



MENTORSTØTTE I JOBCENTER VARDE

Evalueringssprojekt af Varde Kommunes mentorstøtteordning

Opgaven er udarbejdet af:

Lisa Gjerlevsen

02021995, Sociologi og Kulturanalyse, 3. semester

Águsta Thora Andrésdóttir Rasmussen

19121995, Sociologi og Kulturanalyse, 3. semester

Fakhira Wahabzadeh

12081994, Sociologi og Kulturanalyse, 3. semester

Vejleder:

John Storm Pedersen

Center for Landdistriktsforskning

Institut for Miljø- og Erhvervsøkonomi

Anslag: 103.548

Tro og love erklæring

"Det erklæres herved på tro og love, at undertegnede egenhændigt og selvstændigt har udformet denne rapport. Alle citater i teksten er markeret som sådanne, og rapporten eller væsentlige dele af den har ikke tidligere været fremlagt i anden bedømmelses-sammenhæng."



Lisa Gjerlevsen



Águsta Thora Andrésdóttir Rasmussen



Fakhira Wahabzadeh

Indholdsfortegnelse

1. Indledning og problemformulering	4
2. Litteraturstudie	6
2.1. Definition af en mentorordning og dokumenterede effekter	6
2.2. Unges uddannelsesforhindringer	7
2.3. Antallet af sygemeldinger på arbejdsmarkedet	8
3. Teori	11
3.1. Institutionelle logikker.....	11
3.2. Anthony Giddens.....	13
3.3. Erving Goffman.....	15
3.4. Opsummering.....	17
4. Metode	18
4.1. Videnskabsteoretiske overvejelser	18
4.2. Metodevalg og indsamling af empiri.....	19
4.2.1. Evaluerings formål.....	19
4.2.2. Brugeren som værdifuld kilde til praksisviden – præsentation af brugere	20
4.2.3. Nuancering af brugernes perspektiv – interviews med mentorer	21
4.2.4. Tilrettelæggelse af interviews – udvælgelse af evaluander og interviewguide	22
4.2.5. Metodologiske fravalg.....	23
4.3. Behandling af empiri og analyse heraf	24
5. Organisation og ledelse	26
5.1. Casebeskrivelse	26
5.2. Jobcentret i Varde Kommune: organisationens opbygning	27
5.3. Mentorernes ansættelsesforhold og erhvervsbaggrund	29
5.4. Ledelse af frontmedarbejdere.....	31
5.5. Information og samarbejde i organisationen	32
5.6. Opsummering.....	33

6. Analyse	34
6.1. Undersøgelsens resultater	34
6.1.1. Indledende afsnit om borgernes livssituation	34
6.1.2. Brugerens indflydelse på forløbets tilrettelæggelse og indhold	37
6.1.3. Samarbejde mellem offentlige institutioner i mentorarbejdet	39
6.1.4. Roller i mentorkonstellationen	40
6.2. Diskussion af resultater	43
6.2.1. Forslag til forbedringer – et transformativt sigte	44
7. Konklusion	46
7.1. Evaluering af mentorordningen	46
8. Litteraturliste	48
9. Bilag	50
9.1. Bilag 1: Interviewguide til borgerne	50
9.2. Bilag 2: Interviewguide til mentorerne	52
9.3. Bilag 3: Den overordnede organisation (Varde Kommune)	54

1. Indledning og problemformulering

Varde Kommune har planlagt en evaluering af jobcentrets faste mentorordning. Denne evaluering dækker over den uddannelsesrettede mentorstøtte til unge på offentlig forsørgelse og den bredere mentorstøtte til en række målgrupper i jobcentret såsom: jobafklaringsforløb, sygedagpenge, ressourceforløb, ledighedsydelse og aktivitetsparate unge og voksne. Vores projekt kommer derfor til at dreje sig om både uddannelsesparate unge i alderen 18-29 år på uddannelseshjælp, og den bredere gruppe af voksne i alderen 30 år og opefter. Disse unge er uden en erhvervskompetencegivende uddannelse og kun undtagelsesvis aktivitetsparate. Nogle af disse unge er allerede i gang med et uddannelsesforløb, som de har brug for støtte til at kunne gennemføre. De voksne repræsenterer en bredere gruppe med mere nuancerede livssituationer; fælles for størstedelen er dog, at de er blevet sygemeldt som følge af enten fysisk eller psykisk sygdom.

Selve mentorordningen er som udgangspunkt både gratis og frivillig for de fleste borgere. Alligevel får nogle borgere tildelt en ret og pligt-mentor på baggrund af personlige forhold. Denne ret og pligt-mentors målgruppe er aktivitetsparate voksne over 30 år og aktivitetsparate unge under 30 år. Aktivitetsparate uddannelseshjælps- og kontanthjælpsmodtagere, der i perioder på grund af personlige årsager ikke kan deltage i et tilbud om vejledning og opkvalificering får ret og pligt et tilbud om mentorstøtte indtil de kan deltage i et uddannelses- eller arbejdsrelateret tilbud. Dette uddannelses- eller arbejdsrelaterede tilbud kan for eksempel dreje sig om: virksomhedspraktik og nytteindsats eller ansættelse med løntilskud. Kontakten med mentor skal finde sted mindst én gang ugentligt. Mentoren skal hjælpe og yde støtte til borgeren med henblik på, at borgerens livssituation stabiliseres i en sådan grad, at vedkommende igen bliver i stand til at deltage i en uddannelses- eller arbejdsrettet indsats (Aalborg Kommune, (2015 (2016))). Der er derfor ikke nogen konkret beskrivelse af, hvilke opgaver mentoren skal bistå borgeren med. Kontaktformen er fleksibel på den måde, at mentoren løbende mødes med borgeren – enten hjemme hos borgeren i forbindelse med en aktivitet, eller på anden vis efter aftale med borgeren. Dog er det vigtigt, at der løbende er en helt konkret kontakt, og at der opbygges en støttende relation mellem borger og mentor for at sikre, at formålet med mentorstøtten opfyldes. Tilbuddet om mentorstøtte skal gives for en periode på tre måneder og i øvrigt følge § 31 b (Aalborg Kommune, (2015 (2016))).

Vores problemformulering lyder, ud fra den foregående præsentation, derfor således:

“Hvordan har mentorstøtteordningen, udbudt af Jobcenter Varde, ifølge brugere og mentorer bidraget til det uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende mål?”

Jobcenter Varde ønsker at få denne mentorstøtteordning evalueret, da der fra ministeriets side er planlagt en evaluering af denne ordning. Formålet med evalueringen fra jobcentrets side er, at finde frem til

borgernes oplevelse af tilbuddet, set i relation til om, og hvordan, mentorordningen rykker borgeren frem mod uddannelse eller beskæftigelse.

Evalueringen beskæftiger sig med en udsat gruppe mennesker i en række forskelligartede livssituationer. For at give en sammenfattende beskrivelse af gruppens vilkår og forudsætninger, anvendes Anthony Giddens' (1938) teorier om identitet i analysens første afsnit, et afsnit som suppleres af viden indsamlet i projektets litteraturstudie. Litteraturstudiet indeholder endvidere definitioner af og tidligere erfaringer med mentorordninger. Videre i evalueringen anvendes primært de institutionelle logikker, som præsenteres nærmere i teoriafsnittet (jf. kapitel 3.1. Institutionelle logikker). De institutionelle logikker som analyseapparat danner grundlag for hele vinklingen af analysen; vi ser på styringen af mentorordningens frontmedarbejdere og betydningen for brugerens oplevelse af tiltaget. Som supplement til den institutionellogiske vinkel inddrages Erving Goffman (1922-1982) i et forsøg på at beskrive roller og relationer i mentorarbejdet. Analysekapitlet afsluttes med en diskussion af brugernes samlede vurdering af mentorstøtten, herunder spørgsmålet om målbarhed, hvor der anlægges et transformativt sigte med relevante forslag til forbedringer af den fremtidige mentorstøtte. I projektets kapitel 5, arbejdes der i dybden med de organisatoriske principper bag Jobcenter Varde, og dermed mentorordningen – her er fokus særligt på information og kommunikation i organisationen.

