det her gør ikke – jeg omkommer. (B.L.)

Det gør, at nuet også kan være en udfordring at befinde sig i, i særdeleshed når smerter og funktionsnedsættelser er konstant nærværende, hvilket f.eks. føringen af dagbog under en arbejdsprøvning ikke afhjælper ved at tvinge informanterne til at fokusere på de mange symptomer og vanskeligheder.

Citat fra skriftlig interview med informant:

”[...]mange tanker – f.eks hvordan undgå at blive en ”sygesag” når man skal skrive dagbog om det i 90 (halvfems!!!) dage?” Det er jo ren selvsuggestion – men pyt, der er jeg jo alligevel - men der levnes ikke én mange chancer for at glemme det – det er yderst nærværende -tak for det [...]” (B.L.)

Når sygdom fylder meget i hverdagen, er det svært at bruge tankeenergi på fremtiden.

En anden af min informanter har beskrevet sin hverdag på følgende måde:

Citat fra skriftlig interview med informant:

”Nu er helt færdig, og kan fakta ikke ret meget, andet end at tale med folk, hvis jeg da ikke lige ligger for nedrullede gardiner. står op, får mine piller (5 styks smertestillende. + alle mine vitaminer osv.) Laver kaffe, fodre hund og kat. Tjekker mail og besvarer evt. læser avis på net ell irl - ell er måske har mine arme det rigtig skidt, så ser jeg nyheder på tv. Går en tur med hunden, vasker måske tøj, hvis jeg magter det. Ellers går jeg lidt omkring mens jeg har kræfter og flytter rundt på ting, rydder op, det jeg nu kan. Når jeg laver kaff osv., har jeg max 4 dl i en kande, ellers får jeg for mange smerter af det. Man-Ons og Fredag kommer hjemmeplejen mellem 7.30 og 9.00 og vasker mit hår, over køkkenvasken. Jeg sætter mig for tv’et og ser noget, måske med lyd på - hvis jeg er heldig jeg kan holde til det ellers vælger jeg en ting med undertekster, så jeg ”kun” skal læse. Det skal her nævnes at jeg i mange år ligeledes har lidt af 98% døvhed på mit venstre øre, dette er dog det eneste jeg har fejlet, før min arbejdsskade. Jeg forsøger igen at lave lidt, efter en pause, og går en tur med hunden - max 3-500m da det ellers begynder at gøre ondt i mine skuldre/arme. Når min nakke ter sig som lige nu, har jeg meget svært ved at kikke nedad og kan SLET ikke bøje hovedet bagud, så bliver jeg svimmel. Jeg begynder at gøre klar til aftensmad, hvis min mand er hjemme hjælper han mig, hvis ikke er det ikke sikkert jeg får noget,

magter ikke at lave det. Aftenen foregår som regel i min seng fra mellem 20- og 21 - for der er jeg nået til at jeg ikke engang kan sende en sms uden smerter og min hovedpine vil som regel være nået til lydløs og helst uden lys også -ggg-En rigtig slem aften, tager jeg min is-pose med i seng, for den er det eneste der kan hjælpe mig til en smule søvn, når den lægges på min pande og derved er smerte stillende.” (B.O.)

Nuet er er fyldt ud med smerter, sygdom og bekymringer over såvel sagsforløbet, som over tab af værdier og den skrantende helbredstilstanden, og alt dette bliver krydret med en fremtid, der virker truende og uforudsigelig (Rowlingson, 2000: 18).

Som ovenstående citater viser, er det ikke sådan at informanterne aldrig tænker på fremtiden, men når de gør, tager deres forestilling om fremtiden mere form af en diffus forestilling fyldt med ængstelse for, hvor galt det måske risikerer at gå. I forestillingerne ligger et forsigtigt håb om, at situationen måske ændrer sig til det bedre (Rowlingson, 2000: 18).

Man kan sige, at de befinder sig i en krise, hvor erfaringer pludselig er værdiløse, ens position og status er væk, og både nuet og fremtiden synes uden for kontrol. Ifølge Bourdieu fører en sådan situation til følgende: “[..] crisis situations leads to the collapse of psychological defences, so here it leads to a kind of generalized and lasting disorganization of behaviour and thought linked to the disappearance of any coherent vision of the future” (Bourdieu 2000:221). Tilskyndelsen og motivationen til handling er væk, fordi forventninger, håb og investeringer, der er rettet mod fremtiden, er meningsløse (Bourdieu 2000:222). Men hos flere af mine informanter er der stadig et håb omend svagt og diffust til trods for, at fremtiden virker uden for rækkevidde. Størrelsen på dette håb er ikke nødvendigvis afhængig af, hvor længe de har været i sagsforløbet, da uforudsigeligheden af hvornår sagen afgøres, og hvad udfaldet bliver, er uklart og usikkert hele vejen gennem forløbet. Hvis noget kan eliminere den sidste rest af håb, er det sandsynligvis afhængigt af omgivelser og sociale netværk og relationer. Men dette har der ikke tegnet sig et entydigt billede af ud fra de data, som jeg har fået stillet til rådighed gennem mit feltarbejde. Jeg vil derfor ikke gå dybere ind i det spørgsmål i dette speciale, blot pointere at for hovedparten af mine informanter har der uanset sagsbehandlings længden¹¹ været et spinkelt håb om en vej ud af den vanskelige situation.

11 Sagsbehandlingstiden for informanterne dækker alt fra 1 år til mere end 12 år.

Et spinkelt håb kan eksempelvis udtrykkes på følgende måde:

Citat fra skriftlig interview med informant:

”jeg føler kun jeg har kontrol over mig selv - herhjemme, når jeg er alene..... Ellers har jeg ingen og det er nok mest den jeg ønsker, i form af en ftp, kontrol over mig igen!”(B.O.)

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

”Jeg prøver at trøste mig selv med at der nok bliver mindre bekymring HVIS jeg får pensionen..... men det tør jeg ikke rigtig håber på.”
”[...] Har talt med mennesker som har fået pension – de siger de lysnede,.....håber de har ret – og at det kommer til at ske for mig.” (B.L.)

Håbet er det som mennesket har tilbage, når fremtiden afhænger af andres handlinger (Crapanzano, 2003: 6), men håb er ikke en vag tro på, at noget måske vil ske. Håbet indebærer en reel tro på, at mulighederne for forandring vil komme, blot ved man endnu ikke hvordan og hvornår (Crapanzano, 2003: 8,9). Dermed bliver håbet til det reb ind i fremtiden, som Ann Mische omtaler (Mische, 2009: 397). Skønt informanternes håb er spinkelt og diffust, kan håbet om en anstændig og værdig tilværelse i en fjern fremtid være det reb, som gør at flere af informanterne ikke forbliver i en tilstand af modløshed og afmagt på den måde, som Bourdieu fremlægger det (Bourdieu, 2000: 221).

Crapanzano kalder håbet for det brændstof, som afleder opmærksomheden fra nuets pine og gør situationen tålelig (Crapanzano, 1985: 46). Håbet rækker i sig selv længere ud end forventninger til fremtiden, fordi det åbner for uendelige muligheder, ikke fastlagte men potentielle muligheder (Crapanzano, 2003, : 9; Mische, 2009: 696; Johnson-Hanks, 2005: 367). Dette er muligt, fordi forestillinger om fremtiden netop blot er forestillinger, et produkt af fantasien som reelt kun eksisterer i nuet (Mische, 2009: 696; Muzzetto, 2006: 18). Konsekvensen af at fremtiden reelt kun eksisterer i nuet, er som Richard Jenkins (2002) formulerer det: ”the future is, by definition, indeterminate: uncertainty is, so to speak, of its essence” (Jenkins, 2002: 269).

At usikkerhed udgør kernen i fremtiden, er på en og samme tid det, som skaber frygten hos informanterne, men samtidig åbner det op for alternativer til intentionelle handlinger, fremtidsplaner og forventninger. Hvilke alternativer der kan være tale om for informanterne, undersøger jeg i næste kapitel.

Opsamling på kapitlet

Informanternes forhold til fremtiden har ændret karakter undervejs i sagsforløbet. De forventninger, som de havde ved begyndelsen af sagsbehandlingen i forhold til sagens udvikling og fremtidige udfald, aftager undervejs i sagsforløbet. Dette skyldes, at efterhånden som sagen skrider frem, vokser informanternes oplevelse af, at sagsforløbet bliver mere og mere usammenhængende og kaotisk samtidig med, at den fremtidige afgørelse virker meget fjern og uforudsigelig.

Sammen med den tiltagende uforudsigelighed vokser usikkerheden, hvilket medfører at bekymringer og ængstelse kommer til at fylde mere og mere i informanternes hverdag. Til trods for denne negative udvikling bevarer de fleste af informanterne et spinkelt og diffust håb om, at situationen på et tidspunkt bliver bedre. Håbet er ikke fastlagt på nogen bestemt fremtid men åbent i modsætning til de tidligere forventninger, som havde klart definerede fremtidsmål. Usikkerheden er både begrænsende i forhold til at forestille en fremtid og dermed handle intentionelt, men samtidig er det netop usikkerheden om fremtiden, der skaber plads til et spinkelt håb. Håbet kan være det, som genetablerer viljen til at kæmpe videre, og som åbner for alternative måde at handle på.

