

Bilag 6.

Udarbejdet for ekspertgruppen for fremtidens beskæftigelsesindsats

Værdighed i en beskæftigelseskontekst*

Sabina Pultz og Magnus Paulsen Hansen, Roskilde Universitet, 2024

*Ekspertgruppen har i forbindelse med sit arbejde bedt eksterne bidragsydere om at skrive enkelte bilag til rapporten. Bilag modtaget fra bidragsyderne gengives uredigeret.

Værdighed i en beskæftigelseskontekst

Sabina Pultz & Magnus Paulsen Hansen

Roskilde universitet

Indholdsfortegnelse

Resumé.....	3
Indledning.....	4
<i>Rapportens opbygning</i>	<i>5</i>
<i>Baggrund.....</i>	<i>6</i>
Værdighed set fra kommunernes perspektiv	7
<i>Værdighed som kommunikation</i>	<i>8</i>
<i>Værdighed som individuel indsats.....</i>	<i>9</i>
<i>Værdighed som beskæftigelse</i>	<i>10</i>
<i>Værdighed som retssikkerhed</i>	<i>10</i>
<i>Hvad vil kommunerne gøre?</i>	<i>11</i>
Værdighed set fra de lediges perspektiv	11
<i>Udfordringer for værdighedsfølelse: beskæftigelsessystemet</i>	<i>13</i>
Mistillid og frygtteknologier.....	13
Objektivering.....	13
<i>Udfordringer for værdighedsfølelse: arbejdsmarkedet.....</i>	<i>14</i>
Selvbebrejdelse og tage afslag personligt.....	14
Prekarisering	14
Diskrimination.....	15
<i>Udfordringer for værdighedsfølelse: privatlivet</i>	<i>15</i>
Eroderende grænse mellem arbejds- og privatliv.....	15
Livet på standby	15
<i>Befordrende for værdighed: mere motivation og ligeværd.....</i>	<i>16</i>
Tilbage i førersædet.....	16
Mindre selvbebrejdelse og mere legitimitet.....	16
Fravær af krav er ikke en catch-all løsning.....	17
Individuel indsats og ligeværdig kontakt	17
Konklusion og anbefalinger	18
Referencer	21

Resumé

I de senere år er værdighed på beskæftigelsesområdet blevet flittigt diskuteret. Baggrunden er en række sager, hvor ledige borgere har haft ubehagelige og uværdige møder i beskæftigelsessystemet. Denne rapport bidrager med viden om, hvad værdighed i beskæftigelsesindsatsen vil sige, samt hvordan værdighed kvalificeres forskelligt af forskellige aktører og perspektiver. Ny viden på dette område kan styrke og kvalificere beskæftigelsesindsatsen.

Rapporten baserer sig på resultater fra to undersøgelser; den ene en analyse af kommunale beskæftigelsesplaner og den anden et mixed method's studie bestående af interviews og surveys med ledige borgere. Anvendelsen af forskellige metoder sikrer, at spørgsmålet om værdighed i en beskæftigelseskontekst belyses fra flere relevante vinkler.

Værdighed kan forstås på forskellige måder i en beskæftigelseskontekst. I beskæftigelsesplanerne defineres værdighed overvejende som kommunikation, individuel indsats, beskæftigelse og retssikkerhed. Når man taler med de ledige selv, udfordres værdighed i beskæftigelsessystemet af, at man objektiveres som ledig dvs. føler sig som en bold, der kastes rundt i et tungt system; den udfordres af en generel mistillid samt anvendelse af kontrol- og frygtteknologier. Værdighed udfordres desuden på arbejdsmarkedet i kraft af at man som ledig kan tage afslag personligt og komme til at bebrejde sig selv, at man fortsat er arbejdsløs. Prekarisering og diskrimination på arbejdsmarkedet tærer ligeledes på oplevelsen af at være en værdig borger. Endeligt udfordres oplevelsen af værdighed i privatsfæren af den gradvise erosion af grænsen mellem arbejde og privatliv samt muligvis en oplevelse af at livet er på standby. Ifølge de ledige er det befordrende for værdigheden, når det bureaukratiske net samt kontrollen slippes, som det var tilfældet under corona, hvor rådighedskravet blev suspenderet. Her kom de ledige selv tilbage i førersædet og søgte jobs fordi de ville, i stedet for at gøre det, fordi de skulle. Under corona kom et andet sprog om de ledige, som ikke i samme grad vendte pilen indad mod de ledige, og det reducerede selvbebrejdelsen. De ledige oplevede i sammenhæng hermed, at det var mere legitimt og mindre skamfuldt at være ledig i denne periode. Fravær af aktiveringskrav var dog ikke en catch-all løsning for alle ledige. At blive behandlet som et unikt menneske, der fortjener respekt og bliver behandlet ligeværdigt er desuden befordrende for oplevelsen af føle sig som en værdig borger.

Indledning

På trods af at der lader til at være bred enighed om, at værdighed på er en god ting, så er det på nuværende tidspunkt relativt uklart, hvad vi mener, når vi taler om værdighed på beskæftigelsesområdet. På den ene side er værdighed som begreb historisk og filosofisk tæt koblet til menneskerettigheder. Fx siger artikel 1 i EU's charter om grundlæggende rettigheder at "Den menneskelige værdighed er ukrænkelig. Den skal respekteres og beskyttes."

Ved siden af den juridiske begrebsverden har værdighed dog en begrebsmæssig flertydighed som genfindes på beskæftigelsesområdet. På den ene side betyder værdighed "respekt eller selvrespekt som omfatter eller kendetegner nogen eller noget". Allerede her er der en spænding mellem at blive mødt med respekt og have selvrespekt. På den anden side henviser begrebet til "korrekt opførsel eller fremtoning" og "anseelse" og værd. Her er værdighed altså noget man skal gøre sig fortjent til. I beskæftigelsespolitikken findes denne opfattelse af værdighed fx i idéen om 'ret og pligt' og at borgeren kun ved at stå til rådighed for arbejdsmarkedet og igennem aktivering gøre sig fortjent til kontanthjælp eller dagpenge.

Begrebet værdighed grænser op til andre beslægtede begreber såsom respekt (Sennett, 2003), anerkendelse (Honneth, 1996), og værd (Lamont, 2009). Værdighed er ikke et entydig, objektivt fænomen, men snarere noget, der opleves, praktiseres og forhandles i lokale praksisser (Pultz & Hansen, 2024). Der er derfor forskel på, hvordan forskellige grupper definerer og forhandler værd og værdighed, om end begrebet er koblet til status, og det at være værdig i forhold til at møde respekt fra andre i samfundet (Lamont, 2009). Eftersom værdighed i vid udstrækning er subjektivt, er det afgørende at udforske og forstå, hvordan arbejdsløse selv oplever både værdige og uværdige møder i beskæftigelsessystemet og i livet ellers (Pultz, 2017). En for snæver analytisk tilgang risikerer at overse centrale dynamikker i forhold til, hvordan værdighed virker i virkeligheden. Oplevelsen af værdighed er ikke afgrænset til f.eks. møder i jobcentret eller a-kassen, men derimod noget, der udspiller sig i flere forskellige områder af livet. Komplexiteten af værdighed nødvendiggør derfor også, at man tager det hele menneske i betragtning, når man undersøger værdighed.