Metodologisk baserer projektet sig på den brugerinddragende bottom-up evaluering. Denne evalueringstype og dertilhørende metodologiske valg samt overvejelser vil blive præsenteret i projektets metode i kapitel 4. I samme kapitel vil en begrundelse for den socialkonstruktivistiske videnskabsteoretiske tilgang fremgå, ligesom også behandlingen af den indsamlede empiri vil indgå.

2. Litteraturstudie

I litteraturstudiet er der forsøgt defineret, hvad en mentorordning egentlig er, og efterfølgende beskrevet tidligere undersøgelser af mentorstøttens effekter. Derudover er der kigget på, hvilke uddannelsesforhindringer, der kan være for de unge, og hvor mange sygdommeldinger, der er på arbejdsmarkedet på landsplan – samt, hvad der ligger bag disse sygdommeldinger. Til dette er der fundet nogle videnskabelige artikler og rapporter, som understøtter disse påstande vedrørende mentorordningens effekter, uddannelse og uddannelsesforhindringer samt (manglende) beskæftigelse.

2.1. Definition af en mentorordning og dokumenterede effekter

Når man beskæftiger sig med mentorstøtte, kan det for afklaringens skyld være relevant, at italesætte den idealtypiske definition af mentorbegrebet – i dette tilfælde med udgangspunkt i den arbejdsmarkedsrettede mentorstøtte. Kernen i mentorkonceptet er at mobilisere brugerens egne ressourcer; dette ved motivation og støtte. Der er således tale om en individualiserende proces, som omskaber brugerens identitet. Der skelnes mellem mentoren; den aktive part, og brugeren; den problematisk passive part (Risbjerg og Triantafillou, 2008).

Jævnfør patienthåndbogens kapitel om mentorordninger, udbudt af sundhedsstyrelsen, ligger der i dette koncept et centralt element af hjælp til selvhjælp; brugeren tilbydes i en periode kompetent støtte af en fagprofessionel med det sigte, at brugeren efterfølgende selv vil være stillet i stand til at varetage de nødvendige opgaver (Patienthåndbogen, 2016). I patienthåndbogen præciseres det endvidere i forhold til den arbejdsmarkedsrettede mentorindsats, at mentorstøtten skal ligge udover, hvad en eventuel arbejdsplads kan tilbyde af støtte i den opstartende fase af ansættelsen (Patienthåndbogen, 2016). Et krav til bevillingen af arbejdsmarkedsrettet mentorstøtte bliver således, at mentoren skal have afgørende betydning for brugerens evne til at opnå beskæftigelse eller deltage i relevante beskæftigelsesrettede tilbud (Patienthåndbogen, 2016).

I forlængelse heraf kan det være interessant at se på i forvejen gennemførte evalueringer af mentorstøtteordninger, for på baggrund af eksisterende litteratur, at danne sig et billede af tidligere erfaringer med mentorstøtte. Et eksempel på en evaluering af mentorstøtte som beskæftigelsesindsats findes i rapporten: "Evaluering af mentorordningen" udført af SFI på foranledning af *Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering* (SFI, 2015). I rapporten beskrives det, hvordan mentorstøtte som værktøj inden for arbejdsmarkedspolitik, siden indførelsen i 2003, er blevet et udbredt fænomen med hele 36.000 påbegyndte beskæftigelsesrettede mentorforløb i 2013 (SFI, 2015). Med den omfattende anvendelse af mentorstøtte som led i beskæftigelsesindsatsen skærpes interessen for at afdække tilrettelæggelse og effekt

af de mange forløb. Hertil bidrager rapporten med en række delkonklusioner. Det konkluderes blandt andet, at mentorstøttens indholdsmæssige karakter er bredt varierende. For hovedparten af mentorstøttens brugere var hensigten at løse udfordringer, som forhindrede deltagelse i beskæftigelsesrettede aktiviteter eller decideret beskæftigelse. Dette gennem stærkt forskelligartet støtte, herunder; økonomisk, social og praktisk støtte i hverdagen. For en mindre andel af brugerne var hensigten med mentorstøtte en fortsat fastholdelse i en igangværende indsats (SFI, 2015). Ydermere konkluderes det, at særligt de tilknyttede frontmedarbejdere stiller sig positive over for mentorordningen og tiltagets evne til at bevæge brugerne nærmere ordinær beskæftigelse. Mentorstøttens brugere ser, jævnfør rapporten, imidlertid mere kritisk på tiltaget. Dette understøttes i rapporten ved at hele 81 % af de adspurgte mentorer mener, at brugerne i kraft af mentorstøtten er blevet bedre til at klare de udfordringer, som var årsag til tildeling af mentorstøtten – det tilsvarende tal er for de adspurgte brugere alene 37 % (SFI, 2015).

På trods af disse tal kan det i rapporten læses, hvordan hovedparten af mentorstøttens brugere beskriver relationen til mentoren som præget tillid og fortrolighed (SFI, 2015). Dette falder i tråd med mentorordningen, som er baseret på relationelt arbejde og ligeledes rapportens tese om, at et af mentorkonstellationens væsentligste elementer er etableringen af en nær personlig relation mellem bruger og mentor (SFI, 2015).

Disse konklusioner kan anvendes i en sammenholdelse med det aktuelle projekts evaluering, i afdækningen af, hvorvidt lignende tendenser findes i mentorordningen udbudt af Jobcenter Varde.

2.2. Unges uddannelsesforhindringer

I rapporten "Evaluering af mentorindsats til unge uden uddannelse og job," lavet af Rambøll i 2014, har man evalueret mentorindsatsen for unge uden uddannelse og beskæftigelse i hele Danmark. De unge i undersøgelsen ligger i aldersgruppen 18-29 år, og der har i alt været 488 unge, som har deltaget i Rambølls spørgeskemaundersøgelse. Udover de unge selv har i alt 95 mentorer deltaget i undersøgelsen. I et af spørgsmålene har de unge blandt andet selv skullet vurdere deres helbredsmæssige tilstand. Heraf fremgår det, at hele 33,6 % af de i alt 488 deltagende personer svarer, at de havde et mindre godt helbred. Mens kun 6,6 % svarer, at deres helbred var fremragende. Når der spørges til de unges helbred tænkes der her både på det fysiske og psykiske helbred; blandt andet om respondenterne er afslappede, har tilstrækkeligt med energi eller om de er triste til mode (Svarer et al., 2014). Man skal dog tage højde for, at disse svar er baserede på de unges egne udsagn og altså ikke lægelige erklæringer. På trods af dette tegner der sig et foruroligende billede af lav livskvalitet blandt de unge – en tilstand, som kan forhindre de unge i at fastholde et uddannelsesforløb.

Ud over dette har man spurgt til, hvordan de unge har det med at omgås andre mennesker. Her svarer kun 28,9 %, at de synes godt om at være sammen med andre og samarbejde med andre mennesker. Mens hele 68,1 %-point svarer, at de har svært ved at samarbejde med andre eller, at de helt foretrækker at være alene og helst vil undgå at skulle samarbejde med andre (Svarer et al., 2014). Dette er foruroligende tal, der peger i retning af, at de unge har store sociale problemer, som kan forhindre dem i at gennemføre en uddannelse eller opnå beskæftigelse. Denne nærmest frygt for at indgå i sociale relationer kan skyldes tidligere nederlag i de unges liv, som har demotiveret dem til at opbygge relationer med andre mennesker (eksempelvis medstuderende og kolleger).