KAPITEL 7

ET ANDET LIV

I dette kapitel belyser jeg, hvilke måder informanterne håndterer usikkerheden i deres hverdag på. Ved at benytte Jennifer Johnson-Hanks' og Henrik Vighs tilgange til handlemåder i et usikkert og uforudsigeligt miljø, afdækker jeg hvilke taktikker informanter benytter, og hvordan disse taktiker tilpasses og justeres i et forsøg på at imødegå en foranderlig og ukontrollerbar nutid og fremtid.

7.1. Når chancen byder sig

Som de to foregående kapitler har vist, oplever alle informanterne i mit feltarbejde, at usikkerheden er et dominerende vilkår i deres hverdag. Alt kan forandres til det værre eller bedre på et øjeblik, hvis sagsbehandleren ringer eller posten har brev med fra kommunen. Mistro og mistillid til systemmets håndtering af sagen skaber en anspændt situation, hvor frygten for at miste de fundamentale værdier i tilværelsen konstant lurer lige under overfladen. På mange måder handler hverdagen blot om at overleve, og metaforer som *kamp*, *krig* og *jaget* bruges gentagne gange af flere af informanter til at beskrive, hvordan de oplever deres situation. Jeg citerer her nogle enkelte interviews som eksempler på dette sprogbrug.

Citat fra skriftlig interview med informant:

”Jeg magter nemlig ikke mere nu...8 år med kamp efter kamp - mod dem der skulle tage vare på mig.” (B.O.)

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

”Det værste er nok at jeg er begyndt at tvivle på mig selv, har jeg forblændet og vildledt mig selv i årevis, jeg ved ikke om jeg psykisk kan blive ved med at holde til det, kampen med et system der hele tiden mistænkeliggør og underkender dig og din sygdom, et system der er blottet for empati og medmenneskelighed.” (K.L.)

Citat fra interview med informant:

”Jeg øh.... jeg har det lige pt. ligesom andre, der har være i en kamp. Jeg vil egentlig gerne i et skåne job eller noget, men det der show, der tør jeg fan'me ikke. Det skal jeg ikke ind og rode ved. Så kører den forfra med arbejdssevne igen.” (B.R.)

Citat fra skriftlig interview med informant:

”Angsten for kommunen gør det også ret vanskeligt selv sagt, jeg kan ikke tale i tlf., ikke deltage i møder, ikke arbejdsprøves, ikke noget som helst, men jeg har samtidig affundet mig med at det må være sådan, det har kommunen bare desværre ikke, hvilket så giver en del krige, som så igen forværre min angst for dem.” (K.SL.)

Citat fra interview med informant:

”Nu føler jeg mig igen som jaget vildt. Nu føler jeg mig fredløs igen. Der var lidt helle under arbejdsprøvningen, men nu er jeg jaget igen.” (J.E.)

For flere af informanter er hverdagslivet en kamp for at overleve, en hverdagskamp som bærer ligheder med Henrik Vighs (2009a) informanter fra det kriseramte Bissau. I Bissau er hverdagen en daglig kamp på grund af uro og krise, og fremtiden er der ingen som kender. Men folk i Bissau finder alligevel måder at navigere på imellem alle vanskelighederne for at finde og skabe en vej mod noget, som de håber rummer chancen for en bedre fremtid (Vigh, 2009a: 421). Det samme gælder kvinderne i Cameroon som indgår i Jennifer Johnson-Hanks' undersøgelse, for dem er hverdagen også præget af usikkerhed og uforudsigelighed. Det er ikke muligt at planlægge handlinger strategisk, for konsekvenserne af en handling er ikke til at forudsige.

”Because of the crisis people can no longer decide what courses of action to follow, both because the social ends that they might hope to attain are being contested and revised and because they cannot know which means will result in the desired ends” (Johnson-Hanks, 2005: 367).

I stedet for tager kvinderne de chancer, der byder sig, hvis de skønner, at de virker som lovende muligheder. Der er stadig en form for retning i handlingerne, på den måde at kvinderne håber, at handlingerne leder dem mod det, som de ønsker, men det kan ikke vides med sikkerhed. Valget må baseres på den hurtige beslutning i nuet ud fra det, som man tror, at valget kan føre til, inden chancen er forpasset. Hvis man vil videre i livet, må man tage de chancer, der byder sig. Måske man ikke lige får det, man havde ønsket sig, men det man så i stedet må vælge, kan måske lede hen imod det, man ønsker sig. På den måde er der i kvindernes måde at handle på indlejret en slags håb for fremtiden. Det er et håb, der er åbent og ikke fastlagt på nogen konkret fremtidsforestilling.

”[...] life is so uncertain that plans are always tenuous, partial, more hope

than conviction" (Johnson-Hanks," 2005: 369).

Johnson-Hanks (2005) kalder dette for skønsom opportunistik (min egen oversættelse¹²), og hun mener, at denne form for hurtige men alligevel rimelig fornuftige beslutninger ikke bare gælder for kvinderne i Cameroon, men alle steder hvor vilkårene gør, at det rationelle valg ikke er muligt.

"The challenge is not to formulate a plan and implement it regardless of what comes but to adapt to the moment, to be calm and supple, recognizing the difference between a promising and an unpromising offer. I call this alternative to rational choice "judicious opportunism" and suggest that it is widespread in social action, both in sub-Saharan Africa and in the rich West, whenever the social structures that enable and enforce rational choice are absent or weak" (Johnson-Hanks, 2005: 370).

På den baggrund er det muligt at overføre Johnson-Hanks' model for skønsom opportunistik til den handlemåde, som informanterne i mit feltarbejde er nødsaget til at agere på for at kunne håndtere et liv præget af usikkerhed og uforudsigelighed.

Som jeg viste i afsnit 5.3. oplever informanterne, at de ikke selv bestemmer over deres liv og ingen kontrol har over sagsforløbet. De føler, at handlemuligheder og valg er taget fra dem, og dette skaber frustration. De kunne vælge at overgive sig til frustration og gå istå som algiererne i Bourdieus feltarbejde, der har mistet deres arbejde (2000, 222), men i stedet handler informanterne på mange måder som kvinderne i Cameroon, og tager de chancer og muligheder, der nu er til rådighed. Dette illustreres eksempelvis af følgende citat, hvor en informant modtager en indkaldelse til scanning. Scanningen er et led i helbredsafklaringen, og informanten er derfor forpligtet på at møde op, men det frie sygehusvalg gør det muligt at vælge et andet sygehus eller læge. Citat fra skriftlig interview med informant:

"Jeg fik indkaldelse til mr-scanning i dag - 29/11 -skreg af grin....ringede til dem og fandt et andet sted..(ca. samme afstand) der er kun 1 uges ventetid....den tog vi!
Nu skal det afvikles og gøres færdigt - gider ikke vente på dem mere!"

12 Judicious kan også betyde klog, fornuftig velovervejet m.m. Eftersom valget ikke er baseret på en grundig refleksion på baggrund af erfaringer, men valget først kan besluttes idet mulighederne opstår, har jeg valgt skønsom, da skønsom kan defineres som det fornuftigt valg baseret på et hurtigt skøn i situation.

”Vi beder også selv om en lægeundersøgelse hos en specialist - vi venter ikke på kommunen mere..når de er hus - ansøger vi om §17! SLUT done FINITO!” (B.O.)

Det kan virke som en lille ting selv at bestemme læge eller sygehus, men det placerer valget og handlingen tilbage hos informanten, og dermed giver det informanten en følelse af at tage lidt af kontrollen over sit liv tilbage. Informanterne benytter også en anden måde til at få en smule indflydelse på sagsforløbet ved at klage over afgørelser eller anke de ofte gentagne afslag. Dette er en handling, der ikke kan planlægges, men først bliver en mulighed idet øjeblik afgørelsen eller afslaget dumper ind ad døren.

Citat fra skriftlige korrespondance med informant:

”Så kom der igen afslag. Skrev en klage lige på stedet, mens jeg stadig havde energien. Magter snart ikke mere, hvor længe kan det blive ved?” (E.I.)

Desværre er det ikke altid, at det nytter noget at klage over en afgørelse. Flere af informanterne har prøvet at klage gentagne gange over sagsbehandlinger, forskellige tiltag eller afgørelser, og ofte ender klagen med at afslag. Efter stramningerne på det sociale område er taget til gennem de senere år, er afslag desværre blevet hyppigere og det samme gælder for hjemvisninger af klager. En hjemvisning er en returnering af en sag til forvaltningen, med henblik på en ny behandling af sagen. For informanterne vil det betyde, at forløbet starter forfra. Det kan f.eks. handle om en klage til Det Sociale Nævn over gentagne arbejdsprøvninger, dårlig behandling eller afvisning af tildeling af fleksjob, tilskud, hjælpemidler m.m. Det Sociale Nævn er en del af Ankestyrelsen. Når klagen er afvist, starter nye afklaringstiltag, altså forfra igen. Ifølge Ankestyrelsen egen udgivelse af ankestatistik fra 2012 blev der i 2007 afvist 2531 klagesager mod 3811 sager i 2011. For hjemvisninger gælder det samme, at i 2007 var antallet 3567 mod 4890 i 2011.¹³ Tallene for 2011 kunne formentlig være højere, da ankestyrelsen i 2011 havde længere behandlingstider pga. flere indkomne sager end årene før.