Oplevelsen af værdighed på beskæftigelsesområdet fletter sig ind i eksisterende forskning om, hvordan det er at være arbejdsløs og hvordan man påvirkes som menneske både økonomisk, social, psykologisk og moralsk. Oplevelsen af arbejdsløshed er en heterogen oplevelse, som er påvirket af en kompleks sammensætning af individuelle, sociale, økonomiske og politiske forhold, som varierer over tid og rum (Boland & Griffin, 2015). Oplevelsen er påvirket af institutioner, som håndterer arbejdsløshed (især de offentlige beskæftigelses- og forsikringssystemer), samt af kulturelle normer, der fastsætter værdien af at arbejde i samfundet (Pultz, 2017; 2024). Den er ligeledes formet af globale, nationale, regionale eller lokale økonomiske op- og nedture og af en række faktorer, som er knyttet til den enkelte arbejdsløse lige fra opdragelse, færdigheder, køn og alder til bestemte begivenheder såsom tab af job,

sygdom samt hverdagsliv og sociale omstændigheder. Én af de vigtigste ændringer i arbejdsløhedsoplevelsen de seneste tre til fire årtier er den gradvise reformering af beskæftigelsessystemet i henhold til „aktivparadigmet“ (Bonoli 2013; Hansen 2019; Pultz, 2017; Turrini, Koltay, Pierini, Goffard & Kiss 2015; van Berkel, de Graaf & Sirovatkas 2012). Mens reformerne medfører et mangeartet sæt af instrumenter, styringsteknologier og justeringer, er deres fællesnævner forsøget på at omlægge arbejdsmarkedspolitikkerne mod at gøre ledige „aktive“, dvs. at bevæge sig tættere på at komme i beskæftigelse. Aktivparadigmet indebærer således, at politik og instrumenter er orienteret imod, hvordan arbejdsløses adfærd styres, om det er gennem økonomiske incitamenter, individuelle handleplaner, obligatoriske jobsøgninger, aktiveringskurser osv. eller om nødvendigt gennem tvangsmæssige foranstaltninger, kontrol og sanktioner (Hansen 2019; Lindsay & McQuaid 2009; Pultz 2017). Flere studier har peget på, hvordan denne institutionelle forandring har påvirket oplevelsen af at være arbejdsløs fra de angelsaksiske (Boland & Griffin 2015; McDonald & Marston 2005; Sharone 2013; Whelan 2021) til de kontinentale (Demazière 2017) og de nordiske lande (Caswell 2020; Pultz 2017). I de seneste beskæftigelsesreformer, og i den viden, der retfærdiggjorde dem, har den implicite forståelse af årsagerne til arbejdsløshed mere eller mindre entydigt peget pilen imod den enkelte lediges adfærd og ansvar (Hansen, 2019; Pultz 2017).

Tværnationale komparative undersøgelser har vist variationer af sammensætningen mellem arbejdsmarked, aktiveringspolitik, og hvordan det påvirker oplevelsen af at være arbejdsløs (Sharone 2013; Pultz & Sharone 2020), men på tværs af variationer er arbejdsløshed blevet individualiseret ved at gøre den enkelte ansvarlig for sin situation og dermed også sårbar over for at bebrejde sig selv. I en dansk kontekst findes en bred vifte af kvalitative studier af arbejdsløhedsoplevelser, der udfolder, hvordan krav (og i særdeleshed meningsløse krav) i beskæftigelsessystemet belaster den arbejdsløse, hvad enten der er tale om dagpengemodtagere eller mere udsatte kontanthjælpsmodtagere (Danneris 2018; Pultz 2019; Hansen & Nielsen, 2023; Nielsen, Dall & Madsen, 2023). At oplevelsen af arbejdsløshed blandt andet formes af aktiveringspolitikker, er således ikke overraskende, eftersom aktivering er legitimeret og gennemsyret af en „moralisk økonomi“, som reevaluerer fænomenet arbejdsløshed i henhold til nye normative standarder, der sætter arbejdsløses værd (og deres adfærd) på prøve (Carstensen & Hansen 2019; Hansen 2019). Arbejdsløse skammer sig ofte over ikke at leve op til en de grundlæggende normer i samfundet, nemlig at være selvforsørgende (Pultz, 2018).

Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget som følger. I det følgende afsnit beskriver vi baggrunden for, hvorfor værdighedsspørgsmålet er kommet så højt på den beskæftigelsespolitiske dagsorden. Herefter følger to analytiske dele. I den første del ser vi på, hvordan kommunerne selv forstår værdighed gennem en undersøgelse af, hvordan beskæftigelsesplanerne forholdt sig til ovennævnte ministermål om en værdig sagsbehandling for alle. Undersøgelsen er tidligere udgivet i en

kortere udgave, som Maggie Müller bidrog til (Hansen, Pultz, & Müller, 2022). Rapportens anden del ser på de lediges værdigheds og uværdighedsoplevelser, gennem et studie af ledighed under Corona-pandemien (Pultz, Hansen & Jepsen, 2021; Pultz & Hansen, 2021; Pultz & Hansen, 2024). Studiet var støttet af Veluxfonden og Helene Jepsen bidrog med dataindsamling og analyse. Til sidst i konklusionen samler vi op og giver en række anbefalinger til det vigtige arbejde om fremtidens beskæftigelsesindsats.

Baggrund

Baggrunden for nærværende rapport og ekspertudvalgets arbejde er historien om, hvordan værdighed, eller rettere uværdighed, især siden 2019 er blevet knyttet til en række sager i medierne om forløb i landets jobcentre. Spørgsmålet om værdighed i jobcentrene er dog blevet problematiseret næsten siden de blev oprettet i 2008. Fx viste en undersøgelse foretaget af Ugebrevet A4 i 2010, at kun hver 10. ledige havde ros til den indsats, der bliver ydet på jobcentrene. Daværende næstformand for LO Lizette Riisgaard udtalte dengang det “der skal gøres er, at der skal laves et helt nyt beskæftigelsessystem, som bygger på *værdighed* og tillid frem for kontrol.” (Fagbladet 3F, 2010). Samme år blev protestbevægelsen Behandl os Ordentligt startet. Sagerne om ‘Fattig-Carina’ og ‘Dovne Robert’ 2011-123 førte dog til et kraftigt skift i retorikken (Hansen, 2019), og det er først i slutningen af 2010’erne at systemkritikken igen får momentum, bl.a. som respons på 10’ernes reformer af bl.a. kontanthjælpsloft, ressourceforløb, jobafklaring, og førtidspension.¹

Mest opmærksomhed fik sagen om Brian Larsen, der i forbindelse med et ressourceforløb i Hedensted jobcenter, var blevet spurgt: “hvordan tørrer du din numse?” (Axelsen & Hansen, 2020). Spørgsmålet kom i forbindelse med, at jobcentret var skeptisk overfor Brian Larsens manglende arbejdsevne forårsaget af en blodprop og arbejdsulykke, og endte med at daværende beskæftigelsesminister blev kaldt i samråd i Folketinget. De fleste sager i medierne havde med (kronisk) sygdomsramte borgere at gøre. Der var fx beretningen fra en praktiserende læge om en patient, der i afmagt over “ydmygelser i jobcentret” tog sit eget liv (Beich, 2019), og der var Nanna, der trods et sagsforløb på 7 år og 3.000 sider, hvor tilknytning til arbejdsmarkedet “synes urealistisk” blev nægtet førtidspension (Harder, 2019).

Protestbevægelsen *Jobcentrets ofre* har også været en vigtig aktør til at rette opmærksomhed mod, hvad der er oplevet som uværdig sagsbehandling. En rapport, der også satte skub i debatten var Psykiatrifonden og SINDs undersøgelse *Livskvalitet og psykisk helbred for sygemeldte tilknyttet et jobcenter*. Undersøgelsen viste bl.a. at “knap 7 ud af 10 oplever, at jobcenteret i høj grad eller nogen grad forværrer deres livskvalitet, mens knap hver fjerde oplever at have tanker

¹ En søgning på Infomedia på samtlige medier på “Værdighed OG jobcentre” viser giver 485 artikler hvor de 400 er publiceret fra og med 2019.

om, at livet ikke er værd at leve på grund af jobcenterkontakten.” Rapporten viste også, at 46% af de adspurgte oplevede at blive belastet af manglende værdighed pga. kontakten med jobcentret.