Udover de unges helbredsmæssige tilstand er der i rapporten blevet spurgt til de unges uddannelsesmæssige fremtid. Der er i rapporten blevet spurgt til, hvor de unge aktuelt befinder sig på deres vej mod uddannelse. Heraf har 42 %-point af de unge enten besluttet sig for, hvilken uddannelse de vil tage og har en plan for at opnå dette, eller også har de unge en ide om, hvilken uddannelse de kunne tænke sig. Modsat har 55,9 %-point enten slet ikke overvejet muligheden for at påbegynde uddannelse eller har slet ikke lyst til at starte på en uddannelse på nuværende tidspunkt (Svarer et al., 2014). Selvom det næsten er fifty-fifty med fordelingen, findes der stadig en hældning mod den negative side for de unge, som meget gerne skulle vendes om til noget positivt.

Mentorerne har blandt andet skullet vurdere, i hvilken grad de er enige i en række udsagn angående de borgere, de har været mentorer for. Et af udsagnene lyder: *“Borgerne har tilstrækkeligt med faglige kompetencer i forhold til job eller uddannelse”*, hvortil 68 % af mentorerne svarer, at de i mindre grad er enige (Svarer et al., 2014). Et andet udsagn, som mentorerne har skullet vurdere de unge ud fra, lyder: *“Borgerne er ikke særligt motiverede for at komme i uddannelse eller job”*, her svarer 53 % af mentorerne, at de i mindre grad er enige i dette udsagn (Svarer et al., 2014). Denne tendens er på sin vis positiv, da den indikerer, at de unge (til en vis grad) er motiverede til at komme i uddannelse eller beskæftigelse.

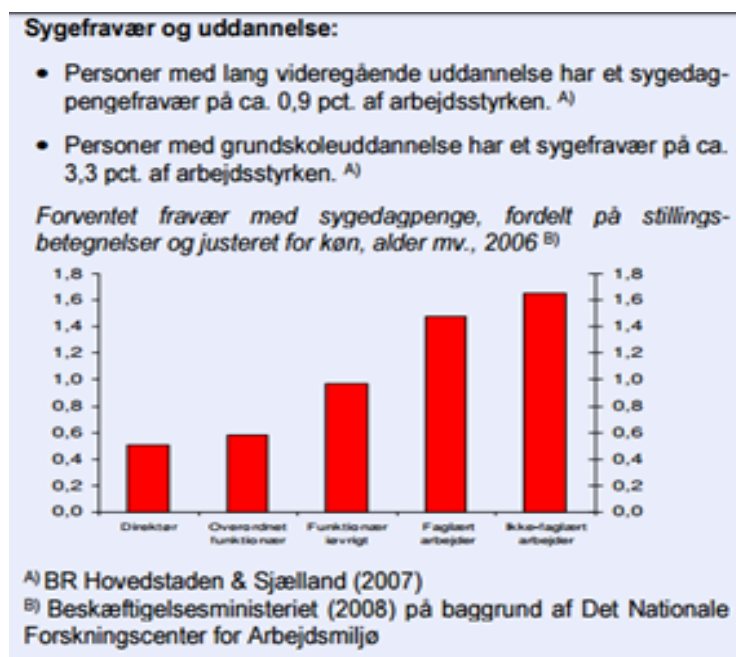
Disse resultater fra rapporten kan vi bruge i forhold til emnet omkring Goffmans roller (jf. afsnit 3.3. Erving Goffman), da de unge i rapporten blandt andet beskriver, at de har svært ved at samarbejde med andre mennesker, hvilket kan tyde på en grad af social angst. Vi vil derfor gå videre med emnet om roller i vores teorikapitel.

2.3. Antallet af sygemeldinger på arbejdsmarkedet

I rapporten *“Beskæftigelsesregionerne i Danmark – Viden om sygefravær”* udført af Arbejdsmarkedsstyrelsen fra 2008, har man undersøgt, hvad hyppige årsager til sygefravær er, og hvor meget sygefravær, der hidtil har været på landsplan. Sygefraværet er stigende i stort set alle regioner, dog er stigningen størst i Midtjylland og mindst i Østdanmark. Der er mange forklaringer på stigningen af sygefraværet i de senere år.

En af de væsentligste årsager er, at der er kommet flere i arbejde som dermed er berettigede til sygedagpenge. Folk har fået mere travlt på arbejdspladserne, hvilket på den måde øger påvirkningen fra arbejdsmiljøet og dermed giver mere sygefravær. Flere rammes af psykiske lidelser som konsekvens af et anstrengende arbejdsliv, hvilket ligeledes bevirker et øget sygefravær. Ifølge rapporten sker der en polarisering af sygefraværet, som stiger særligt for de grupper, der i forvejen har haft højt sygefravær. Cirka 30 % af sygefraværet skyldes psykiske lidelser eller fysisk sygdom (Arbejdsmarkedsstyrelsen, 2008). Undersøgelsen viser, at det særligt er kvinder under 30 der rammes af psykiske lidelser. Offentligt ansatte samt personer med mellemlang videregående uddannelse er ligeledes eksponeret for sygefravær. Omkring 40 % af det samlede sygefravær anses for at være forårsaget af belastninger i arbejdsmiljøet (Arbejdsmarkedsstyrelsen, 2008). De arbejdsområder hvor risikoen er højest for sygemeldinger og langvarige sygeforløb er i sociale institutioner, offentlig administration og fødevarerindustrien.

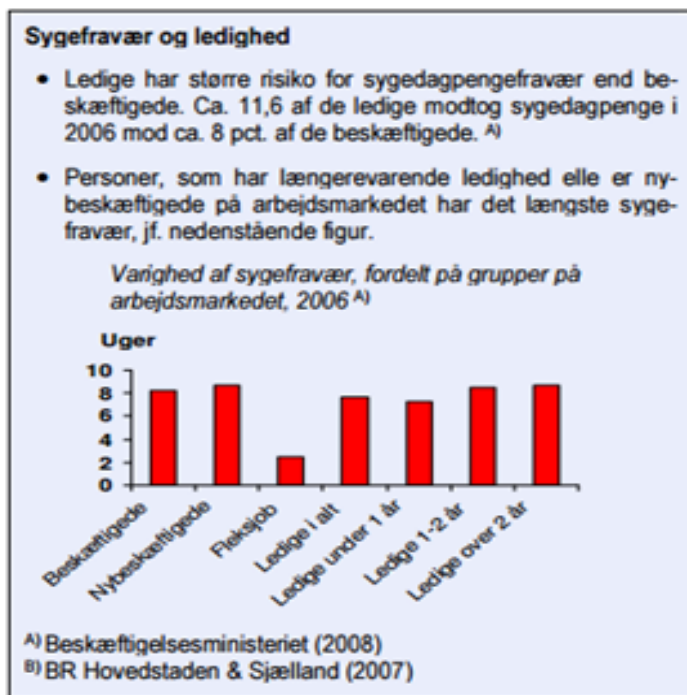
Figur 1: Sygefravær og uddannelse



Kilde: "Beskæftigelsesregionerne i Danmark - Viden om sygefravær", Arbejdsmarkedsstyrelsen (2008).

Som det fremgår af figur 1, findes der en sammenhæng mellem uddannelse og sygemeldinger/sygefravær. Statistisk er sammenhængen at desto lavere uddannelse desto højere sygefravær. Personer med korte uddannelser er ofte mere tilbøjelige til at sygemelde sig i en længere periode. Mange undersøgelser viser i forlængelse heraf, at personer med kort eller ingen uddannelse har fire gange større risiko for at opleve sygefravær end personer med en længere uddannelse. Denne forskel kan være forbundet med livsstil og arbejdsmiljø.