Gentagne afslag opleves på følgende måde af en informant i citat fra skriftlig korrespondance:

”Afgørelsen fra det sociale nævn vil ikke være mig i hænde før i august eller september i år, hvor der så er gået mere end 3 år siden den oprindelige ansøgning. Jeg forventer ikke det sociale nævn vil give mig

13 Taget fra Ankestyrelsens Ankestatistik 2011, Udgiver Ankestyrelsen, juni 2012. hentet den 11.02.2012 på http://www.ast.dk/Page_Pic/pdf/Ankestatistik_2011_12_07_2012_15_41.pdf

medhold, men at jeg endnu engang må ud i at skulle klage til ankestyrelsen. Hvilket så vil hæfte yderligere 6-8 måneder på sagen. Det skal lige siges, at jeg ligeledes har fået afslag fra kommunen på ansøgning om supplement til brøkpension, noget man som "ny" førtidspensionist er berettiget til, men som kommunen ikke mener man er berettiget til som "gammel" førtidspensionist." (K.L.)

Hvorfor blive ved med at klage, når et afslag næsten er givet på forhånd? Fordi der ikke er ret mange andre handlemuligheder. Når der kommer afslag på en ansøgning, er der stort set kun to valgmuligheder; at give op eller at klage igen. Ved at klage handler informanten, og de fleste af informanterne vil hellere tage de chancer, der byder sig for at handle og dermed kæmpe, end de vil give op, og dermed risikere at miste alt af værdi, (værdier blev belyst i afsnit 5.1.). At handle på de chancer der byder sig, er en måde at håndtere og begrænse den dominerende usikkerhed (Vigh, 2009a: 422).

"Social navigation encompasses both the assessment of the dangers and possibilities of one's present position as well as the process of plotting and attempting to actualize routes into an uncertain and changeable future"(Vigh, 2009a: 422).

At navigere i et usikkert miljø kræver en parathed ikke bare til at gribe de muligheder, der byder sig (Johnson-Hanks, 2005, 367), men også til at være forberedt på forhindringer og modstand som omgivelserne skubber ind foran og foretage tilpasninger af handlemåder og taktik (Vigh, 2009a: 423).

7.2. Den vanskelige navigering i stormvejr.

Modtræk og forberedelser

Det er et væsentlig aspekt ved Henrik Vighs (2009a) teori om social navigation, at den tager højde for omgivelsernes påvirkning ikke bare i form af det ustabile miljø, men ved at inddrage de udefra kommende ændringer og forhindringer, der skubber til individets position og navigation (Vigh, 2009a: 424). Uforudsete ændringer og forhindringer kræver ny taktik. Her er det vigtigt at påpege, at taktik i Vighs optik adskiller sig fra strategi. I daglig tale bruges de to ord ofte med samme betydning. Strategi kan ifølge Vigh defineres som den velovervejede og overordnede planlægning, hvor imod taktik foregår i praksis (Vigh, 2009a: 432). Navigation i usikkert miljø kan ikke langtidsplanlægges, og strategier fungerer ikke, da man ikke kan forudsige det

videre forløb (Vigh, 2009a:432; Johnson-Hanks, 2005: 370; Boholm, 2003: 168) . For mine informanter er det at navigere rundt i det kommunale forvaltningssystem til tider noget af en udfordring. Informanten J.E. bruger selv ordet navigere, da samtalen drejer over på oplevelsen af sagsbehandlingen og sagens forløb.

Citat fra interview med informant:

Det har jeg også lært undervejs, jeg gør det, jeg kan, og så godt jeg kan, og så kan jeg ikke mere, for det er bare et umuligt system at navigere i." (J.E.)

I informanternes tilfælde kan forsøget af en ny taktik som at sige nej være en måde, hvorved de forsøger at ændre den retning situationen peger imod og samtidig markere sig som et selvstændigt individ. Det er ikke altid uden fare at sige nej til kommunens "tilbud", det kan blive betragtet som en manglende medvirken til afklaring og føre til fratagelse af økonomiske ydelser.

Som en del af aktiveringskravet fra politisk side er kommunerne underlagt stramme regler for sagsbehandlingen for at få refunderet en del af udgifterne gennem statsrefusion. Fravigelser fra reglerne kan derfor koste dyrt på det kommunale budget. Det kan være en medvirkende faktor til, at sagsbehandlerne skubber på for at få diverse afklarende undersøgelser og tiltag gennemført. Det kan medføre, at borgeren får en oplevelse af, at beslutninger bliver truffet hen over hovedet på ham eller hende. Det er noget, som de fleste af mine informanter har oplevet og anser for nedværdigende og krænkende.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

[..] og samtidig fastholdt kommunen at hvis jeg ikke fulgte medicineringen mistede jeg retten til sygedag.p og senere kh.! Skulle jeg som selvstændig tænkende væsen parkeres på medicin indtil en billigere løsning kom dumpende?"
"Jeg er blevet trukket rundt i en manege af uoverskuelige og groteske beslutninger som jeg på ingen måde synes jeg har haft del i eller har kunnet forstå." (V.H.)

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

"Undskyld at jeg sådan lægger dette af overfor dig, men det kan måske hjælpe dig med at få endnu et indblik i hvordan det er at være i klemme i systemet, hvordan det er lidt efter lidt at blive drænet for energi og livsvilje, hvordan systemet, selv overfor en engang psykisk stærk person som den jeg var, langsomt men sikkert hjernevasker dig, indtil du "erkender" at det er nok dig selv der tager fejl, når alle myndigheder står

sammen og siger det samme. Og til sidst er selvværdet og værdigheden også væk.” (K.L.)

Oplevelsen af at miste værdigheden kan få nogle informanter til at justere lidt på måden, som de tidligere interagerede med kommunen på i forbindelse med sagsbehandlingen. At sige *nej* virker måske ikke som en større justering, men set i forhold til hvor meget, der er på spil for informanten, og hvor lidt der skal til, for at situationen bliver endnu mere usikker, end den allerede er, så er et *nej* et stor skridt.

Citat fra skriftlig interview med informant:

”At de kan beslutte, at folk (læs mig) er svindlere, selvom papirene de har foran dem, siger noget helt andet! At i sur neurologs udtalelse (som alle andre læger btw. skrotter) er den de hæfter sig ved!

”Samarbejd med mig -hør mig, livet er jo mit! Ikke dit! Lad vær’ med at gør’ mig til en idiot, jeg har en arbejdsskade jeg er ikke evnesvag!

”Nu kæmper jeg imod. Fik sagt ”nej” da de bestilte en psykiater i MIT HJEM! Måske ud af gode begrundelser for mit helbred, men dog uden at spørge mig! Jeg føler ikke det har været en menneske værdig behandling - hverken psykisk eller fysisk, det virker som om de har en agenda...læst og påskrevet af kommunal rådet(team-leder) osv osv, de har fuldstændig glemt at det er mennesker og ikke bare TAL de arbejder med.. Nååe hun er nr. 100 hun skal have den store rundtur i manegen, hun skal trækkes gennem sølet, for hun snyder nok! OOOg der er jo kommet 5 i flex i år...så må vi ikke få flere!” (B.O)

I følge professor i sociolog Giovanni Gasparini (2004) medfører ubehagelige overraskelser et behov for at forberede sig på en eventuel gentagelse af den ubehagelige hændelse (Gasparini, 2004: 347). Forberedelse er en justering eller tilpasningen af valget af handlinger i forhold til omgivelsernes påvirkning og bevægelser, og dette svarer til det ustabile og bevægelige miljø, fyldt med uforudsete forhindringer, der er indbefattet i Vighs forståelse af begrebet *social navigation* (Vigh, 2009a: 423, 423). Justeringerne er en form for taktik, en forberedelse på og forebyggelse af de forhindringer, som et foranderligt og uforudsigeligt miljø kontinuerligt skaber (Vigh, 2009a: 425).

Møderne med sagsbehandleren eller en anden myndighedsperson involveret i sagsbehandlingen er til tider en ubehagelig oplevelse for flere af informanterne. De føler sig ikke altid sikre på, hvad der skal ske, og hvad der skal tales om, eller måske er kommunikationen efterhånden blevet noget anspændt. (se evt. afsnit 5.3)

Nogle møder kan byde på ubehagelige overraskelser, som medfører en tilpasning af informantens valg af handling ved næste møde. Eksempelvis kan første valg af handling bestå i, at informanten indtil da er mødt op alene, men den ubehagelige overraskelse eller spændte stemning medfører, at informanten justerer sit valg af handling, og forbereder sig til næste gang. Det er ikke sikkert, at det gør nogen forskel, og næste møde bliver måske heller ikke ubehageligt, men taktikken dæmper oplevelsen af situationens usikkerhed, og er et forsøg på at imødegå det uforudsigelige forløb af mødet. Et eksempel på en ubehagelig overraskelse ved et møde er informant J.E.s møde med en psykiater, hvor mødets dagsorden kommer noget bag på J.E.