Da den nuværende regering i dens regeringsgrundlag i 2022 annoncerede en kommende nedlæggelse af jobcentrene, var det det seneste og hidtil mest vidtgående svar på værdighedsproblematikken i jobcentrene (Pultz & Hansen, 2023). Det første politiske svar kom dog allerede i 2020, da daværende beskæftigelsesminister Peter Hummelgaard lancerede et mål for værdig sagsbehandling i jobcentrene. Ministeren besluttede i begyndelsen af 2020 at kommunerne skulle inkludere yderligere to mål i deres årlige beskæftigelsesplaner. Det ene handlede om fokus på opkvalificering (i lyset af corona-krisens rasen), og det andet handlede om “værdig sagsbehandling for alle” (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Det er dog meget symptomatisk for debatten, at ministeren lod det være op til kommunerne selv, hvordan de forstod værdighed.

I denne rapport indkredser vi på baggrund af en række empiriske forskningsprojekter, hvordan værdighed kan forstås, når man konsulterer beskæftigelsessystemet selv (repræsenteret ved en analyse af beskæftigelsesplaner) samt når man spørger de ledige selv (på baggrund af survey og interview data).

Rapportens to undersøgende dele følger nu. Vi indleder med værdighed set fra kommunernes perspektiv, hvorefter vi udfolder de lediges perspektiv.

Værdighed set fra kommunernes perspektiv

For at undersøge hvordan kommunerne valgte at arbejde med ministermålet, og hvad de forstod ved værdig såvel som uværdig sagsbehandling, indsamlede og analyserede vi alle 94 jobcentres beskæftigelsesplaner for 2021.² Selvom der så vidt vi ved aldrig er fulgt op politisk på ministermålet, var det faktisk en del af formålet med målet at afsøge, hvordan kommunerne selv forstod værdig sagsbehandling:

“Det kan være mange veje til en mere værdig sagsbehandling – investering i beskæftigelsesindsatsen kan være en vej at gå, men nu vil jeg give bolden til kommunerne. Derfor siger vi nu, at alle landets kommuner skal tage aktivt stilling til, hvordan de vil sikre, at de ledige bliver værdigt behandlet af sagsbehandlerne.“ (Hummelgaard i Beskæftigelsesministeriet, 2020)

² på nær én vi ikke kunne skaffe.

Vi kiggede for det første kigget på om kommunerne har forholdt sig til værdighedsmålet i beskæftigelsesplanerne, samt hvordan de i givet fald har forstået det. For det andet, så vi på, hvorvidt kommunerne lægger op til nogle ændringer i deres praksis og i givet fald hvilke. Vi analyserede data ved at kode det i det kvalitative kodningssoftware Nvivo. Programmet faciliterer at se forskelle og ligheder på tværs af kommunerne samt at kodningen er systematisk og stringent.

Der er fordele og begrænsninger ved valget af at analysere beskæftigelsesplanerne. Fordelene er, at vi opnår et overblik over forståelserne af værdighed og tiltag i forbindelse hermed i hele landet. Begrænsningerne er at planerne ikke nødvendigvis siger noget om den faktiske praksis i jobcentrene. Her er beskæftigelsesplanerne ikke nødvendigvis et dokument som sagsbehandlere orienterer sig i. Samtidig er det også blevet tydeligt når vi har været ude at præsentere resultaterne fra undersøgelsen til praktikere, at ministermålet af mange kommuner ikke blev hilst velkomment, da det blev set som en mistillidserklæring. Som Nielsen (2022) argumenterer, så er der ikke kun tale om mistillid i forhold til de ledige, men også mistillid til de kommunale jobcentre samt til deres ansatte, og således er der i alt tale om en “tredobbelt mistillidskrise”.

Når en del kommuner ikke har adresseret værdighedsmålet, er det således ikke nødvendigvis udtryk for modstand mod, at der skal være værdighed for alle, men måden ministermålet blev til på. Selvom vi ikke har lavet systematisk opfølgning, er det vores indtryk billedet er det samme de følgende år. Da der ikke længere er krav om årlige beskæftigelsesplaner er ministermålet ikke længere aktuelt. Arbejdet med værdighed er der dog imidlertid fortsat aktuelt.

Første resultat for undersøgelsen er at det langt fra er alle kommuner, der forholdt sig til ministermålet om værdig sagsbehandling i deres beskæftigelsesplaner. $\frac{1}{3}$ (31) af planerne har slet ikke et afsnit om værdighed. Som nævnt, kan én af forklaringerne være kommunernes modvilje mod ministermålets indirekte ansvarliggørelse af kommunerne (fremfor de regler, de forvalter). Samtidig er målet hverken målbart eller knyttet til nogen økonomisk incitamentsstruktur eller sanktioner i modsætning til mål såsom antallet ledige i aktivering, virksomhedspraktik og antal samtaler.

Blandt de resterende 67 kommuner, der rent faktisk har skrevet om værdighedsmålet, er der vidt forskellige bud på, hvad en værdig sagsbehandling vil sige. Vi har fundet fire dominerende forståelser i beskæftigelsesplanerne, som vi skitserer i det følgende - værdighed som kommunikation, individuel indsats, beskæftigelse og retssikkerhed. I langt de fleste planer optræder der flere forståelser af værdighed.

Værdighed som kommunikation

Den første, som findes ca. halvdelen af de resterende planer (34), er forståelsen af værdig sagsbehandling som høflighed og dialog i kommunikationen med borgeren. Medarbejdere skal “optræde høfligt og hensynsfuldt over for borgerne”, kommunikere “trygheds- og tillidsskabende”, og møde dem “ordentligt” og med “respekt”. “Det handler om tid til at danne en relation til borgerne, og se dem som hele mennesker, frem for de oplever sig behandlet som en sag” og om at borgeren føler sig “hørt, og forstår hvad afgørelsen er grundet i”.

Her forstås værdig sagsbehandling som et kommunikationsproblem, der vender “årsags”pilen mod sagsbehandlerens (manglende) evner til at etablere en dialogisk relation med borgeren. Samtidig ser der også ud til at være en forståelse af, at problemet opstår fordi borgeren misforstår jobcentrets beslutninger. “Tydelig kommunikation, både skriftlig og mundtlig, skal medvirke til at borgeren forstår afgørelser” og derfor skal jobcentret skabe “gennemsigtighed i sagsbehandlingen med gode afgørelser, åben og ærlig dialog, ligesom vi hele tiden sørger for at sagens forløb, ansvar og rammer, er tydelig for borgerne.” Løsningen peger derfor på at lave “opfølgning på kvaliteten i samtaler med borgeren”, “opkvalificere samtalekompetencer hos medarbejderne“, hvor de fx kan lære at “skrive så borgeren forstår” og “udføre deres arbejde på en forståelig og tydelig måde, og som samtidig opleves som ordentlig og respektfuld af borgerne”.

Værdighed som individuel indsats

Den anden, som vi har fundet i 43 beskæftigelsesplaner, er forståelsen af værdig sagsbehandling som en individuel indsats der tager udgangspunkt i borgerens behov. Her handler det om at tænke “helhedsorienteret”, en “håndholdt indsats”, “samskabelse”, “empowerment” og om “medinddragelse”. Borgeren italesættes her som “medskaber” og “eksperten i sit liv” der “ved, hvad der er bedst for vedkommende selv” og skal “være herre i egen sag”. Kommunen og sagsbehandlerens rolle er derfor at yde “kompetent hjælp til selvhjælp”, være “facilitatoren, der motiverer, vejleder og hjælper med at tilrettelægge indsatsen” samt “sikre at samarbejdet er forankret i respekt og interesse for, hvad borgeren selv vil og kan og dermed differentiere indsatsen med udgangspunkt i den enkelte.”