Figur 2: Sygefravær og ledighed:



Kilde: "Beskæftigelsesregionerne i Danmark - Viden om sygefravær", Arbejdsmarkedsstyrelsen (2008).

Gruppen af blandt andet kontanthjælpsmodtagere, langtidsarbejdsløse og folk, der er kommet på sygedagpenge, er over tid vokset og har derved øget sygefraværet i Danmark, som det fremgår af figur 2. Dette skyldes, at personer som er ledige har større tendens til sygdom end den beskæftigede gruppe (Arbejdsmarkedsstyrelsen, 2008). Hertil står der i rapporten:

"En undersøgelse blandt ca. 1.800 kontanthjælpsmodtagere viser, at andelen af kontanthjælpsmodtagere med en (selvopfattet) kronisk sygdom stiger fra ca. 25 pct. Omkring 25 pct. af de tungeste kontanthjælpsmodtagere har psykiske lidelser, som er diagnosticeret af en læge eller psykiater". (Arbejdsmarkedsstyrelsen, 2008).

Dette viser, at det ikke er nemt at afgøre om, det er arbejdsløshed, som fører til sygdom eller om det er sygdom, der fører til arbejdsløshed og sygefravær. Undersøgelser viser, at arbejdsløse/ledige har dårligere mentalt helbred, hvilket forøger risikoen for sygefravær. Derudover har de ledige gennemsnitligt lavere uddannelse og højere alder end beskæftigede på arbejdsmarkedet (Arbejdsmarkedsstyrelsen, 2008).

Denne rapport anvendes i projektet, da den undersøger nogle relevante årsager til, sygemelding af borgere. De udvalgte rapporter og tekster kan hjælpe os med at belyse den situation, som vores borgere med mentorstøtte sidder i. De kan give os en større forhåndsforståelse, som vi kan bruge, når vi skal snakke med borgerne, for at vi blandt andet kan sætte os ind i de problemer, som de dør med i dagligdagen.

3. Teori

Dette kapitel omhandler den anvendte teori i forhold til projektet. Som det overordnede emne har vi valgt at bruge de institutionelle logikker, som er blevet præsenteret i faget organisationssociologi. Logikkerne anvendes blandt andet i undersøgelsen af jobcenterets organisering og styring, herunder; hvordan mentorerne er styret og hvorledes de arbejder. Endvidere er Anthony Giddens og Erving Goffman valgt som de to teoretikere, hvorpå projektets teoretiske viden er baseret. Giddens' teori om identitetsdannelse har blandt andet dannet grundlag for vores projekt, da teorien kan bidrage med viden, der kan medvirke til en forståelse for borgernes problemer, og samt identitetens tilknytning til uddannelse og beskæftigelse. Samtidig anvendes Goffmans teorier om roller og interaktionen mellem individer – viden som i projektet anvendes til at afdække rollerne i mentorkonstellationen, og tydeliggøre relationen mellem mentor og borger.

3.1. Institutionelle logikker

De institutionelle logikker kan bruges til at forstå, hvorfor folk handler som de gør. Man kan kalde logikkerne for styrings- og organiseringslogikker, da de beskriver tildelingen, produktionen, leveringen og styringen af velfærdsydelser til borgerne som slutbrugere. Disse logikker har hver især teorier om, hvordan den offentlige sektor bør organiseres, ledes eller styres på tværs af forskellige niveauer (Pedersen og Aagaard, 2015). De institutionelle logikker styrer og præger aktørens identitet og dermed også adfærd. Derfor opfatter aktøren bestemte organisatoriske funktioner ud fra en specifik logik, dog er den enkelte aktør ikke som udgangspunkt bundet til en bestemt logik. I tilfælde, hvor en situation opstår for aktøren, vil forsøget være at løse situationen ud fra den hyppigst anvendte logik – hvis ikke dette er tilstrækkelig løsning, vil aktøren anvende nye logikker (Pedersen og Aagaard, 2015). Sagt på en anden måde: aktøren kan godt kombinere flere logikker for på den måde at tage det bedste fra forskellige logikker og dermed lave en "hybrid-logik". Dette skyldes, at logikkerne har mangler. Ved at rekombinere og oversætte logikker på ny, har aktøren således mulighed for, på sigt, bevidst at ændre adfærd (Pedersen og Aagaard, 2015).

I dette projekt præsenterer vi tre institutionelle logikker. Vi er opmærksomme på, at der findes flere logikker, men vi anvender netop disse tre i vores projekt, da det vurderes at de er mest optimale og anvendelige i forhold til den indsamlede empiri. Disse fire logikker er: weberiansk bureaukrati, street-level bureaucracy og new public governance. Dette er også eksempler på de logikker, der er alment accepterede i den offentlige sektor, som vi også beskæftiger os med (Pedersen og Aagaard, 2015). Dog har vi udeladt new public management, da vi kun i begrænset omfang fandt behov for anvendelse af denne logik i den pågældende undersøgelse.

Den weberianske logik (også kaldet WB-logik) kendetegnes ved, at staten er det styrende organ. Top down ledelse (hierarki), reglementer, kontrol, centralisering og standardisering er nøgleord (Pedersen og Aagaard, 2015). Hvis man skal sætte en person på WB-logikken ville det være en bureaukrat, da denne person er meget strukturorienteret. Og netop det, at være strukturorienteret spiller en væsentlig rolle i WB-logikken. Dette stiller nogle juridiske krav til bureaukraten, da bureaukraten således er underlagt nogle regler og love, der skal følges. Dette hænger sammen med WB-logikkens formål om, at politikere og offentlige ledere skal producere og levere standardiserede ydelser. Typisk sker dette hovedsageligt via top down ledelse, hvor det forventes, at lederne programmerer medarbejderne top down via en række ledelsesværktøjer, som indebærer, at medarbejderne stort set ikke har nogen autonomi i den daglige drift. Til gengæld kan ydelserne i princippet produceres og leveres billigt; borgerne får nemlig de samme ydelser under de samme omstændigheder. Dermed passer WB-logikken godt ind i en universel velfærdsmodel som den danske, hvor kerneprincippet er, at alle borgere skal have lige rettigheder til de samme ydelser – hvis de altså opfylder nogle på forhånd opstillede objektive kriterier (Pedersen og Aagaard, 2015).

Street-level bureaucracy (også kaldet SLB-logik) er meget modsat WB-logikken, da det her er professioner, der er det styrende "organ". Her er kendetegnene: bottom-up ledelse, hands-on erfaring (praksisnær viden/ekspertise), autonomi, borgernes (individuelle) behov, faglig ledelse og empowerment (Pedersen og Aagaard, 2015). Da SLB-logikken netop er meget anderledes end WB-logikken, er det derfor også en anden type fagfolk, der kendetegner logikken. Her er det de fagprofessionelle, for eksempel socialrådgivere, der repræsenterer SLB-logikken. Modsat bureaukraten er den fagprofessionelle naturligt mere aktørorienteret, i kraft af arbejdet med borgerne "i marken," hvor tingene foregår. Disse fagprofessionelle forsøger at producere og levere ydelserne i samarbejde med borgerne, ved at lytte til borgernes behov – ikke blot den større, almene gruppe borgere, men ligeledes den enkelte borger. For at muliggøre dette, kræves en vis autonomi, og denne kan være svær at opnå i forhold til WB-logikkens reglementer. Derfor ser man ofte, at WB-logikken og SLB-logikken konflikter med hinanden (Pedersen og Aagaard, 2015). Formålet med SLB-logikken er, at skabe det bedste match mellem brugernes situation og de fagprofessionelles faglige kompetencer. Forudsætningen for at skabe dette match er, at der etableres et samarbejde mellem de fagprofessionelle og borgerne som slutbrugere, om produktionen og leveringen af ydelserne. Dette kræver, at samproduktionen understøttes af lederne med særligt henblik på at styrke de fagprofessionelle (Pedersen og Aagaard, 2015).