Citat fra interview med informant:

”Jeg troede, jeg skulle til behandling hos den psykiater kommunen havde sendt mig til, men nej sagde hun, det skal vi ikke. Jeg er bare blevet bedt om at skulle udrede dig og lave en rapport. Det var virkelig.....
Jeg troede jo, at hun skulle hjælpe mig. Det er skræmmende, at der sidder et menneske og afdækker dig på halvanden time. Jeg kan ikke tage stilling til om det var rigtigt eller forkert. Men det var forfærdeligt.” (J.E.)

J.E.s oplevelse af, at mødet tog en uforudset og ubehagelig drejning førte til, at J.E. besluttede sig for ikke at gå alene til møder mere, men efterfølgende at have en betroet bisidder med til alle møder.

Citat fra interview med informant:

”Jeg er allerede bange, hvis jeg nu får et brev, og jeg bliver kaldt til samtale. Nogen gange så er der bare ti dage til, og så er det med trusler, hvis man ikke møder op. Men jeg skal have bisidder med, for jeg kan ikke selv.” (J.E.)

En anden måde, som informanterne benytter for at undgå de ubehagelige situationer og få lidt indflydelse på udfaldet af mødet, er ved at prøve at forbedre kommunikationen og forberede sig hjemmefra. I det følgende citat forsøger informanten at gøre sagsbehandleren mere samarbejdsvillig og dermed måske få sagsbehandleren ”over på sin side”. Jeg vil her lige indføje, at I.R. er en af de få informanter, jeg mødte under feltarbejdet, der havde overskud til at praktisere denne taktik selv ved møderne. I.R. fik dog støtte og rådgivning på sidelinjen af en konsulent.

I.R. kalder for øvrigt selv sin justering af handlemåde for strategi i citatet.

Der ligger dog samme betydningen i I.R.s brug af ordet strategi som i Vighs (2009a:

432) definition af taktik. I Vighs definition indbærer strategi langsigtet planlægning og dermed overblik over slagets gang. I.R.s strategi kan i dette tilfælde ikke indbære det fulde overblik over hele sagens forløb, da I.R.s forløb er lige så uforudsigeligt og usikkert som de øvrige informanternes.

Citat fra skriftlig interview med informant:

”I starten mente sagsbehandleren bare at jeg skulle tage mig sammen, få et ordinært job og opgive tanken om fleksjob. Efterhånden som hun fik indhentet flere speciallægeerklæringer, kunne hun se at der var hold i det jeg sagde. Jeg fik det også bedre (psykisk) – så jeg i højere grad blev i stand til at tænke strategisk ifht sagsbehandleren. Jeg vurderede at det er afgørende for sagens udfald, at jeg fik sagsbehandleren ”over på min side” så hun går ind for at jeg får et fleksjob – og skriver papirerne ud fra det udgangspunkt. Noget andet der hjalp på kommunikationen var, da jeg blev klar over at jeg var nødt til at se tingene i hendes perspektiv for at komme igennem. F.eks. da jeg forstod at det mest effektive argument hedder ”statsrefusion” til kommunen. Jeg havde ved flere lejligheder argumenteret for at jeg gerne ville fortsætte i praktik for at sikre at det bliver mig der får det job praktikstedet er ved at oprette. Det havde ikke den store effekt – men da jeg huskede sagsbehandleren på at statsrefusionen kom op på 65% hvis jeg fortsatte i praktik, blev praktikken forlænget med det samme.”

”Al kommunikation med kommunen er ubehagelig. Men det er samtidig helt centralt at få kommunikationen til at fungere. Kommunikation det eneste ”magtmiddel” jeg har i forhold til kommunen. For at rykke sagen frem mod en afgørelse, er jeg nødt til at sætte dagsordenen for sagsbehandlingen. For at være i stand til at sætte dagsordenen skal jeg være bedre forberedt end sagsbehandleren - hver gang:

- Have aktindsigt
- Kende lovgivningen
- Have et klart mål og en klar strategi inden møderne
- Altid være høflig og venlig (huske at skrive ”Tak for papirerne” selvom hun sender 15 siders ævl)
- Se kommunikationen i sagsbehandlerens perspektiv - og handle ud fra det perspektiv.” (I.R.)

Selvom I.R.s strategi virker på daværende tidspunkt, kan en tvungen udskiftning af sagsbehandleren hurtigt ændre det billede. Dermed kan I.R. blive tvunget til at justere sin taktik, for at sagsforløbet forsat opleves som fremadrettet (Vigh, 2009a: 425). I.R.s tilpasning af taktik ved sagsbehandlingen tjener både til at gøre møderne mere tålelige at deltage i og til at forbedre chancen for at opnå et udfald af sagen, der ligner det, som I.R. håber på.

Samtidig tjener tilpasningen af taktik også til at sikre både I.R.s nuværende position og den nære fremtidsposition. Ved at skabe en bedre kommunikation og dermed et bedre samspil med sagsbehandlerne er risikoen for uenighed og ubehagelige overraskelser muligvis blevet mindre. I.R. udfører på denne måde en form for forebyggende handling ved at forberede sig til mødet, og dette kan formindske faren for at miste såvel det nuværende økonomiske grundlag som økonomien på sigt ved, at det forbedrede samspil på sigt kan øge chancen for det ønskede fleksjob.

Vighs begreb om social navigation rummer et temporalt aspekt, der retter valget af handling mod en potentiel fremtid, der er baseret på håb og drømme, samtidig med at justeringer og tilpasninger skal sikre individets position både i nuet og fremadrettet (Vigh, 2009a: 429-430).

Andre informanter, der oplevede at samspillet med sagsbehandleren var dårligt eller som ikke selv havde overskuddet til at være taktisk, inddrog i stedet en bisidder som støtte ved møderne eller betalte selv for en ekstern rådgiver til at hjælpe med håndteringen af den udviklede lovgivning på sagsbehandlingsområdet. En ekstern rådgiver var oftest en selvstændig socialrådgiver eller en advokat. En anden af informanterne gjorde brug af en helt anden form for taktik ved et møde med sagsbehandleren. Informanten B.O. justerede sit valg af handling til det næste møde, på baggrund af en dårlig oplevelse ved et tidligere møde. Den ubehagelige hændelse medførte, at B.O. forberedte sig til næste møde (Gasparini, 2004: 347; Vigh, 2009a: 425). Derved fik B.O. genetableret lidt af oplevelsen af at have kontrol med situation, samtidig med at B.O. fik retningen af sagsforløbet til at pege mere hen i mod det ønskede mål for fremtiden.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

”Jeg var til møde og blev ikke behandlet særligt godt! med min sb på kommunen, min mand var med og han var dybt chokeret over deres behandling af mig, når teamchef ikke er med! Nå, men de ville jo have mig i midlertidigt job på kommunen (dvs for ledighedsydelse jo) 7 t pr. uge! da jeg jo kan varetage flex! eller jeg kunne indgive en §17 - hvilket jeg så gjorde, lige da hun sagde det! tog en blanket op jeg havde forberedt og bad hende skrive under på modtagelsen af den! He he hendes udtryk var priceless.....” (B.O.)

Alle informanterne havde oplevelsen af, at møderne med sagsbehandleren eller andre

faglige specialister var svære at navigere i forhold til. Lovgivningen er kompliceret og svær at få overblik over, og varierende udlægninger ved de forskellige instanser og sektorer gør det svært at stå alene uden rådgivning. Derfor var inddragelsen af bisiddere, eksterne rådgivere og forskellige former for konsulenter forholdsvist almindeligt. I nogle sager, hvor bølgerne går rigtig højt, sker det at borgeren går til politikerne med en klage, og hvis det ikke virker så videre til medierne i håbet om, at det kan sætte lidt fut i tingene.

Citat fra informants skriftlige historie:

”Så nu går jeg i aktion!
Byrødder - folketingsmedlemmer og derefter (alt efter reaktionerne)
medierne..i stor stil!
NOK ER NOK!
NU FANDT JEG MIN KAMPGEJST IGEN!” (B.O.)

Det handler om at at bruge de forhånden værende muligheder i forsøget på at forbedre sin svage position i forhold til modpartens, som i det her tilfælde er forvaltningen, der har flere ressource til rådighed. Samtidig forbereder informanten sig til næste overraskelse, der kan dukke op hvor og når som helst (Gasparini, 2004: 347; Vigh, 2009a: 425).

For de fleste af informanternes vedkomne oplever de ofte hverdagen som en kamp enten mod det dårlige helbred eller mod det sagsforløb, som de ikke længere oplever, at de kan forstå eller kontrollere. Det er vanskeligt at navigere i den usikre situation som informanterne befinder sig i, og hverdagen kan være en hårfin balancegang mellem at have overskud til at se og vælge de chancer, som kan hjælpe videre på vejen (Vigh, 2009a: 222; Johnson-Hanks, 2005, 367), eller at føle sig træt og nedslidt og i stedet overgive sig til modløsheden og frustrationerne (Bourdieu, 2002, 222). Informanternes overskud til at ”kæmpe” svinger konstant også i løbet af dagen, og der skal ikke mange ubehagelige overraskelser eller forhindringer til at ødelægge dagen.

Citat fra skriftlig korrespondance med informant:

”Få dage efter SB’er havde modtaget RP’en blev jeg ringet op, og fik besked på at jeg skulle i arbejdsprøvning, en samtale jeg ikke fik meget ud af for jeg fik et angstanfald, samtidig er det konstateret i SB’ers notater at

jeg har det meget bedre???