I denne forståelse antydes ofte en kritik af, hvad der bliver set som beskæftigelsessystemets “rigide regler” men dermed også ros til “den forenklede lov om aktiv beskæftigelsesindsats” som har givet “større frihed til, at sagsbehandler og borger sammen fastlægger indholdet i samtalen.” En individuel indsats forudsætter derfor en “fleksibel kontakt”, “forenkling af regler” og at se “mennesker før lovgivningens proceskrav og formler” og have “fokus på borgernes individuelle behov frem for ‘one size fits all’ ”. Der fremhæves også behovet for at koordinere sagsbehandlingen internt i kommunen.

Værdighed som beskæftigelse

Den tredje forståelse af værdig sagsbehandling, som går igen i 47 planer, ser det som et spørgsmål om at få borgeren til at tage ansvar for sig selv ved at komme i beskæftigelse. Det handler fx om at etablere “forløb, der er målrettede og har fokus på hurtigste vej til arbejdsmarkedet” eller sikre at “det gode møde har ét klart mål - job”. Her er “værdighed det at have et arbejdsliv og en arbejdsidentitet.” Forståelsen står derfor i kontrast til de to første ved at fokusere på resultatet frem for indholdet af sagsbehandlingen. Det er også en forståelse af værdighed, der flugter med værdighed som anseelse og noget man skal gøre sig fortjent til, fremfor noget man skal mødes med.

Den værdige sagsbehandling bliver et spørgsmål om at give borgeren værdighed som igen (kun) kan opnås ved at komme i beskæftigelse. I mødet med borgeren skal fokus være på “virksomhedernes behov og borgers vej mod job eller uddannelse” eller en “empowerment-orienteret tilgang, hvilken medarbejderne i jobcentret arbejder efter ved at have tydelige og positive forventninger til, at borgerne lykkes med at komme i job”. Der skal med andre ord vægtes “kompetencer og ressourcer før barrierer og skånehensyn” da værdighed handler om “med tro og tillid til, at ‘du ka’ godt!’(...) Oplevelsen af, at der er brug for mig og mine evner, er for os forbundet med stor værdighed og selvrespekt”.

Denne forståelse er nok også den mest systembevarende, eftersom den gentager det mantra, der har drevet reformer siden begyndelsen af 1990erne: At vejen til at blive inkluderet i samfundet går gennem deltagelse på arbejdsmarkedet. Kommunen bør derfor fx have “stort fokus på, at ledige borgere får mulighed for at prøve kræfter med virkeligheden og får erfaringer med, at de via egne evner og ressourcer, kan yde et konkret bidrag på en arbejdsplads. Oplevelsen af, at der er brug for mig og mine evner, er for os forbundet med stor værdighed og selvrespekt”. Værdighed som beskæftigelse er således også den forståelse af værdighed, som svarer mindst på den problematik debatten om værdighed i jobcentre har kredset om.

Værdighed som retssikkerhed

Den sidste forståelse af værdighed, som også går igen i færrest beskæftigelsesplaner (24) er værdighed som et spørgsmål om loven overholdes og alle behandles lige efter den. Det er værdighed som retssikkerhed og retfærdighed. Det handler således om “gennemsigtighed og åbenhed” i sagsbehandlingen, at være “tydelige omkring rettigheder og pligter” og at “borgerne kender baggrunden for afgørelsen af deres sag”. Fra kommunens perspektiv sikres værdighed ved, at medarbejderne “kender lovgivningen og de muligheder, der er for at imødekomme og at

der er “fælles principper og arbejdsgange i sagerne”, og at kommunen gennemfører samtaler efter fastlagte koncepter,” Samarbejdet med borgerrådsgiveren fremhæves også som vigtigt. Af tiltag nævnes fx at overvåge “antallet af klagesager” og at undervise medarbejdere i principper for god forvaltningsskik.

Hvad vil kommunerne gøre?

Forståelserne spænder altså bredt fra at se problemet som et sagsbehandler-kompetenceproblem til et mere organisatorisk problem, der handler om en bestemt tilgang til borgeren, hvor regler muligvis står i vejen, til en forståelse, hvor der faktisk ikke anerkendes noget (nyt) problem. I analysen af beskæftigelsesplanerne kodede vi også efter, om kommunerne lagde op til nogle ændringer på baggrund af ministermålet om værdig sagsbehandling. 36 kommuner tilkendegiver en ambition om at foretage sig noget ekstraordinært. Enkelte kommuner planlagde større forandringer. 5 kommuner vil indarbejde værdighed i deres kvalitetsstandarder. Nogle vil lave mere dybdegående undersøgelser af problemets karakter og omfang gennem kvalitative undersøgelser (9) og andre ved at inddrage interessenter (8). Som et svar på den første forståelse af værdighed, agter 14 kommuner at øge medarbejdernes kompetencer. I tråd med den anden forståelse vil 8 kommuner gøre indsatsen mere sammenhængende og inddragende fx ved at arbejde med én plan og arbejde med mere fleksible samtaler. Ca. 1/3 af dem lægger op til at overvåge indsatsen gennem tilfredshedsmålinger. Fire af disse har sat et specifikt mål for tilfredsheden (75-90%). Spørgsmålet er dog hvad “tilfredshed” siger om værdighed i jobcentrene. De markant forskellige forståelser af værdighed ude i kommunerne viser i hvert fald, at det langt fra er entydigt, hvad man indfanger, når man spørger borgeren om tilfredshed eller værdighed i en survey. Derfor ser vi nu nærmere på værdighed fra de lediges perspektiv.

Værdighed set fra de lediges perspektiv

I denne del af rapportens anden undersøgende del spørger vi, hvad udfordrer oplevelsen af værdighed og hvad er befordrende for den? Når vi skal forstå, hvad værdighed vil sige på beskæftigelsesområdet, er det afgørende at konsultere de ledige, som har berøring med systemet og som i sidste ende er dem, som oplever mere eller mindre værdige møder med systemet. Det er således en afgørende pointe, at det er væsentligt at udforske, hvad værdighed er set fra de lediges perspektiv, før det er muligt at måle på det. Det er en central pointe på baggrund af vores forskning, at værdighed ikke afgrænser sig til, hvad der sker og ikke sker i beskæftigelsesindsatsen, men at den rækker udover og fletter sig ind i andre domæner af ledige hverdagsliv. Vi identificerer derfor kort, hvilke udfordringer for værdighed, der i

beskæftigelsessystemet men også andre udfordringer, ledige oplever på arbejdsmarkedet og i privatlivet.

På baggrund af forskningsprojektet 'Arbejdsløs i krisetid' finansieret af Veluxfonden har vi undersøgt arbejdsløshedserfaringer under corona-nedlukningen. Det har vi gjort gennem et mixed methods design bestående af 44 semi-strukturerede interview med arbejdsløse borgere samt videodagbøger og et survey med 1100 respondenter indsamlet under coronakrisen (april-dec, 2020)³. Vi har ligeledes her anvendt programmet Nvivo til at kode datamaterialet og som grundlag for analysearbejdet.