Til sidst har vi *new public governance* (også kaldet NPG-logik). Denne logik adskiller sig meget fra de øvrige to præsenterede institutionelle logikker, da det styrende "organ" her er fællesskabet. NPG-logikken kendetegnes ved tværgående samarbejde og gensidig afhængighed. Netværket er en styrende faktor lige så

vel som tillid, og derfor er der et minimalt behov for kontrol (Pedersen og Aagaard, 2015). Hvis man skal sætte en person på denne logik vil det være en koordinator eller en projektleder, da denne person skal få de forskellige "siloer" til at samarbejde; aktørerne skal her forsøge at producere og levere ydelser, der er baseret på tværgående samarbejde og dialog mellem de forskellige niveauer og sektorer – offentlige såvel som private. Det opfattes i NPG-logikken, at jo flere faktorer, der inddrages, jo større vidensgrundlag opstår der for at kunne levere de bedste ydelser. Målet med NPG-logikkens samarbejde er at engagere bredt og fremme et aktivt medborgerskab, hvor netværksdelingernes viden og ressourcer mobiliseres. Ledelsesformen i NPG-logikken er netværksfaciliterende, tillidsbaseret og har fokus på forhandling, da logikken er af den opfattelse, at de implicerede og relevante aktører er gensidigt afhængige af hinanden, og at de er horisontalt forbundne. Sagt på en anden måde, så har ingen enkeltaktør magt nok til at kunne styre de andre, da hele samarbejdet bygger på tanken om et ligeværdigt fællesskab (Pedersen og Aagaard, 2015).

Ud fra disse beskrivelser af logikkerne kan det ses, at de overlapper, er i indbyrdes konkurrence og er interagerende med hinanden. Derfor er det ikke muligt at udpege en logik som værende den førende eller bedste, da det afhænger af, hvilken vinkel der anlægges (Pedersen og Aagaard, 2015). Derfor er det interessant for vores projekt at undersøge, hvilken logik mentorerne er pålagt eller udlever i forhold til deres arbejde med borgerne. Et forsigtigt gæt ville være, at de primært følger SLB-logikken, da denne kendetegner mentorernes faggruppe.

3.2. Anthony Giddens

Den engelske sociolog Anthony Giddens beskriver identitet som noget, der tilegnes frem for noget der tildeles. Giddens beskriver, at moderniteten har spillet en væsentlig rolle i de seneste årtier både i den faglige og politiske debat. Senmoderniteten betyder et samfund, der er under videnskabelig, økonomisk og moralsk forandring (Giddens, 1991). Førhen levede vores bedsteforældre i et traditionelt klassesamfund, hvor man traditionen tro blev uddannet indenfor samme fagområde som sine forældre; var faderen smed blev hans søn ligeledes smed. Giddens mener, at det at eksistere i den senmoderne tid indebærer, at traditioner og sædvaner ikke arves og videreføres i samme omfang. I dag danner disse traditioner ikke længere grundlag for måden, man handler på. Nutildags vælger unge at gå andre veje end deres forældre; man har muligheden for at skabe sin egen identitet og gå den retning, man som individ ønsker – individualiteten fylder enormt meget, men stadig oplever nogle individer et paradoks i denne udvikling. Samfundets udvikling betyder, at alt er muligt og foranderligt, og individet har mulighed for konstant at blive udviklet. Som Giddens formulerer sig i dette citat:

"(...) Traditioner udvikler sig over tid, men kan også ændre sig eller blive transformeret meget pludseligt" (Giddens, 1999: 42).

Her mener Giddens, at traditioner er nødvendige trods udviklingen med moderniteten. Den aftraditionalisering som er sket i samfundet giver individet en stor frihed, som så også er med til at ændre individets identitet, dette kalder Giddens for *selvidentitet*, som er en opfattelse af os selv. Selvidentiteten skal skabes og genskabes mere aktivt end før, og dette kan give komplikationer for nogle individer (Giddens, 1999).

I forbindelse med denne samfundsudvikling er individet blevet stærkt individualiseret og må i kraft af aftraditionaliseringen nu på egen hånd stå for identitetsdannelsen. Denne udvikling af identitetsdannelsen kan skabe indviklede og uoverskuelige konsekvenser for nogle udsatte individer. Derfor kan der være brug for en aktiv deltagelse og hjælp til dannelsen af identiteten idet traditioner ikke længere spiller en væsentlig rolle for individet. Her kommer mentoren ind i billedet, da mentoren er med til at opbygge en relation til borgeren, og er dermed også med til at etablere et netværk for borgeren. Dette gør mentoren ved at forstå borgerens behov for dermed at kunne skubbe ham/hende i en positiv retning. Det kan for eksempel være ved at yde støtte til borgeren så pågældende har mere overskud til at kunne deltage i private og sociale forhold, eller til at foreslå en ny synsvinkel, som borgeren måske ikke selv har set, så de får mod på at kunne starte eller gennemføre en eventuel uddannelse eller jobsøgning. Mentoren bistår med andre ord den udsatte borger i en ofte turbulent identitetsdannelsesproces.

Dette hænger sammen med Giddens' strukturteori, der forklarer, hvordan individer handler og, hvordan vi bliver til som mennesker. Med andre ord; hvordan vi som individer påvirkes af forskellige strukturer. Strukturteorien handler om, at individer bliver reflektive og tager ansvar for eget liv, og dermed selv skaber sin identitet (Giddens, 1979). Det kan dog være svært at skabe sin egen identitet for nogle af borgerne med behov for mentorstøtte, da de er særligt udsatte og døjer med forskellige sociale, psykiske såvel som fysiske problemer.

Giddens opererer med ontologisk sikkerhed og eksistentiel angst, som markerer rammerne for identitetsudviklingen. Den ontologiske sikkerhed er fundamental for individets selvidentitet, og det "at eksistere i verden" (Giddens, 1994). Det vil sige at være den samme i alle tilværelsens situationer. Er den ontologiske sikkerhed stærk, udvikler man også en selvidentitet, hvor man anerkender andre mennesker og genstandes eksistens. Den ontologiske sikkerhed er knyttet op på tillid, og dens opgave er at skærme individet fra angst. Denne tillid har individet udviklet fra barndommen. Man kan dog komme ud for, at den ontologiske sikkerhed er utilstrækkelig, og at individet kan føle sig for usikker til at kunne se sin egen kontinuerlige identitet (Giddens, 1994). Med sin modernitetsteori fremhæver Giddens, at det senmoderne samfund er under udvikling og denne udvikling påvirker individet på mange af nutidens dominerende egenskaber såsom; adskillelse af tid og rum og dets sammenrykning som følge af udviklingen i den moderne tid. Dette har ikke kun påvirket individet men også samfundet.