Her skal det med at min psykiater på det kraftigste frarådede en arbejdsprøvning pga min angst, en besked SB'er havde modtaget ind til flere gange, men så valgte at overhøre, og pga truslen om stansning af min ydelse ture jeg ikke andet end at tage til formødet.

Hvordan jeg fik afleveret mine børn den dag ved jeg ikke." (K.SL.)

De daglige udfordringer gør, at når overskuddet er til stede og chancen for en mulighed byder sig, så betyder selve tilsynekomsten af valgmulighederne en åbning til en potentiel fremtid også selvom åbningen opleves som flygtig og snæver (Mische, 2009: 700). Muligheden for at generobre lidt selvrespekt og indflydelse gennem de små justeringer og tilpasninger af handlemåder i sagsbehandlingssammenhænge giver informanterne glimt af en chance for forandring af deres situation, og dette bidrager til etableringen af håbet.

At gribe nuet er også at gribe den chance, der byder sig, og dette er på sin vis både social navigation og skønsom opportunistik i et usikkert miljø (Vigh, 2009a: 425; Johnson-Hanks, 2005: 364). Med dette mener jeg, at det forudsætter en vis åbenhed og parathed at se og udnytte nuets muligheder, blot er handlingen i mindre grad fremadrettet i forhold til en åbenhed mod fremtidige potentielle muligheder. Handlingen er nærmere rettet mod at være til stede i nuet i de perioder, hvor der ikke dukker valgmuligheder op, der peger fremad mod en potentiel fremtid.

Flertallet af informanterne formår at gribe de små chancer for et øjeblikks fred eller livsglæde, som byder sig i løbet af dagen, og de forsøger at få så meget ud af øjeblikket som muligt. Dette leder til kapitlets sidste afsnit, hvor jeg undersøger, hvordan informanterne håndterer usikkerheden i forhold til hverdagens udfordringer og holder fast i eller genskaber lidt livsglæde midt i usikkerheden.

7.3. Et andet liv

Usikkerheden og uforudsigeligheden medfører som nævnt i kapitel 5.1. at informanterne oplever væsentlige værdier som truet undervejs i sagsforløbet, og nogle værdier mister de rent faktisk undervejs i forløbet.

Truslen mod værdierne, den uforudsigelige fremtid og de daglige helbredsmæssige udfordringer kan gøre det svært at skabe mening i hverdagen (Bourdieu, 2000, 222-225; Crapanzano, 1985; 44). Alle informanter har da også dage, hvor magtesløsheden

og livsmodet svigter, som citat i indledningen viste. Men alligevel formår flertallet af informanterne gang på gang at genskabe viljen til at forsætte. Dette sidste afsnit undersøger, hvordan dette er muligt.

Vincent Crapanzano når i sin analyse af hvide sydafrikanere frem til, at ventetid uden fremtidshorisont kan medføre, at mennesker forfalder til en nostalgisk dvælen ved fortiden (Crapanzano 1985: 46), men dette er ikke tilfældet for mine informanter. Ingen steder i interviewene af informanterne har fortiden fået større vægt og fylde end nuet og håbet om en mulighed for en bedre fremtid. Crapanzano skriver i sin noget senere artikel fra 2003 om håbet, at håbet er det brændstof, der kan flytte verden (Crapanzano, 2003: 8,9). Et åbent håb, der ikke er låst på en fast forestilling om fremtiden, blokerer ikke nærværet i nuet ved at flytte fokus mod fremtiden, men næres af nærværet i nuet. Dette er en af de måder, hvorpå informanterne genskaber viljen til at forsætte og håndterer usikkerheden. Ved at justere og tilpasse deres situation til usikkerheden, genfinder de lidt mening og glæde, som giver brændstof til at overleve, håbe og kæmpe.

En måde at gøre dette på er ved at fokusere på det positive i, at de ikke har mistet alle værdier af betydning.

Citat fra skriftligt korrespondance med informant:

”Med så megen positivitet som muligt forsøger jeg at finde de positive ting i livet frem, jeg har verdens dejligste mand der står last og brast med mig, og gør så meget han kan for at bringe mig glæde i hverdagen. Når man ikke har så meget af værdi, må man finde værdier i det man har. Og glæde sig over de små ting.”

”Udsigten til at det aldrig bliver bedre, at jeg har trukket mit lod, og at det var en nitte. Men selv en nitte kan vendes om og jeg forsøger at skrive en god historie på bagsiden af den.” (K.L.)

De små ting i hverdagen får større værdi, og små episoder af ro og livsglæde giver overskud til at forsætte. Dette beskriver en informant på følgende måde i sin dagbog.

Citat fra informants dagbog under arbejdsprøvning:

”11.00. - pakker takse med kaffe og går ud i kolonihaven – vejret er skønt – livet næsten også :-) tusser omkring i haven og laver ingenting – rydder lidt i drivhuset og sidder der en times tid – varmen og vejret gør godt for ryggen -” (B.L.)

Når fundamentale værdier føles truet af usikkerheden, bliver det i høj grad i et

spørgsmål om at udnytte de muligheder, der er for hånden. Det kan føre til svære og smertelige valg og fravalg. Den økonomiske situation kan være svær at overskue, når fremtiden er usikker. Uforudsete udgifter eller tabet af en økonomisk ydelse under sagsforløbet kan skabe, hvad der virker som en håbløs situation. Det er umuligt at planlægge længere frem i tiden (Vigh, 2009a: 432), og den stramme økonomi sætter nogle begrænsninger for udfoldelsesmuligheder og vanskeliggør opsparing til senere begivenheder. Når økonomien ikke byder på overskud, bliver det et spørgsmål om, at prioritere det som har størst værdi. Denne prioritering sker ud fra, hvad situationen byder på af muligheder (Johnson-Hanks, 2005: 370), og dette illustreres af følgende eksempler.

Citat fra skriftligt korrespondance med informant:

”Vi havde herhjemme jo truffet afgørelse om at jeg trak den så længe som muligt, før jeg bad Klara stoppe det hele skråt op!

Vi ville have så meget af vores liv tilbage vi kunne få, før ægteskabet røg.....så hellere leve af en løn!”

Så vores valg er ved at være der, hvor vi vælger OS på de præmisser vi kan få, men ingen indtægt.....da kommunen ikke vil hjælpe mig, på de vilkår mine lidelser nu byder.” (B.O.)

Citat fra skriftligt interview med informant:

”Det er virkelig underligt at angsten er forsvundet nærmest fra den ene dag til den anden, og jeg er ikke 1 sek i tvivl om at grunden til at den er forsvundet er at jeg nu er ude af systemet, nok har vi (5 næser) kun 3-4000 at leve for når alle faste udgifter er betalt (hvor af vi må tage 1000-1500 kr pr måned i de måneder hvor der skal fyres) og nok er det ikke spor morsomt at man må sige til sine børn at der ikke er noget der hedder fødselsdag eller julegaver mere fordi vi ikke har råd, men på den anden side har de fået en mor som er meget mere glad, og har det bedre end de kan huske hun nogen side har haft det.” (K.SL.)

Justeringerne af hvad der opfattes som mest værdifuldt i situationen, kan være ubehagelige valg at skulle træffe, men tvinger informanterne til at finde det positive i det, som er muligt her og nu. Som afslutning på afsnittet som illustrerer værdien af informanternes hverdag.

Citat fra skriftligt korrespondance med informant:

”Vi lever fortsat en tid endnu vores liv baglæns!”

”(som Dan Turell så rigtigt sagde: -men mest af alt holder jeg af

hverdagen! -dén kunne vi godt ønske os lidt mere af, hvis du forstår.)”
(L.M.)

Opsamling på kapitlet

Informanterne forsøger som taktik for at holde usikkerheden på afstand, at undlade at tænke for meget over fremtiden, men det er som vist gennem specialet en vanskelig taktik at få til at fungere i praksis. Alle informanter har lidelser, der giver daglige gener og smerter, og det fylder meget i bevidstheden. Dette kan være en medvirkerne faktor til at flytte fokus fra fremtiden til nuet. Men det er ikke hele forklaringen på, hvorfor de små ting og hverdagen får stor værdi. Det handler lige så meget om Johnson-Hanks' skønsom opportunistisme (Johnson-Hanks, 2005: 370), som indebærer, at man vælger det bedste af det, som er til rådighed. For informanterne handler dette om at se det positive i de resterende værdier, finde kampgejst i de små sejre i sagsforløbet og værdsætte de små glæder, der opstår mulighed for undervejs.

Når fundamentale værdier kan være i farezonen, og fremtiden er umulig at forudsige, er det mere meningsfyldt, at rette opmærksomheden mod det nære i nuet. Det betyder ikke, at de flygter fra realiteten, de forsøger bare at få det bedste ud af det, som de har til rådighed i den situation, de nu en gang er havnet i.

Selv om informanternes håb er diffust og ikke fastlagt på en bestemt fremtid, er det netop det som gør, at håbet kan virke som en bro til potentielle fremtider, og på den måde skaber håbet en følelse af, at muligheder vil opstå på et ukendt tidspunkt. Det er på denne måde, at informanternes håb bliver det brændstof (Crapanzano, 2003: 8,9), der tænder viljen til at forsætte til trods for, at ingen konkrete fremtidsforestillinger er tilstede til at motivere og give mening til deres handlinger.