Som omtalt blev den aktive linje og rådighedskravet sat på standby under den første nedlukning. Der skete desuden et markant paradigmeskifte i den måde, man politisk set talte om arbejdsløse på. Som en selvfølge er der blevet talt om at ”holde hånden under virksomheder og arbejdspladser” med ”hjælpepakker” og krav om ”kompensation” tages meget seriøst. Beskæftigelsesministeren udtalte fx at “dem, der mister arbejdet, gør det som følge af, at en eller anden et sted i verden har spist en rådden flagermus, som så har udviklet sig til en virus, som er blevet globaliseret og smidt rundt i hele verden.” De ledige var med andre ord ”helt og aldeles uden skyld i det” (Hummelgaard i Wang, 2020). Denne retorik var et markant skifte fra tidligere tiders forholdsvis entydige udpegning af den ledige som værende skyld i samt ansvarlig for at komme ud af arbejdsløsheden, som er tæt koblet til aktiveringslogikken (Pultz, 2017). Under den første nedlukning var den aktive beskæftigelsesindsats som nævnt suspenderet – ingen rådighedskrav, 225 timers regel, og nedtælling af dagpengeret på standby (Beskæftigelsesministeriet, 2020a, 2020b). Corona-krisen førte således til et ‘naturligt’ eksperiment i, hvad der sker med arbejdsløshedsoplevelsen, når diskursen ændrer sig, og når tvang, kontrol og modkrav pludselig fjernes. Det naturlige eksperiment var derfor en mulighed for at undersøge hvad der sker med arbejdsløshedsoplevelsen, når aktiv-paradigmet for en stund var i bero. Det er dog vigtigt at nævne nogle forbehold, idet der ikke er tale om et kontrolleret eksperiment samt at fraværet af aktivering var kort, og slutteligt at oplevelserne formes af en verdensomspændende krise. Det er derfor umuligt entydigt at bestemme, hvad der er koblet til fraværet af aktivering og den noget mere tolerante retorik i forhold til de arbejdsløse, samt hvad der gælder særligt under kriseomstændigheder.

På baggrund af analysen konstaterer vi, at vi kan inddеле relevante erfaringer i forhold til værdighed i relation til forskellige dele af hverdagslivet. Vi gennemgår herefter de enkelte typer af (u)værdighedserfaringer i relation til først beskæftigelsessystemet, dernæst arbejdsmarkedet og slutteligt i relation til den private sfære. Vi indleder med at identificere udfordringer i relation til værdighed og samler så op på hvad de ledige selv identificerer som befordrende for at opleve værdighed, inden vi samler op med konklusion og anbefalinger.

³ Her har vi samarbejdet med Akademikernes, Magistrenes, AJKS, 3FA samt Jobcenter Roskilde og Væksthuset.

Udfordringer for værdighedsfølelse: beskæftigelsessystemet

Mistillid og frygtteknologier

Beskæftigelsessystemet er relativt regeltungt og for den enkelte arbejdsløse kan det virke som en jungle af regler. Desuden opleves krav som diverse aktiviteter for mange som mistillid, som er ødelæggende for relationen til jobcenter og a-kasse; fx siger Lene her:

“Hvis man implicit bliver skudt i skoene, at man ikke gider og man ikke gør nok. Det synes jeg er irriterende og frustrerende. (...) Grundlæggende er det den der mistænkeliggørelse, der ligger bag. At du nok bare forsøger at snyde systemet. Det har jeg faktisk ikke tænkt mig (griner og tårer løber ned af hendes kinder). Se, nu får jeg også tårer i øjnene. Argh! Undskyld. Ja..”

Lene er frustreret over en implicit forståelse i aktiveringslogikken, nemlig at hun skulle være doven og inaktiv eller ligefrem intentionelt ude på at snyde. Den forståelse strider imod hendes kendskab til sig selv og andre akademikere. For nu afviser Lene den forståelse, men vi ser, at over tid forvandles mistilliden og pilen der peger ind ad for en stor andel ledige til selvbefredelse, hvilket ikke er befordrende for hverken jobsøgning eller trivslen blandt ledige (Pultz, 2017).

Ordet sanktion nævnes ofte både på skrift og tale, og det vækker en oplevelse af ikke at være værdig til at modtage ydelser og er tæt koblet til den omfattende mistænkeliggørelse, ledige møder. Denne praksis benævnes også frygtteknologier (Pultz, 2024). Fra de lediges perspektiv, er der ofte en interessant solidaritet med rådgiverne, som Lene her beskriver det:

"Hver gang jeg lavede et lille pip, sad han der og stak fingeren i bordet og sagde, at hvis jeg ikke gjorde sådan og sådan, så kunne de gå ind og indføre sanktioner. Systemet er sat op efter kontrol og det er synd for rådgiverne."

Lene peger her på, at den omfattende kontrol og anvendelse af frygtteknologi vanskeliggør den gode kontakt mellem borger og rådgiver at forvalte trusler om sanktioner så ofte.

Objektivering

Slutteligt tærer det på værdigheden at blive objektiveret, dvs. man kan føle sig som en bold, der bliver kastet rundt i et regeltungt system. Dette system er desuden drevet af konstant skiftende aktører. Fremfor at opbygge en relation til en medarbejder, møder man ofte forskellige

mennesker, der alle har divergerende perspektiver på, hvad der skal til for at håndtere jobsøgningen bedst muligt. ”Jeg kan ikke lide dit billede, jeg kan lide dit billede. Jeg kan ikke lide, at du bruger adjektiver, jeg kan lide, at du bruger adjektiver. Nå, skyd mig.”

Udfordringer for værdighedsfølelse: arbejdsmarkedet

Selvbebrejdelse og tage afslag personligt

Som arbejdsløs formes ens velbefindende selvsagt i høj grad af ens erfaringer på arbejdsmarkedet - både dem der går bagud og jobsøgningen mere konkret. Kommer man til samtale? Er man tæt på, eller oplever man "the black hole" (Sharone, 2013) som det beskrives i litteraturen - altså at man gør en masse ting, men man får ikke svar, allerhøjest et standardiseret svar. Afslag – og gentagne afslag over tid, går i hjertet på mange ledige, og det kan være svært at forholde sig køligt og nøgternt til afslagene. Fremfor at man oplever afslagene baseret på ens objektive færdigheder eller meritter, kommer de til at opleves mere private og som afvisninger af ens person. Det hænger også sammen med, at man i stigende grad bruger sig selv både personligt og socialt på arbejdsmarkedet samt i *networking* praksisser (Pultz & Sharone, 2020).

Prekarisering

Udover at afslag udfordrer lediges oplevelse af værdighed, fylder prekarisering af arbejdsmarkedet en del i materialet; særligt fra mennesker, som er mere udsatte på arbejdsmarkedet; dimittenderne, de ældre og dem med diverse udfordringer, enten fysiske eller psykiske. Ret hurtigt nedjusterer ledige deres forventninger til, hvad det er for en type jobs, de kan få. De frygter, at de aldrig kan forvente at opnå eller igen opnå tryggere rammer for arbejdslivet, som fx sikrer rettigheder og pension. Det tærer på værdighedsfølelsen, når man som jobsøger lynhurtigt føler sig tvunget eller nødsaget til at tage et hvilket som helst arbejde og derfor søger jobs, der ligger markant langt fra ens uddannelses/erhvervs mæssige position: “Og alt det der med at søge job i supermarkeder, ja, her under coronakrisen har jeg også søgt job langt væk (...). Men jeg hører ikke noget, jeg bliver afvist. Nå, okay, jeg er heller ikke nyttig der.” Maria søger fleksibelt og også bredere end hendes uddannelse tilsiger, og afvisninger her udfordrer hendes professionelle selvtillid yderligere. Der er også en del, der beskriver, hvor hårdt det er at være en art daglejer – dvs. at man ikke ved om man har arbejde i morgen, men kan ringes op på alle tidspunkter af døgnet, og skal stille morgenen efter. Oplevelsen af værdighed er netop koblet til oplevelsen af en vis mængde selvbestemmelse samt kontrol og til at planlægge egen tid.

Diskrimination

Endelig fylder diskrimination en del, og fx ældre ledige beskriver at føle sig enormt udsatte på trods af at de føler sig som værdifulde medarbejdere. "Og min mand, han kan slet ikke forstå det, for som han siger, så har du ingen små børn, og du har gode kompetencer, og du har 11-12 år tilbage på arbejdsmarkedet. Hvorfor er det så svært? Ja, det er fordi der står 1953, når jeg uploader." Diskriminationen opleves uretfærdigt og igen er den koblet til en magtesløshed, som på mange måder toner frem som antitesen til værdighed.