Det andet aspekt, han opererer med er udlejring af sociale relationer, som er en følge af tid og rum. Hvor det i det traditionelle samfund i individets omgangskreds – altså familien og lokalsamfundet – fungerer sådan, at de sociale relationer bliver rykket væk fra de nære relationer. Hertil fremhæver Giddens to typer af udlejningsmekanismer; den ene kalder han for “symbolske tegn” og den anden er ekspertsystemer. Symbolske tegn er udvekslingsmedier, som kan sendes videre uden hensyntagen til særlige karakteristika hos de individer eller grupper, der har med dem at gøre på et givent tidspunkt. Det kan for eksempel være penge, og netop penge er et eksempel på udlejningsmekanismer, man forbinder med moderniteten. Ekspertsystemer er mere de sociale enheder, som vi har at gøre med i dagligdagen – de opgavevaretagende (Giddens, 1994). Giddens forklarer om symbolske tegn og ekspertsystemer:

“Ekspertsystemerne er udlejningsmekanismer, fordi de ligesom symbolske tegn [penge, red.] fjerner sociale relationer fra den umiddelbare nærhed i konteksten.” (Giddens, 1994: 31).

På trods af, at individet er uafhængigt på mange punkter både lokalt og globalt, er man stadig meget afhængig af ekspertsystemerne. Giddens mener, at aftraditionaliseringen er skyld i, at der nutildags findes en øget anvendelse af disse ekspertsystemer, som man bliver nødt til at have tillid til, da vi i dagligdagen konstant er i kontakt med dem. Her tænkes der for eksempel på: psykologen, lægen og – i vores sammenhæng – mentoren eller et andet socialt system. Det vil sige, at der på individplan er skabt en væsentlig tvivl omkring substansen og eksistensen af individets selv, der på langs med tid og rum forbinder “ekstentionalitet og intentionalitet”. Denne forestilling om individets selv dannes af individets egne refleksioner og fortolkninger af sig selv. Med dette påpeger Giddens, at identiteten således både ses som en psykologisk og sociologisk forestilling (Giddens, 1996). Altså alt det globale på den ene side, og det personlige anlæg på den anden.

3.3. Erving Goffman

Ifølge den canadiske mikrosociolog Goffman, er roller vigtige, da de er den primære socialiseringsform for individerne i samfundet. Goffman bruger hovedbegrebet *roller* til at identificere individers identitet. Ontologisk set beskriver rollebegrebet en handling, som udføres på baggrund af de normative krav, der stilles for en person i den pågældende situation. Hermed understreger Goffman, at roller består af handlinger og ikke af vores identitet. Sagt på en anden måde: en rolle ikke er noget man er, men noget man gør. Derfor kan man sagtens have flere forskellige roller på én gang; man kan være datter, mor, sygeplejerske, hustru og meget andet.

Goffman anvender rollebegrebet i forbindelse med ansigt-til-ansigt-relationer, som er menneskelige handlinger, der udspiller sig i samme tid og rum – hvilket kendetegner mikrosociologien (Goffman i Jacobsen

og Kristiansen, 2004). For Goffman er ansigtsudtryk, bevægelser eller adfærdsmønstre, tale og normer væsentlige når mennesker interagerer med hinanden. Det kan derfor være svært for nogle mennesker, når man skriver sammen over sms eller mail, da de ikke kan se afsenderens ansigtsmimik eller kropssprog. Nogle erstatter disse med emojis, men det kan alligevel være svært at fornemme sarkasme eller ironi i en tekstbesked.

Goffman forklarer rollebegrebet på denne måde:

”Rolleanalysens grundlæggende enhed er (...) ikke individet, men individet, mens det udfører sin mængde af obligatoriske aktiviteter (...) og hvad vedkommende gør eller er på andre steder og tidspunkter, er ikke af afgørende betydning” (Goffman i Jacobsen og Kristiansen, 2004: 196).

Dette understreger Goffmans tese om, at roller ikke er noget vi er, men noget vi gør. Dette forklarer også, at man skifter opførsel, afhængigt af om man er sammen med sine venner eller sine bedsteforældre. I sådanne situationer er det tydeligt at se, at roller består af handlinger og ikke af vores identitet. Denne forklaring kalder Goffman for samhandlingsorden. Dette betyder, at vi har en skjult eller underlagt orden i den måde, hvorpå vi opfører os over for hinanden. Denne orden kan være forskellig alt efter den sociale kontekst.

Epistemologisk skal vi i sociologien forstå rollebegrebet som en handling, der bruges til at opretholde social orden, da roller er socialiseringens grundenhed. For at kunne opretholde den sociale orden, må vi forstå rollerne i samfundet. Med rollerne følger nogle rettigheder og forpligtelser, disse kræver dog også anerkendelse (Goffman i Jacobsen og Kristiansen, 2004). For eksempel kan en hvilken som helst person ikke tage ud til de udsatte borgere og kalde sig mentor: de skal have en ansættelseskontrakt hos jobcentret og en relevant fagprofessionel baggrund. Før kan de ikke opnå de rettigheder, forpligtelser eller den anerkendelse, der medfølger mentorarbejdet.

Omkring socialiseringens grundenhed forklarer Goffman:

”Når indehaveren af en position indtager denne, må han påtage sig hele den række af handlinger som hører til den tilsvarende rolle, så rollebegrebet medfører en social determinisme og en doktrin om socialisering. Vi påtager os ikke adfærdselementerne ét efter ét, men snarere et helt vognlæs af dem på en gang (...) Rollen er altså socialiseringens grundenhed. Det er ved hjælp af roller, at opgaverne bliver fordelt i samfundet, og ved hjælp af roller at man skaber ordninger til at sikre deres udførelse.” (Goffman i Jacobsen og Kristiansen, 2004: 196).

Goffman forklarer roller som socialiseringens grundenhed – individernes primære socialiseringsform i samfundet. Han finder derfor roller nødvendige for, at individer kan interagere socialt i samfundet. Men da voksnes roller ofte er forbundne med deres erhvervsstilling kan det forklare, hvorfor nogle af mentorordningens borgere føler sig fortvivlede, idet de ikke længere befinder sig på arbejdsmarkedet. Derfor

kommer mentorerne ind i billedet; for at åbne borgernes øjne op for, at de også kan indtage andre roller eller adfærdselementer i livet end dem, som deres forhenværende erhvervsstilling var knyttet op på.

Goffman anvender begrebet "rolledistance", som betegner en markant adskillelse mellem individer og deres formodede rolle. Dette betyder, at individerne ikke identificerer sig med deres egentlige rolle, og dette kan føre til, at de bliver udelukket fra deres rolle gennem lettere tvang (Goffman, 2004). Oversat til vores mentorborgere kan det betyde, at de er blevet udelukket fra deres arbejdsplads fordi de ikke længere har kunnet identificere sig med deres erhvervsrolle. Dette kan for eksempel skyldes, at de har pådraget sig en arbejdsskade, så de ikke længere er fuldt arbejdsdygtige. Rolledistance er altså en distance, der opstår mellem to af de roller, som individet optræder i. Det er altså en distance mellem "det sande jeg" og den rolle, man befinder sig i socialt. Det kan for eksempel være, at man egentlig er syg og dør med kroniske smerter, men når man er sammen med andre mennesker i sociale sammenhænge, så spiller man en munter og frisk person, selvom man egentlig ikke er det. Dette kan skyldes, at man ikke vil vise sine omgivelser, at man har det dårligt i bestræbelsen på accept i fællesskabet.