Kapitel 8

Konklusion

Siden starten af 2012 hvor jeg officielt afsluttede mit feltarbejde, har jeg modtaget mails fra flere af informanterne. Grunden til at de skrev var, at de endelig var nået til afslutningen af deres sagsforløb og havde modtaget den endelige afgørelse. De var enten blevet tildelt fleksjob eller førtidspension. De udtrykte stor lettelse over at sagsforløbet var afsluttet, men lettelsen og glæden havde også et strejf af sorg over, at de nu endegyldigt havde mistet de forestillinger om fremtiden, som de havde ved sagens opstart. Alle havde de brug for at skulle fordøje, at nok ville der komme mere ro og stabilitet i tilværelsen, men at den stabilitet var betinget af, at deres helbredstilstand ikke ville ændres til det bedre.

Dette speciale tager udgangspunkt i spørgsmålet om, hvilken betydning usikkerhed har for oplevelsen af langvarig venten affødt af sagsbehandling og hvordan denne usikkerhed håndteres.

Langtidssygemeldinger har de senere år haft stor politisk fokus, da udgifterne på området har været støt stigende og belastet både de kommunale og statens budgetter. Dette førte i 2003 til indførelsen af Arbejdsevnetmetoden, hvis hensigt har været at få så mange som muligt aktiveret og gjort selvforsørgende også på sygedagepengeområdet. Stramningerne har ført til øget administration, dokumentation og krav om aktivering som en del af sagsbehandlingen. Det har yderligere kompliceret den i forvejen ofte vanskelige og langvarige sagsbehandling af langtidssygemeldte.

På baggrund af kvalitativt indsamlet empiri tager specialets analyse udgangspunkt i informanternes sagsforløb, ved at anskue forløbet som en proces af langvarig venten. Den processuelle tilgang muliggør en analyse af de elementer i sagsforløbet, der skaber eller påvirkes af usikkerheden og uforudsigeligheden. Her igennem belyses det, hvilken betydningen informanterne oplever elementer har, og hvordan disse håndteres. Det analytisk perspektiv udfolder elementerne i processen, som udgøres af, 1. usikkerhed og uforudsigelighed, 2. håb og forventninger, 3. handlinger og navigation.

I kapitel 5. undersøger jeg med teoretisk afsæt i Åsa Boholms tilgang til risiko og usikkerhed, hvordan informanterne oplever at usikkerhed og uforudsigelighed påvirker værdier, tillid til sagsbehandlingen og kontrol og indflydelse på sagsforløbets udvikling. Informanterne oplever at usikkerheden dominerer stort set alle alle aspekter af sagsforløbet. Uforudsigeligheden omkring hvor længe sagsforløbet komme til at vare, hvad der kommer til at ske undervejs, hvilken afgørelse sagsforløbet ender ud med, og hvilke konsekvenser det har på sigt for informanternes tilværelse betyder, at sagsforløbet virker uoverskueligt, hvorved sammenhæng og mening fortaber sig. Den politiske intention om at Arbejdsevne metoden skal skabe udvikling, sammenhæng og motivation, fungerer dårligt i praksis for informanterne. At dette problem ikke kun gælder for informanterne i mit feltarbejde, viser en evaluering af metoden fra 2011 (DISCUS, 2011).

Informanternes forhandlingsposition i sagsbehandlingen er svag på grund af deres helbredsproblemer og deres oplevelse af en ofte begrænset arbejdssevne. Sagsbehandlingen er på mange måder en gensidig udveksling af ydelser. Eksemplificeret på følgende måde: informanten følger det af sagsbehandlerens anviste tiltag, og får tilgængelig ydelser og/eller velvilje fra sagsbehandleren. Men en sådan forhandling forudsætter en enighed om værdien af de ydelser, der bydes ind med, og der er der langt fra altid enighed parterne imellem. Den vanskelige situation kompliceres af den mistillid, der for informanternes vedkomne opstår som følge af trusler om fratagelse af ydelser, aktiveringstiltag, der virker meningsløse, og oplevelsen af at sagsbehandlingen er helt uden for deres kontrol og indflydelse. Fra forvaltningens side kan der også opstå mistro mod informanten. Den vokser tilsyneladende ud af forvaltningens behov for dokumentation og de mange stramme restriktioner på området, som kan medføre alvorlige sanktioner for kommunens økonomi, hvis reglerne ikke følges slavisk.

Der er store værdier på spil for informanterne, hver gang et afklarings tiltag sættes i gang eller en afgørelse falder. Fundamentale værdier som arbejdsidentitet, økonomisk tryghed, familie og hjem er truet af sagsforløbets udvikling og afgørelser. Ophør af sygedagpenge eller mistet ret til kontanthjælp kan hurtigt tippe informanternes

økonomiske situation og familieforhold. Når det kombineres med den dårlige helbredstilstand, der i flere af informanternes tilfælde gradvist forværres undervejs, leder det til frygt og bekymringer for fremtiden. Informanterne har på denne baggrund en oplevelse af sagsforløb, hvor usikkerheden og uforudsigeligheden dominerer. Dette medfører en oplevelse af kontroltab, mistillid og skaber en situation, hvor truslen mod informanternes fundamentale værdier blot øger usikkerheden og uforudsigeligheden i forløbet. Samtidig nedbryder usikkerheden informanternes forventninger til fremtiden, eftersom det uforudsigelige forløb gør det svært for informanterne at forestille sig, hvad fremtiden vil byde på. I stedet for forventninger opretholder informanterne et spinkelt og til tider meget udefineret håb, som blot beror på at ønske om at ende et sted, der er bedre, end der hvor de befinder sig nu. Informanternes håb er ikke fastlagt på en bestemt fremtidsforestilling, og det betyder, at håbet bygger bro til et utal af mulige fremtider, og dermed giver informanterne en følelse af at muligheder en dag vil komme. Dermed giver det lille håb lidt energi til at forsætte og lidt motivation til at handle på.

Disse ustabile vilkår gør det vanskeligt for informanterne at navigere, og de ændrer derfor langsomt deres måde at handle på. I analysen af informanternes håndtering af usikkerheden og uforudsigeligheden kombinerer jeg Henrik Vighs teori om social navigation og Jennifer Johnson-Hanks' begreb judicious opportunism, som begge belyser, hvordan mennesker handler under usikre vilkår.

Informanterne oplever i høj grad hverdagen og sagsforløbet som en kamp mod det offentlige system og mod det skrantende helbred med de gener, som det medfører i hverdagen. Både sagsforløbet og helbredstilstanden begrænser mængden af muligheder, der er til rådighed. Det betyder, at informanterne må udnytte de muligheder, der er til rådighed, og de chancer der byder sig. En af mulighederne er at klage over afgørelser, og derved kæmpe for at fastholde eller genetablere nogle af de værdi der er på spil i forløbet.

De begænsede muligheder for indflydelse og kontrol over sagsforløbet betyder, at selv små handlinger som at sige nej til et kommunalt tiltag har betydning. Set i forhold til hvor meget der er på spil for informanterne, kan små handlinger have stor betydning

for sagens videre forløb. Sagsforløbets uforudsigelige karakter betyder, at handlemåder og taktikker løbende må tilpasses både helbredets og sagens udvikling. At handle på de muligheder der byder sig, er en måde at forsøge at begrænse usikkerheden og forebygge eller forberede sig på ubehagelige hændelser og forhindringer.

Informanterne får på den måde en følelse af at genvinde lidt af kontrollen med forløbet, samtidig med at det kan reparere på den flossede selvrespekt og mistede værdighed.

De daglige helbredsmæssige udfordringer fokuserer let opmærksomheden mod nuet, men et fokus på nuet er også en mere eller mindre bevidst taktik for ikke at bruge al tiden på bekymringer om den usikre og uforudsigelige fremtid. For nuet kan rumme små hverdagsglæder som et varmt solstrejf på en bænk eller en smertefri stund med børnene, som giver overskud til ikke at give op, men i stedet at kæmpe videre. Samtidig giver disse positive stunder næring til det lille håb om en bedre fremtid. At fokusere på det positive i hverdagen og nuet er også et valg, som informanterne tager, fordi det nu engang er det, som er muligt i deres nuværende situation. Det handler også om at få det bedste ud af det, som man har til rådighed, mens man har det, og så må man håbe på, at der er noget bedre ude i den ukendte fremtid.

8.1. Perspektivering

Siden jeg i 2011 og 2012 udførte mit feltarbejde og havde kontakt med informanterne, er det politiske fokus på social og beskæftigelsesområdet intensiveret. Regeringen har siden starten af 2013 fremlagt udspil til nye reformer af sygedagpengesystemet og kontanthjælpen. Der varsles om en skærpelse af aktiveringskravene for sygemeldte, men også om en ophævelse af sygedagpengegrænsen for folk med livstruende sygdomme. Det politiske fokus på at sygemeldte skal hurtigt tilbage til arbejdsmarkedet, er blevet skærpet, men endnu er det uklart præcist hvilke ekstra aktiveringstiltag, der er tale om. På kontanthjælpsområdet betyder ændringerne en ophævelse af Matchgruppe 3, hvilket var den kategori, som mine informanter tilhørte. Det kan få betydning for de langtidssygemeldte, som ikke får forlænget sygedagpengene, men endnu ikke er afklarede, og derfor kun kan få kontanthjælp som økonomisk ydelse, hvis det er muligt.