Udfordringer for værdighedsfølelse: privatlivet

Eroderende grænse mellem arbejds- og privatliv

Udfordringer for værdighed, der kobles mere direkte til privatlivet involverer besvær ved at administrere en grænse mellem privat- og arbejdsliv samt en oplevelse af at livet delvist er på standby. I stigende grad, ser vi hvordan hobbyer (fx det at gå i haven) omsættes til forretningsideer og forsøges at økonomiseres. "Privat har jeg denne interesse for havearbejde generelt, og hey, hvis du kunne... jeg har lavet nogle havetegninger til venner gratis og så pludselig tænkte jeg, hej, hvad nu hvis kunne du udvikle den del?" Den glidning hvor private aktiviteter inddrages i ens jobsøgning og professionelle virke udfordrer skellet mellem "arbejde" som her er jobsøgning og "fritid". Det bliver derfor sværere at opretholde en balance mellem de to. En mangelfuld balance mellem arbejde og fritid er disponerende for udvikling af stress.

Livet på standby

Som arbejdsløs (og i øvrigt også som prekært ansat) bliver tid en mærkelig størrelse, fordi livet i en eller anden udstrækning bliver sat lidt på standby – det er ikke muligt at låne penge i banken osv. Det bliver naturligvis lidt en hæmsko i forhold til at være selvbestemmende, hvis man udover ikke at have et arbejde også har svært ved at rykke på andre dagsordener i livet. Arbejdsløsheden er altså ikke kun en professionel udfordring; det har spillover effekter på mere intime forhold. For mange arbejdsløse er det ødelæggende for selvtilliden, når man konstant oplever mangel på værdi på arbejdsmarkedet, hvilket også belaster intime relationer (Pultz, 2017).

Befordrende for værdighed: mere motivation og ligeværd

Tilbage i førersædet

Endelig vil vi her til slut se nærmere på hvad, der skaber værdighed i beskæftigelsessystemet, arbejdsmarkedet og privatsfæren. Bredt set har mange af vores interviewdeltagere oplevet større meningsfuldhed i deres jobsøgning under suspenderingen af aktiveringen. Flertallet af de interviewede har søgt jobs under nedlukningen i den periode, hvor de ikke skulle søge. Oplevelsen med at søge jobs har dog været en lidt anden; mange har brugt mere tid på at lave mere kvalificerede jobansøgninger, og kun søgt de jobs, de virkelig gerne ville have. Flere beskriver i højere grad at være tilbage i førersædet, fordi de nu søger jobs, fordi de selv vil, ikke fordi de skal, eller gerne skulle ville:

“Under corona har der jo ikke været de samme krav, og det synes jeg har været sådan lidt frisættende. Det har været rart, at man selv havde ansvaret. Jeg synes det har givet lidt mere motivation, at man selv kan få lov til at styre det og mærke efter, hvad man har lyst til at gøre.”

Paradoksalt nok oplever vedkommende, at når selvansvars-”maskineriet” bliver sat på hold, så føler han sig mere selvansvarlig. Det at søge jobs bliver ikke instrumentelt; ydre motiveret af et system, der er sat i verden for at kontrollere, og den pause giver ham mulighed for selv at mærke efter. Når de ledige ikke længere søger jobs som en instrumentel handling, for at leve op til krav, kommer de i højere grad til at søge jobs, for deres egen skyld – fordi de vil. Den oplevelse af frihed var befordrende for fornemmelsen af værdighed, eftersom den kobler sig til menneskers fundamentale oplevelse af være en mestrende aktør, der træffer valg.

Mindre selvbebrejdelse og mere legitimitet

Ovenstående fund flugter desuden med resultaterne fra vores surveyanalyse, som alene er foretaget baggrund af dagpengemodtagernes svar for at sikre sammenlignelighed med data indsamlet før corona fra Pultz (2017). Der er der statistisk signifikant forskel på corona-responterne og præ-coronarespondenternes svarmønstre (Pultz & Hansen, 2021). Ledige under corona er ikke nær så selvbebrejdende som før krisen. De rapporterer desuden at skamme sig mindre og blive mindre set ned på sammenlignet med respondenter, der besvarer samme spørgsmål før corona. Under corona oplevede de ledige også, at det var mere legitimt at være uden arbejde. Pludselig var der mere forståelse for at være arbejdsløs, og at det ikke var noget selvforskyldt, men derimod noget, der var forårsaget af en ekstern faktor – det var jo på grund af en flagermus! Det blev mere legitimt at fortælle familie og venner, at man faktisk var på

dagpenge, og det er tæt koblet til, at det for en stund var en mere værdig eller – i hvert fald mindre uværdig - position at stå uden arbejde.

Fravær af krav er ikke en catch-all løsning

En anden af deltagerne siger, at det er enormt frisættende at slippe for 'Sauron's øje' – og refererer til den løbende overvågning af aktivitet, som gør den ledige berettiget og værdig til at modtage penge fra staten. Imidlertid er billedet også mere broget, når vi fokuserer på kontanthjælpsmodtagere, som i højere grad giver udtryk for, at de har lidt afsavn pga. manglende kontakt eller sparring: "Nu har jeg været ledig i snart et halvt år, og jeg har stadig ikke haft et møde. Så det har været svært. Det der gå-på-mod er ligesom forsvundet, fordi jeg har ikke fået den der hjælp." Suspenderingen af aktiveringen er således ikke entydig positiv, og vi finder en del variation i materialet, hvor særligt – men ikke udelukkende – ressourcestærke ledige ikke har savnet kontakten. Blandt kontanthjælpsmodtagerne er der en stor variation, hvor nogle af dem, minder om dagpengemodtagerne, men hvor andre kæmper med andre problemstillinger end ledighed. F.eks. mistede en af vores deltagere sin studenterbolig, fordi han var færdiguddannet, og han stod således uden tag over hovedet og kunne ikke komme igennem til sin kommunale sagsbehandler, som i øvrigt blev udskiftet på jævn basis. Det er tydeligt, at manglen på kontakt og mangel på en samtale, der kunne hjælpe med at forstå suspenderingens konsekvenser, var et markant problem for ham. Han cyklede ud til jobcentret, som var under ombygning, og det var i den grad en oplevelse af at overlades til sig selv i en svær tid med mange spørgsmål. Fraværet af krav for jobsøgning ikke nødvendigvis er lykken for alle, og at nogle, som Hans formulerer det, kæmper med at holde sig "i gang, så jeg ikke går psykisk fuldstændig ned". Flere nævner også, at aktivitetskravene er med til at tydeliggøre, hvad der forventes af én. Usikkerhed om forventninger kan være ekstra belastende. Det er således vigtigt at forstå heterogeniteten blandt ledige, når den fremtidige beskæftigelsesindsats udvikles.

Individuel indsats og ligeværdig kontakt

Coronanedlukningen gav desuden også anledning til en bedre og mere ligeværdig kontakt mellem de ledige og de ansatte i både jobcenter og a-kasse. Fraværet af standardiserede procedurer og spørgsmål har givet anledning til en anden form for kontakt med jobkonsulenter, set fra de lediges perspektiv. En mere meningsfuld eller menneskelig kontakt. De afgørende elementer er, at kontakten er frivillig, og der rapporteres om at de bliver mødt mere med respekt og empati. Når de ledige ikke skal ind på jobcentret eller i a-kassen, men i stedet kan tale i telefon hjemme i vante omgivelser eller måske fra haven, er kommunikationen mere uformel, mere i øjenhøjde. Der bliver kun talt om det, der er relevant for den enkelte. "Samtidig når jeg så

siger det, så slapper jeg jo også mere af, fordi jeg kan være mig selv. Fordi jeg ikke skal stå nede i jobcentret og have følelsen af at blive misforstået og have følelsen af hele tiden at blive fejlbehandlet og dømt. Så det har været nemmere også for mig at sidde i min telefon og kunne slappe af." Oplevelsen af at blive hos sig selv og slappe af er ligeledes befordrende for værdighed.