3.4. Opsummering

De valgte teorier om identitet og roller kan sammenholdes med litteraturstudiet (jf. kapitel 2. Litteraturstudie) og dermed bidrage med en bredere forståelse for borgerens situation i analysen (jf. kapitel 6. Analyse). Emnerne kan blandt andet bidrage til at forstå, hvilke udfordringer borgerne står over for i forhold til deres identitetsdannelse. Giddens anser identitet som noget, der tilegnes; det er reflektivt. I vores projekt er dette blandt andet valgt, fordi vi i vores interviews med borgerne, spørger ind til deres baggrund. Både, hvad de lavede før, og hvilke overvejelser de har om deres fremtidige job/uddannelse, da dette vil afspejle den identitet, de vil tilegne sig. Da dette er svært for mange af dem selv at kunne håndtere, får de muligheden for det med deres mentor, da de er med til at støtte og vejlede dem i de valg de vil tage. Goffmans rollebegreb kan bruges til at forklare, hvorfor interaktionen mellem mentorerne og borgerne foregår som den gør, og hvorfor roller er så vigtige for særligt mentorordningens borgere som individer. Goffmans begreber kan måske også give os en sociologisk forklaring på, hvorfor borgerne handler som de gør. Derudover kan de institutionelle logikker bruges som redskaber for, hvordan mentorerne handler i forhold til borgerne: handler de ud fra den WB-logik, som indebærer regler og love, eller handler de i højere grad ud fra SLB-logikken, som indebærer, at man som fagperson handler ud fra skøn i samarbejde med borgerne.

4. Metode

Metodekapitlet indeholder indledningsvist en præsentation af vores videnskabsteoretiske overvejelser samt en begrundelse for valget heraf. Desuden indeholder kapitlet en præsentation af evalueringens empiriindsamling herunder; en præsentation af den valgte brugerinddragende evaluering, præsentation af evalueringens målgruppe samt overvejelser i forhold til interviewguide og metodologiske fravalg. Til sidst indeholder kapitlet en forklaring på, hvordan empirien er blevet behandlet, og hvordan denne er analyseret – alt sammen i forhold til den overordnede metode: evalueringsforskning.

4.1. Videnskabsteoretiske overvejelser

Som udgangspunkt for den videnskabsteoretiske tænkning i evalueringen af Jobcenter Vardes mentorstøtteordning, er der i projektet anlagt en *socialkonstruktivistisk* vinkel. Lige netop socialkonstruktivismen er relevant for den aktuelle problemstilling i kraft af en række særegne opfattelser af viden, som falder i tråd med særligt projektets metodologiske afsæt.

Et af socialkonstruktivismens væsentligste elementer er, at stille spørgsmålstejn ved eksisterende viden, der ofte opfattes som alment gældende, for herigennem at udvide vidensgrundlaget (Pedersen, 2012). Denne kritiske indgangsvinkel harmonerer direkte med den i projektet valgte metode; *brugerinddragende bottom-up evaluering*. Den brugerinddragende evaluering rejser, i den konkrete sammenhæng, spørgsmålet om, hvorvidt mentorstøtteordningen ifølge tilbuddets brugere, har haft den forventede, tilsigtede effekt: at fremme de udsatte brugeres mulighed for beskæftigelse eller uddannelse. Man stiller sig altså ikke tilfreds med en grundlæggende antagelse om en reel effekt af tiltaget, men undersøger rigtigheden heraf kritisk.

Også den socialkonstruktivistiske virkelighedsopfattelse afspejler sig direkte i projektets metodologiske udformning. I en socialkonstruktivistisk kontekst forstås den viden, som findes om virkeligheden, som et socialt konstrueret fænomen. Det er altså i interaktionen, i dette tilfælde mellem interviewperson og forsker, at virkelighedsopfattelsen konstrueres (Pedersen, 2012). Denne tese har fået afgørende betydning for de metodiske valg og har betydet, at det datamæssige grundlag for evalueringen udelukkende er indsamlet kvalitativt, som det også senere vil fremgå af kapitlet.

I overensstemmelse med forståelsen af virkelighedsopfattelsen, som et fænomen konstrueret ved interaktion, ligger den socialkonstruktivistiske både ontologisk og epistemologisk. Kernen her består i, at der ikke findes én objektiv sandhed, og at det således ej heller er muligt at tilegne sig objektiv, sand viden om denne (Pedersen, 2012). Her spiller perspektiv en afgørende rolle, for på trods af, at der ikke findes en konkret sandhed, så findes der en række sandheder som er meningsgivende for den enkelte observatør i

kraft af; kontekst, værdier og baggrund. Viden konstrueres, med andre ord, på baggrund af det observerende individs perspektiv (Pedersen, 2012). Den perspektivistiske tilgang til viden falder i direkte tråd med den i projektet valgte brugerinddragende bottom-up evalueringsmetode, hvor netop brugerens perspektiv anses for særligt værdifuldt, som det også senere vil blive benævnt. I den konkrete sammenhæng baserer evalueringen af Jobcenter Vardes mentorstøtteordning sig således primært på brugerens oplevelse af tiltaget – et perspektiv som af hensyn til evalueringens validitet suppleres af de tilknyttede mentorers udsagn.

Idéen om, at forskeren i sin undersøgelse farver forskningsresultatet, og at interviewpersonen taler med afsæt i et specifikt perspektiv, har evalueringens empiriindsamlende fase gennemgående været underlagt opmærksomhed. For at forstå undersøgelsens resultat, og herefter meningsfyldt at videreformidle den tilegnede viden, har det således været afgørende, at tage højde for den indflydelse vi som forskere har ydet på vidensdannelsen. Dette er særligt sket ved en italesættelse af de forforståelser, der har måttet være til genstandsfeltet formet af særligt den offentlige diskurs (Pedersen, 2012). Ikke mindst har det været af stor vigtighed at fastholde et fokus på den enkelte interviewpersons personlige udgangspunkt som udslagsgivende for dennes beskrivelse af mentorordningen. Den sidste del har vi sikret ved at udforme interviewguiden så det i samtlige interviews er blevet belyst, hvilken baggrund den enkelte bruger kan have haft for at udtale sig på bestemt vis. Denne viden har været anvendt i analysens første afsnit, hvor en sammenfattende beskrivelse af brugernes forskelligartede livssituationer og personlige udgangspunkter kan findes.

Slutteligt bør det nævnes, at den subjektive påvirkning som forsker samt udlægning som interviewperson, med socialkonstruktivistiske briller, ikke gør resultatet af den pågældende evaluering usandt. Den ønskelige forståelse for sandheden som perspektivistisk og kontekstbestemt, undervejs i evalueringen, er blot med til at skabe en forståelsesramme for den indsamlede viden (Pedersen, 2012).

4.2. Metodevalg og indsamling af empiri

4.2.1. Evalueringens formål

Som det fremgår af det foregående videnskabsteoretiske afsnit, er projektets empiri indsamlet med metodologisk afsæt i den brugerinddragende evaluering. Nærmere bestemt har Jobcenter Vardes mentorstøtteordning i projektet været underlagt en bottom-up evaluering. Evalueringens formål har (jf. problemformuleringen) været, at undersøge borgernes forhold til mentorstøtten for herved, at vurdere, hvorvidt mentorordningen har haft den tilsigtede effekt; at bevæge brugerne af mentortilbuddet nærmere uddannelse eller beskæftigelse.

Endvidere har evalueringen haft et mere transformativt sigte i forsøget på, at belyse, hvordan den fremtidige mentorstøtte kan tilrettelægges bedst muligt med udgangspunkt i tendenserne i den indsamlede empiri: *hvilke elementer af ordningen rykker, jævnfør den indsamlede empiri, noget for brugerne og bør dermed betones i det fremtidige arbejde, og hvilke elementer har, empirisk underbygget, ingen umiddelbar effekt?* Med dette spørgsmål anlægger projektets evaluering det, der i evalueringsteorien betegnes som et anvendelsessigte. Evalueringen retter sig med andre ord mod fremtidige beslutningssituationer, hvor den indsamlede viden vil være relevant for de beslutninger, der træffes i forbindelse med mentorordningen (Larsen, 2015). Dette behandles yderligere i projektets diskussion (jf. afsnit 6.2. Diskussion af resultater).