Det er dog svært at gennemskue, hvad det reelt kommer til at betyde, og der er da

heller ikke enighed blandt fagfolk og politikere om, hvilke konsekvenser det kan medføre. Det er derfor ikke sandsynligt, at situationen for langtidssygemeldte hverken nu eller på sigt bliver lettere, i hvert tilfælde ikke hvis man skal vurdere ud fra, hvordan de politiske vinde har blæst de sidste mange år uanset hvad farve, der har siddet ved magten.

Ud fra dette speciales analyse af de langtidssyges oplevelse af sagsbehandlingen er der forsat et behov for større opmærksomhed på langvarige sagsforløb og de menneskelige omkostninger, som de kan medføre. Selvom projekter som det store TTA-projekt i større grad har inddraget borgerens oplevelse af sagsforløbet end tidligere, er motiveringsfaktoren for disse tiltag ligeså meget af økonomiske karakter som af en interesse for at smidiggøre sagsbehandlingen.

Problemerne med arbejdsevnetoden handler ikke kun om, at metoden ikke får flere over på selvforsørgelse, men at den i praksis ikke fungerer til at skabe tillid og udvikling i sagsforløbene. Intensionen om at metoden skal fokusere på ressourcer frem for barrierer, modarbejdes af kravet om dokumentation i sagsbehandlingen og af det faktum, at i de tilfælde, hvor borgerens helbredsproblemer er komplicerede, er behandling nødvendig, før det reelt er muligt at arbejde med ressourcer.

Informanterne i dette speciale udtrykker alle frustration over oplevelsen af manglende overblik, indflydelse, sammenhæng og retning i sagsforløbet. De indtrådte alle i sagsforløbet med et ønske om at opretholde en tilknytning til arbejdsmarkedet, men mistede undervejs i det langvarige sagsforløb motivation eller muligheden på grund af tilstødende lidelser, og til sidst havde de kun et simpelt ønske om noget, der var bedre end, der hvor de var nu.

Det er derfor ønskeligt, at sagsbehandlingen på et tidspunkt i fremtiden i højere grad skaber plads til individuelle forskelle, og at der rettes opmærksomhed på i større omfang at involvere borgeren mere aktivt i selve sagsbehandlingen gennem et reelt samspil og mindre dokumentationsjagt. Meget kan hentes alene på at styrke den konstruktive kommunikation i samtalerne. Dette kan blandt andet ske ved, at man inddrager og arbejder med forventninger og fremtidsforestillinger i samspil med borgerne hele vejen igennem forløbet. Måske kunne det hjælpe til at skabe den efterspurgte røde tråd og tydeliggøre hensigten med forløbets forskellige tiltag.

Without Hope for the future?

An Anthropological investigation of the impact of case-related prolonged waiting on people with long-term illness.

This thesis is founded in the question; what are the effects of the uncertainty experienced as a result of prolonged waiting for people with long-term illness, and how is this uncertainty handled. In recent years there has been an increasing political focus on long-term illness and the cost to the public funding. This has led to numerous reforms imposing budget cuts, and increased administration especially in the area of case documentation. The increased documentation, requiring various specialist and medial verifications unintentionally prolongs the process. In Denmark some of the people with long-term illness get stuck in the public social security system after spending more than 52 weeks on public sickness benefit. Attempts at activation and complicated case histories makes the entire case process draw out for years. This extended process makes it hard for the individuals to get a clear overview of their own case process, and often leaves them confused as to, what the final outcome of their case development may be. This causes the group of people with long-term illness to experience their lives as dominated by uncertainty and unpredictability about their future, which makes them feel as if they have lost control.

This thesis is based on roughly one year of fieldwork carried out in different parts of Denmark. The study is based on interviews with a selected group of people with long-term illness. The interviews were conducted with 23 participants using semi-structured in-person interviews with 11 of them, and written questionnaires with the rest, followed by ongoing written correspondence with some of the participants. The methods used during the fieldwork included examining case files from some of the case histories, given to me by my participants.

I started this thesis by quoting a case-story as an example of the consequences caused by the uncertainty factor in long and complicated case processes. To give a perspective on the political context concerning these cases, I describe the "Ability to work method" developed to activate and motivate people on public social benefits including long-term sickness benefits. The method is part of the government's workfare strategy ensuring people become financially self-supporting.

My focus on the complicated case-processes and the prolonged waiting enables me to analyze the case process as a three-part transformation process with uncertainty, unintentional actions and coping strategies being the three parts of the process.

On the basis of Åsa Boholm's approach to uncertainty, I show how uncertainty affects the imagined future possibilities and intentional actions of the participants. To examine how the participants act and navigate in their unpredictable circumstances, I combine Henrik Vigh's analytical concept of social navigation in an uncertain environment and Jennifer Johnson-Hanks' alternative to "intentional action", which she calls "judicious opportunism."

My analysis shows that uncertainty makes it hard for people with long-term illness to have positive expectations for the future. Their experience of chaotic and purposeless case processes results in worry and anxiety for the future, which they feel they have no control over. They experience the ongoing uncertainty of the case process as threatening to fundamental values such as work identity, finances, home and family. When the expectations for the future no longer motivates the actions and goals in the present, the participants in my fieldwork develop alternative coping mechanisms for dealing with the ongoing uncertainty. Through the analysis of the experiences of my participants I have documented how the participants adapt and adjust their actions and choices in order to navigate towards an unpredictable future. Furthermore my analysis shown how this leads the participants to grasp promising chances in the present, and how small tactical adjustments in their relationship to the case process re establishes an experience of control and influence. Lack of trust in the way social services handles their cases, forces the participants to look for alternatives to limit and cope with the experience of uncertainty. The prolonged illness and the uncertainty pose a threat to the participant's fundamental values that often makes them choose to focus on an indefinite sense of hope, which become a bridge to potential and possible futures. This perspective transforms the hopeless uncertainty of drawn out case processing for the participants and gives them some sense of positive expectation for the future.

Litteraturliste

Arbejdsmarkedsstyrelsen (2009). Notat: Ny matchmodel – hvorfor og hvordan? hentet den 11.12.2012 på: <http://www.ams.dk/Viden/Indsatser/Matchmodel/modellens-hovedtraek.aspx>

Aven, Terje & Ortwin, Renn (2009). On risk defined as an event where the outcome is uncertain, In: *Journal of Risk Research*, Vol. 12, No. 1, pp. 1-11.

Barth, Fredrik (1996). Manifestasjon og process. Universitetsforlaget AS, Oslo.

Bjerge, Bagga og Bodil Selmer. Red.(2007). Det sociale arbejdes daglige praksis. Århus Universitetsforlag. Århus N.

Boholm, Åsa & Corvellec, Hervé (2011). A relational theory of risk, In: *Journal of Risk Research*. Vol. 14, No.2,pp. 175-190.

Boholm, Åsa (2003). The cultural nature of risk: Can there be an anthropology of uncertainty? In: *Ethnos: Journal of Anthropology*, 68:2, pp. 159-178. Published by Routledge

Bourdieu, Pierre (2000). Pascalian Meditations. Cambridge: Polity Press. UK.

Bømler, Tina (2012). Socialarbejdere i et spændingsfelt mellem politik og brugernes behov. *I Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, Nr. 16, s.127-147.

Carstens, Annette (2005). "Motivation" i Visitationssamtaler på aktiveringsområdet. Kap. 2, s. 28-60, I: Järvinen, Margaretha; Larsen, Jørgen Elm & Mortensen, Niels, ed. 2005, *Det Magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag. DK.

Crapanzano, Vincent (1985). *Waiting: The Whites of South Africa*. Granada Publishing Limited, London.

Crapanzano, Vincent (2004). *Imaginative Horizons : An Essay in Literary-Philosophical Anthropology*. University of Chicago Press, USA.

Crapanzano, Vincent (2003). Reflections on Hope as a Category of Social and Psychological Analysis. In: *Cultural Anthropology*, Vol. 18, no.1, pp. 3-32.

Det nationale forskningscenter for arbejdsmiljø (2011). Det store TTA-projekt. Statusredegørelse, 2011. NFA København.

<http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/da/projekter/det-store-tta-projekt/~media/Boeger-og-rapporter/FinalTTA-290411.pdf>

Hentet den 19. januar. 2013

Det Store TTA-projekt: Proces-, effekt- og økonomisk evaluering (2012).

Udgivet og udarbejdet af Det National Forskningscenter for Arbejdsmiljø.
<http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/da/projekter/det-store-tta-projekt/~media/Boeger-og-rapporter/Den-store-TTA-rapport-051212.pdf>
hentet den 19. januar 2013.