Konklusion og anbefalinger

Oplevelsen af at blive mødt med værdighed kan som arbejdsløs udfordres af et beskæftigelsessystem, der som udgangspunkt er organiseret efter en række relativt strengt formaterede regler og krav. For den enkelte kan det opleves som at blive behandlet som en bold, der bliver kastet rundt, fremfor at blive mødt som et selvbestemmende menneske, der fortjener respekt.

Til trods for systemets indretning og de omfattende regler, er der imidlertid positive erfaringer med jobcenter- og a-kassemedarbejdere, som formår at få de ledige til at føle sig mødt, set og hjulpet godt på vej. Når aktiviteter og kommunikation tager udgangspunkt i, hvad der er vigtigt for det enkelte menneske frem for at tage udgangspunkt i eksterne styringer og standardiserede processer, peger vores forskning på, at det er lettere at tilvejebringe en genuin kontakt der karakteriseres som et værdigt møde og forløb.

Ved at frisætte den enkelte arbejdsløse og undgå standardiserede krav til aktivitet og løbende monitorering og overvågning af disse, kommer mange jobsøgende tilbage i førersædet, og alt andet lige rapporteres det som værende befordrende for virkelysten og kreativitet, hvad angår jobsøgningen (Pultz et al., 2021).

Rapporten slår således fast, at værdighed skal forstås i sin kontekst, i relation til eksisterende praksisser fremfor som en abstrakt størrelse, der alene udspringer af at være menneske. At identificere og gøre op med praksisser, der opleves som uværdige er ét greb, samt blive klogere på, hvad der giver anledning til værdige praksisser og videreudvikle disse er således en anden meningsfuld grobund. Værdighed er ikke noget der enten er til stede eller ikke, men er snarere noget, der skal praktiseres og løbende forhandles i lokale, reflektive praksisser (Kongsgaard, 2022).

At sikre gode rammer for værdighed i beskæftigelsesindsatsen involverer at identificere regler og logikker, der udfordrer oplevelser af værdighed såsom diskurser om at det er den enkeltes skyld, aktiviteter der opleves som tidsspilde, samt anvendelsen af frygtteknologier. Samtidig beror det på en vedvarende udforskning af, hvad det vil sige at skabe og opretholde værdighed i beskæftigelsessystemet og en kontinuerlig samtale om, hvordan værdighed skabes og

opretholdes i en praktisk, lokal virkelighed med blik for juridiske bestemmelser, organisatoriske forhold, samt interpersonelle møder. Det betyder også, at værdig sagsbehandling forudsætter en respekt for frontmedarbejderens rolle i og evne til at finde kompromisser mellem systemets begrænsede ressourcer og hensyn om at øge beskæftigelsen mest og hurtigst muligt og borgerens mål om at finde tilbage på arbejdsmarkedet i et job vedkommende trives i.

De to ovenstående analysedele peger begge på værdighedens flertydighed og kompleksitet. Vi har først vist hvor forskelligt kommunerne forstår begrebet. Målet om at sikre mere værdighed i beskæftigelsessystemet vil i praksis se vidt forskelligt ud afhængig af om værdighed tænkes som kommunikation, individuel indsats, beskæftigelse eller retssikkerhed. Det er selvfølgelig en politisk afgørelse, hvilke værdier beskæftigelsessystemets aktører skal løbe efter. Samtidig er det dog tydeligt at fællesnævneren for de mange sager i medierne, der har skubbet på for beslutningen om at nedlægge jobcentre, er at de er opstået ud af et entydigt fokus på at få borgere hurtigst muligt i arbejde og en insisteren på borgerens arbejdsevne (Hansen & Pultz, 2022). Det betyder ikke, at værdighed som beskæftigelse ikke er relevant, ej heller ikke for de ledige.

I den anden analysedel har vi vist, hvordan målet om at (gen)opnå værdighed gennem beskæftigelse står i kontrast til den mere almenmenneskelige forståelse af værdighed som det at blive mødt med respekt – at blive lyttet til, mødt med omsorg og behandlet på lige fod med andre. Værdighed er koblet til respekt for det enkelte menneskes egen evne til at mestre sit liv, men samtidig er det tydeligt, at ikke alle borgere “kun” har brug for fravær af eksisterende praksisser. Der er erfaringer med borgere, hvor den værdige behandling ikke involverer, at man lader dem være, men snarere kalder det på kompetent hjælp og omsorg. Værdighed står således ikke i kontrast til afhængighed (Oxlund, 2021), men skal derimod tage udgangspunkt i den enkeltes behov med respekt for den heterogenitet, der er blandt ledige borgere.

Vores analyse peger på, at der er nogle forståelser og praksisser, der spænder ben for og besværliggør et værdigt møde; det være sig forståelse af arbejdsløshed som alene selvforskyldt og koblet til inkompetence/mindreværd, et stramt vævet system som gør det svært at tilrettelægge indsatsen efter den enkeltes unikke situation fremfor standardiserede procedurer. At sikre mere værdighed handler derfor også uundgåeligt om at revurdere den vægt, de forskellige værdighedsforståelser har i rammerne omkring jobcentre samt at forstå hvordan jobcentrenes frontmedarbejdere *coper* med og omsætter de forskellige forståelser og hensyn i lokale praksisser (Nielsen & Monrad, 2023).

Dette leder os videre til den næste pointe som handler om sammenhængen mellem værdighed og evaluering af indsatsen. Jobcentre har siden deres oprettelse primært været målt intensivt på og retfærdiggjort ved deres evne til at få borgere i arbejde. Samtidig kan vi se at kritikken af jobcentre har ført til øget fokus på “tilfredshed” som oftest måles gennem spørgeskemaundersøgelser. Spørgsmålet er dog hvor meget en tilfredshedsundersøgelse indfanger i forhold til oplevelsen af blive mødt uværdigt eller værdigt? Tilfredshedsundersøgelser konstruerer mødet mellem borger og system som en kunde- og

køberelation. Er man tilfreds med den service, som fx en samtale, man har fået? Vores analyse af lediges oplevelser med systemet peger dog på at værdighedsoplevelsen langt mere kompleks og sammensat end et spørgsmål om tilfredshed. Hvor tilfredshed handler om hvorvidt servicen lever op til ens forventninger, er spørgsmålet om at blive mødt med respekt eller ikke, noget som manifesterer sig gradvist og ikke lader sig måle på en skala fra 1-5, men kræver at individuelle forløb evalueres i deres helhed. En mere værdig beskæftigelsesindsats handler således også om at finde andre måder at evaluere indsatserne på fra centralt hold såvel som lokalt (Kongsgaard, 2022).

Referencer

- Axelsen, S. & Hansen, R.S. (2019) Brian i chok over behandling på jobcenter: 'Hvordan tørrer du egentlig din numse?' dr.dk, 4. december 2019.
<https://www.dr.dk/nyheder/regionale/trekanten/brian-i-chok-over-behandling-paa-jobcenter-hvordan-toerrer-du-egentlig>
- Beich, A. (2019). Jobcentre gør mennesker syge – politikerne må handle nu. Kronik i Jyllandsposten 20. Maj 2019 <https://jyllands-posten.dk/debat/kronik/ECE11390084/jobcentre-goer-mennesker-syge-politikerne-maa-handle-nu/?st=1>
- Beskæftigelsesministeriet (2020) Ledige skal have en værdig behandling.
<https://bm.dk/nyheder/nyheder/2020/02/ledige-skal-have-en-vaerdig-behandling/>
- Beskæftigelsesministeriet (2020a). 'Aftale om styrket opkvalificering', 17. juni 2020, <https://bm.dk/media/14064/aftale-om-styrket-op-kvalificering.pdf>
- Beskæftigelsesministeriet (2020b). 'Bredt flertal sætter timekrav for folk på kontanthjælp på pause', Nyhed, 6. april 2020. <https://bm.dk/nyheder-presse/nyheder/2020/04/bredt-flertal-saetter-timekrav-for-folk-paa-kontanthjaelp-paa-pause/>
- Boland, T., & Griffin, R. (Red., 2015). *The Sociology of Unemployment*. Manchester: Manchester University Press.
- Bonoli, G. (2013). *The Origins of Active Social Policy*. Oxford: Oxford University Press.
- Bækgaard, M., Mikkelsen, K.S., Madsen, J.K., & Christensen, J. (2021). Reducing Compliance Demands in Government Benefit Programs Improves the Psychological Well-Being of Target Group Members., *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2021, online first.
- Carstensen, M. B., & Hansen, M. P. (2019). Legitimation as justification: Foregrounding public philosophies in explanations of gradual ideational change. *European Journal of Political Research*, 58(2), 582-602.
- Caswell, D. (2020). Talking policy into being—How street-level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. *European Policy Analysis*, 6(1), 23-37.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *De-signing and conducting mixed methods research* (2. ed.). SAGE Publications.
- Danneris, S. (2018). Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients. *Qualitative Social Work*, 17(3), 355-372.
- Demazière, D. (2019). The Boundaries of Unemployment Institutional Rules and Real-Life Experiences. *The Deconstruction of Employment as a Political Question: 'Employment' as a Floating Signifier*, 223-245.

Dwyer, P. (2010). *Understanding social citizenship: Themes and perspectives for policy and practice*. Policy press.

Hansen, M.P., Pultz, S. & Müller, M. (2022). Er værdighed i jobcentre symbolpolitik eller ny praksis? Videnskab.dk, 21. Februar 2022, <https://videnskab.dk/kultur-samfund/er-vaerdighed-i-jobcentre-symbolpolitik-eller-ny-praksis/>

Hansen, M.P. & Pultz, S. (2022). Forskere om regeringens beskæftigelsespolitik: Weber kunne ikke have beskrevet det mere præcist. *Kronik, Altinget*, 19. december, 2022. <https://www.alinget.dk/arbejdsmarked/artikel/forskere-om-regeringens-beskaeftigelsespolitik-weber-kunne-ikke-have-beskrevet-det-mere-praecist>

Hansen, L.S. & Nielsen, M.H. (2023) Working Less, Not More in a Workfare Programme: Group Solidarity, Informal Norms and Alternative Value Systems Amongst Activated Participants. *Journal of Social Policy*. 52(1):46-62.

Hansen, M. P. (2019). *The Moral Economy of Activation: Ideas, Politics and Policies*. Bristol: Policy Press.

Harder, T. (2019) Sag fylder 3000 sider: Kommunen tror stadig ikke på Nanna. 19. Marts 2019 <https://ekstrabladet.dk/nationen/sag-fylder-3000-sider-kommunen-tror-stadig-ikke-paa-nanna/7560551>

Honneth, A. (1996). *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. MIT press.

Johansen, R.B. (2010) Jobcentre får bundkarakter af ledige. *Fagbladet 3F*, 27. September 2010.

Kongsgaard, L. T. (2022). *Faglig Refleksiv Praksis: En undersøgelse af organisatorisk dilemmahåndtering og refleksivitet i velfærdsarbejdets frontlinje*. Aalborg Universitetsforlag. <https://doi.org/10.54337/aau495040168>

Lamont, M. (2009). *The dignity of working men: Morality and the boundaries of race, class, and immigration*. Harvard University Press.

Lindsay, C., & McQuaid, R. W. (2009). New governance and the case of activation policies: Comparing experiences in Denmark and the Netherlands. *Social Policy & Administration*, 43(5), 445-463

McDonald, C., & Marston, G. (2005). Workfare as welfare: governing unemployment in the advanced liberal state. *Critical social policy*, 25(3), 374-401.

Nielsen, M. H., & Monrad, M. (2023). Client Participation and Conditionality: Navigating Conflicting Normative Demands in Employment Services. *Administration & Society*, 55(5), 802-823.

Nielsen, M.H. (2022). Vi står ikke i en jobcenterkrise, men i en tredobbelt tillidskrise. 1 sep, *Politiken*. <https://politiken.dk/debat/debatindlaeg/art8943483/Vi-st%C3%A5r-ikke-i-en-jobcenterkrise-men-i-en-tredobbelt-tillidskrise>

- Nielsen, M.H., Dall, T. & Madsen, M.B. (2023) A hybrid job center. Composite client experiences with employment services between enforcement and care, *European Journal of Social Work*, 26:6, 1085-1096
- Pultz, S. (2024b). *Emotionally indebted. Governing the unemployed self in an affective economy*. Palgrave MacMillan.
- Pultz, S. (2024a). Working with, not on unemployed people: How to explore subjective unemployment experiences in the affective economy. I E. Tseliou, C. Demuth, E. Georgaca, & B. Gough (red.), *The Routledge International Handbook of Innovative Qualitative Psychological Research* Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003132721-24>
- Pultz, S. (2018). Shame and passion: The affective governing of young unemployed people. *Theory & Psychology*, 28(3), 358-381.
- Pultz, S. (2017). *It's not you, it's me: Governing the unemployed self in the Danish welfare state: Ph.d. dissertation*. Københavns Universitet, Det Samfundsvidenskabelige Fakultet.
- Pultz, S., & Hansen, M. P. (2024). What am I worth? an exploration of unemployed people's experiences of (in)dignity in Denmark. I O. Sharone, V. Chen, & S. Pultz (red.), *Handbook on unemployment and Society* Edward Elgar Publishing.
- Pultz, S., & Hansen, M. P. (2023). Jobcentrene lukker, men hvad skal vi sætte i stedet? Videnskab.dk. <https://videnskab.dk/kultur-samfund/jobcentrene-lukker-men-hvad-skal-vi-saette-i-stedet/>
- Pultz, S., & Hansen, M. P. (2021). Arbejdsløs i en (corona)krisetid: et opgør med selvansvaret? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 23(3), 9-25. <https://doi.org/10.7146/tfa.v23i3.129426>
- Pultz, S., & Sharone, O. (2020). The intimate dance of networking: A comparative study of the emotional labor of young American and Danish jobseekers. In *Professional work: Knowledge, power and social inequalities* (Vol. 34, pp. 33-58). Emerald Publishing Limited.
- Sennett, R. (2003). *Respect in a World of Inequality*. WW Norton & Company.
- Sharone, O. (2013). Why Do Unemployed Americans Blame Themselves While Israelis Blame the System? *Social Forces*, 91(4), 1429–1450. <https://doi.org/10.1093/sf/sot050>
- Turrini, A., Koltay, G., Pierini, F., Goffard, C., & Kiss, A. (2015). A decade of labour market reforms in the EU: insights from the LABREF database. *IZA Journal of Labor Policy*, 4, 1-33.
- van Berkel, R., de Graaf, W., & Sirovátka, T. (2012). Governance of the activation policies in Europe: Introduction. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 32(5/6), 260-272.
- van Oorschot, W. (2006). Making the difference in social Europe: deservingness perceptions among citizens of European welfare states. *Journal of European Social Policy*, 16(1), 23–42. <https://doi.org/10.1177/0958928706059829>
- Wang, L.F. (2020). 'Peter Hummelgaard: Det er ikke arbejdernes skyld, at en eller anden har spist en rådden flagermus', *Information*, 1. maj 2020.

<https://www.information.dk/indland/2020/04/peter-hummelgaard-arbejdernes-skyld-spist-raadden-flagermus>

Whelan, J. (2021). Work and thrive or claim and skive: Experiencing the ‘toxic symbiosis’ of worklessness and welfare reciprocity in Ireland. *Irish Journal of Sociology*, 29(1), 3-31.