DISCUS (2010). Evaluering af Arbejdsevne-metoden.
Hentet den 10.01.2013 på: <http://www.ams.dk/Aktuelt/Nyheder/2010/10-06%20Evaluering%20af%20arbejdsevne-metoden.aspx>

DISCUS (2011). Visitering til varige sociale ydelser: Oplæg til principper for udvikling af et nyt fokus i dokumentationen.
Hentet den 26.01.2013 på: <http://www.ams.dk/Viden/Udvikling%20og%20forsoeg/Evaluering-af-arbejdsevne-metoden.aspx>

Foucault, Michel (1982). The Subject and Power. In: Dreyfus, Herbert & Rabinow, Paul, ed. 1982. *Michel Foucault: Beyond Structuralism and Hermeneutics*. The Harvester Wheatsheaf, Hertfordshire.

Gammeltoft, Tine (2003). Intimiteten: Forholdet til den anden. I: *Ind i Verden: En grundbog i Antropologisk metode*. K. Hastrup, ed. 2003. Kbh. : Hans Reitzels Forlag.

Gasparini, Giovanni (2004). Anticipation and the surprises of everyday life. In: *Social Science Information*. Vol. 43, No.3. pp. 339-348. Published by Saga Publications.

Hannerz, Ulf (2007). Being There... and There... and There! Reflections on Multi-Site Ethnography. In: *Ethnographic Fieldwork: An Anthropological Reader*. Ed. Antonius, C.G.M. Robben & Jeffrey A. Sluka (2007). Blackwell Publishing.

Hetzler, Antoinette (2009) Labour market activation policies for the long-term ill : a sick idea? In: *European journal of social security*. Vol. 11. 2009, 4, p. 369-401.

Høilund, Peter og Søren Juul (2005). Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde. Hans Reitzelz Forlag, København.

Jackson, Michael (2002). The Politics of Storytelling: Violence, Transgression, and Intersubjectivity. Museum Tusulanum Press, København

Järvinen, Margaretha & Mortensen, Niels (2005). Det magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver. Ch.1, pp. 9-27. Aarhus Universitetsforlag.

Järvinen, Margaretha (2002). Mötet mellem klient och system – om forskning i socialt arbejde. In *Dansk Sociologi*. Vol. 13, Nr. 2, pp. 73-84.

Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (2002). Det magtfulde Møde mellem system og klient. Aarhus Universitetsforlag.

Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2012). At skabe en professionel -Ansvar og Autonomi I velfærdsstaten. Kap. 1, pp. 13-27. Hans Reitzels Forlag, København.

- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (2005). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Hanz Reitzels Forlag, København.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2004). At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde. Hans Reitzels Forlag, København K.
- Jeffrey, Craig (2010). Timepass: Youth, class, and the politics of waiting in India. Stanford University Press, Stanford, California
- Jenkins, Richard (2002). In the present tense: Time, identification and human nature. In *Anthropological Theory*, Vol. 2, No. 3, pp. 267-280. Published by Sage publications.
- Johnson-Hanks, Jennifer (2005). When the future decides: Uncertainty and Intentional Action in Contemporary Cameroon. In *Current Anthropology*, Vol. 46, No. 3, June, pp. 363-385. The University of Chicago Press.
- Johnson-Hanks, Jennifer (2002). On the Limits of Life Stages in Ethnography: Toward a Theory of Vital Conjunctions. In *American Anthropologist*, Vol. 104, Issue 3, sep. 2002. Oxford, UK : American Anthropological Association
- Juul, Søren (2002). Modernitet, velfærd og solidaritet. En undersøgelse af danskernes moralske forpligtelser. Hans Reitzels Forlag, København K.
- Juul, Søren (2010). Solidaritet, Anerkendelse, Retfærdighed og God Dømmekraft. Hans Reitzels Forlag, København K.
- K10, internetbaseret socialt forum. Hentet sidst 6 januar 2013.
Netadresse: <http://www.k10.dk>
- Kolind, Torsten (2007). Afvigelser og personopfattelser. I: *Tidsskriftet Antropologi*, Nr. 55, 2007. Foreningen Stofskiftet, Københavns Universitet.
- Kristiansen, Bettina Lehmann (2007). Brugerinddragelse og retssikkerhed: Et retssociologisk perspektiv. Kap. 3, s. 37-56. I *Det sociale arbejdes daglige praksis: Perspektiver på brugerinddragelse og retssikkerhed*. Bjerger, Bagga & Selmer, Bodil, ed. 2007. Aarhus Universitetsforlag.
- Kvale, Steiner og Svend Brinkmann (2009). Second Edition; Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing. Sage Publications, Inc. California.
- Larsen, Jørgen Elm; Mortensen, Nils og Thomsen, Jens Peter Frølund (2005). Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient. Kapitel 8, s. 185-197. I: Järvinen, Margaretha; Larsen, Jørgen Elm & Mortensen, Niels, ed. 2005, *Det Magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag. DK.
- Løgstrup, K. E. (1991). Den etiske fordring. 2 udgave. Gyldendal, Nordisk forlag, København.

Marcus, G.(1998). "The Uses of Complecity in the Changing Mise-en Scene of Anthropological Fieldwork," pp. 105-132, In: Marcus, G. 1998, *Ethnography through Thick and Thin*. Princeton Universtity Press.

Mik-Meyer, Nanna (2012). Den forstående læge og evidenssøgende socialrådgiver: Rollebytte i dagens velfærdssatat. Kap. 1. s. 13-27, i : Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna, ed. 2012. *At skabe en professionel -Ansvar og Autonomi I velfærdsstaten*. Hans Reitzels Forlag, København.

Mik-Meyer, Nanna & Villadsen, Kaspar (2007) Magtens Former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren. Hans Reitzels Forlag, København K.

Mik-Meyer, Nanna og Mette Brehm Johansen (2009). Magtfulde diagnoser og diffuse lidelser. Samfundslitteratur, 2009.

Mische, Ann (2009). Projects and Possibilities: Researching Futures in Action. In *Sociological Forum*, Vol. 24, No. 3, pp. 694-704. Published by: Springer.

Muzzetto, Luigi (2006). Time and Meaning in Alfred Schütz. In *Time & Society*. VOL. 15, No. 1, pp. 5-31. Sage publications.

O'Reilly, Karen (2005). *Ethnographic Methods*. Routledge, New York.

Pierret, Janine (2003). The illness experience: stata of knowledge. In: *Sociology of Health & Illness*. Vol. 25, Silver Anniversary Issue 2003 , pp. 4-22

Rowlingson, Karen (2000). Fate, Hope and Insecurity: Future orientation and forward planning. Policy Studies Institute, Westminster.

Rubow, Cecilie (2003). Samtalen. Interviewet som deltagerobservation. In *Ind i Verden*. Hans Reitzels Forlag, København K.

Schweizer, Harold (2008). *On Waiting*. Routledge, New York

Schwartz, Barry (1974). Waiting, Exchange and Power. The distribution of time in social systems. In *The American Journal of Sociology*. Vol.79, No.4, Jan. 1974, pp. 841-870.

Socialministeriet (2001). Arbejdsevnetometode: Metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne. Udgivet af Socialministeriet; Kontoret for aktiv socialpolitik; Kontoret for ældre samt sociale pensioner, København.

Spradley, James. P. (1980). *Participant observation*. Wadsworth, Thomson Learning.

Søgaard, Hans Jørgen (2007). *Psykisk sygelighed hos langtidssygemeldte*. Regionspsykiatrien Herning.

Taylor, T. L. (1999). *Life in Virtuel Worlds: Plural Existence, Multimodalities and*

Other Online Research Challenges. In: *American Behavioral Scientist*, Vol. 43, No. 3. Sage Publications Inc.

Tjørnhøj-Thomsen, Tine (2003). Samværet: tilblivelse i tid og rum. s. 93-115. I: *Ind i Verden: En grundbog i Antropologisk metode*. K. Hastrup, ed. 2003. Kbh. : Hans Reitzels Forlag.

Vigh, Henrik. (2009a). Motion squared: A second look at the concept of social navigation. *Anthropological Theory*; No. 9, pp. 419-437.

Vigh, Henrik (2009b): Wayward Migration: On Imagined Futures and Technological Voids, In: *Ethnos: Journal of Anthropology*, Vol. 74, No.1, pp. 91-109.

Vigh, Henrik (2006). The colour of destruction : On racialization, geno-globality and the social imaginary in Bissau. In *Anthropological Theory* 2006, Vol. 6, pp. 481-500.

Vilhelmsen, Jes (2010). Det lange sygefravær har bidt sig fast. Læst på <http://www.ae.dk/analyse/lange-sygefravaer-har-bidt-sig-fast>. Hentet den 17.12.2011

Villadsen, Kaspar (2004). Det sociale arbejdes genealogi. Om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker. Hans Reitzels Forlag, København K.

Wadel, Cato (2006). Feltarbeid i egen kultur. Hegland Trykkeri A/S. Flekkefjord.

Weibel, Kristina & Mikkel Bo Madsen (2012). Delt Viden: Aktiveringsindsatsen for ikke-arbejdsmarkedsparete Kontanthjælpsmodtagere. Udgivet af SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Hentet den 19. januar 2013 på: <http://www.sfi.dk/rapportoplysninger-4681.aspx?Action=1&NewsId=3658&PID=9267>

William Child (2006). Interpreting People and Interpreting Texts. In: *International Journal of Philosophical Studies*, Vol. 14, No. 3, pp. 423-441.

Whyte, Zachary (2009). In process: an ethnography of asylum-seeking in Denmark. University of Oxford. UK