Bottom-up evalueringen finder ofte anvendelse i offentligt regi, hvilket ligeledes er tilfældet i evalueringen af mentorstøtteordningen, da Jobcenter Varde selvsagt er en offentlig organisation (Krogstrup, 2001). Den overordnede hensigt med valget af den brugerinddragende bottom-up evaluering bliver således (jf. problemformuleringen), at søge sammenhæng mellem brugerens problemforståelse og en offentlig indsats – her mentortilbuddet.

Valget af den brugerinddragende bottom-up evaluering, som metode til undersøgelsen af disse problemstillinger, beror på en lang række overvejelser og afvejninger, som det vil fremgå af de følgende afsnit.

4.2.2. Brugeren som værdifuld kilde til praksisviden – præsentation af brugere

Evalueringen af mentorstøtteordningen er sket på foranledning af Jobcenter Varde. Vores samarbejde med en ekstern part har betydet, at der for det empiriske indsamlingsarbejde har været faste fordringer, hvis overholdelse har været en forudsætning for evalueringens gennemførelse. Det væsentligste krav fra jobcenterets side har været betingelsen om en kvalitativ indsamling af al empiri; dette ved enkeltinterviews med brugerne – et vilkår som til dels har indskrænket rammerne for det frie metodevalg, men som imidlertid har fremhævet den brugerinddragende bottom-up evaluering som en oplagt metodologisk tilgang.

Med den brugerinddragende bottom-up evaluering som retningsgivende for projektets evaluering har grundtanken været, at de tilknyttede borgere besidder en indsigt i og erfaring med mentorstøtteordningen, som er afgørende for en vurdering af tiltaget (Krogstrup, 2001). Med andre ord baserer projektet sig på en tese om borgeren som nøgle til en unik viden om mentorordningen i praksis - en viden som er central for en helstøbt forståelse for mentorstøtteordningens effekt.

Evalueringen dækker over både den uddannelsesrettede mentorstøtte til unge på offentlig forsørgelse, og den bredere mentorstøtte med målet om beskæftigelse. Brugere af mentorstøtten, og dermed de interviewede evaluander, tilhører således en broget gruppe, som befinder sig i mangeartede livssituationer.

Fælles for samtlige brugere er imidlertid, at de befinder sig i en situation, hvor de plages af udfordringer i en sådan grad, at ekstraordinær støtte – her mentorstøtte – vurderes, at være nødvendig for at kunne rykke borgerne nærmere en tilværelse i normalgruppen. Disse personlige udfordringer kan spænde vidt – alt fra psykisk lidelse til misbrug.

Der er med andre ord tale om en særligt udsat persongruppe – en omstændighed som har krævet, at der i interviewfasen samt i de indledende forberedelser op til har måtte tages en række forbehold. Særligt de etiske overvejelser har undervejs i projektets udførelse fyldt en del. Blandt andet er samtlige interviewede brugere blevet tilbudt fuld anonymitet, ligesom vi som forskere har underskrevet en tavshedserklæring forinden evalueringens opstart.

Genstandsfeltets personfølsomme karakter har talt for anvendelsen af kvalitative enkeltinterviews, da denne tilgang har gjort det muligt at opbygge en personlig relation til den enkelte bruger og dermed øge trygheden i interviewsituationen. Bestræbelsen på at skabe tryghed for brugeren har i tiden op til interviewudførelsen være tidskrævende, da det i mange tilfælde har været nødvendigt at gennemføre længere korrespondancer med flere af brugerne – dette både skriftlig og telefonisk. Udbyttet af denne tilgang har imidlertid været yderst tilfredsstillende, da langt de fleste brugere efterfølgende har udvist stor tillid og ærlighed i selve interviewsituationen.

På trods af, at der i arbejdet med de udsatte brugere har været taget de førnævnte forbehold, er der opstået udfordringer. Særligt deltagelsesprocenten for de kontaktede brugere har været en udfordring. Alene en tredjedel af de brugere, som blev kontaktet med en interviewforespørgsel, ønskede at deltage. Denne lave deltagelsesprocent har selvsagt været ressourcekrævende, da en stor gruppe brugere forgæves har været kontaktet.

I følgende afsnit vil det nærmere blive beskrevet, hvilke overvejelser og tiltag, der i projektet er gjort i forbindelse med videns dannelse på baggrund af en udsat gruppe.

4.2.3. Nuancering af brugerens perspektiv – interviews med mentorer

På trods af, at brugerens viden om mentorforløbet i evalueringen tillægges betydelig værdi, er det værd at nævne, at brugeren ikke per definition har de bedste forudsætninger for at vurdere en indsats, her mentorstøtteordningen. Dette gælder særligt i tilfælde som dette, hvor brugerne udgør en udsat gruppe (Krogstrup, 2001).

Brugerinddragelsens største svaghed bliver således, at det sjældent vil være tilstrækkeligt at basere resultater alene på udsagn fra brugerne (Krogstrup, 2001). Derfor kan det blive nødvendigt, at supplere den brugerindsamlede viden. I den konkrete evaluering sker dette supplement ved interviews med de tilknyttede

mentorer. Brugere besidder altså ét af flere perspektiver, som er værd at inddrage for en flersidig udlægning af mentorstøtteordningen – dette i overensstemmelse med den socialkonstruktivistiske tænkning (Pedersen, 2012).

Formålet med inddragelsen af brugernes tilknyttede mentorer er at skabe et indblik i, hvordan mentorerne arbejder, og under hvilke vilkår, de er ansat. Men mest væsentligt er det, at kunne sammenholde udsagn fra jobcenterets mentorer med brugernes udtalelser. Herudfra kan det vurderes, hvorvidt der mellem bruger og frontmedarbejder findes kontingens. Hensigten med inddragelsen af flere interessanter er således at opnå et flersidigt perspektiv af den indsamlede viden, og dermed øge validiteten.

4.2.4. Tilrettelæggelse af interviews – udvælgelse af evaluander og interviewguide

Samlet set har den valgte tilgang tilvejebragt elleve enkeltinterviews med brugere af Jobcenter Vardes mentorstøtteordning, samt fem interviews med mentorer tilknyttet de interviewede brugere.

Udvælgelsen af interviewpersoner blandt mentorstøttens brugere er fra jobcenterets side sket ved stratificeret udvælgelse (Riis, 2004). Denne udvælgelsesmetode har sikret at samtlige relevante persongrupper er repræsenteret blandt interviewpersonerne. I dette tilfælde gælder dette grupperne: uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere, aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere, aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb. Efter udførelsen af samtlige brugerinterviews blev der etableret kontakt til mentorer tilknyttet de interviewede brugere, hvilket har tilvejebragt interviews med jobcenterets to uddannelsesmentorer samt tre af de tilknyttede beskæftigelsesmentorer.

Samtlige interviews er udført på baggrund af en på forhånd opstillet interviewguide (*se bilag 1 og 2*) - én interviewguide for brugere af mentorstøtten, og én for de tilknyttede mentorer. Begge interviewguides ligner bevidst hinanden så vidt muligt i opbygningen, da dette letter arbejdet med at sammenligne besvarelserne fra de to grupper. Interviewguiden for mentorer er imidlertid delvist opbygget på baggrund af brugernes udtalelser, da det dermed bliver muligt at anlægge mentorens perspektiv på et, af brugeren, italesat tema. Begge interviewguides er forsøgt opstillet, så der skabes plads til interviewpersonens frie tænkning. Bestræbelsen har altså, i tråd med den socialkonstruktivistiske idé, været at skabe viden om mentorstøtteordningen i interaktionen med interviewpersonen, og dermed få indblik i forskellige perspektiver på tiltaget. Netop derfor har det været afgørende med en forholdsvis løs interviewguide, som snarere har fungeret som rettesnor for samtalen end som en slavisk liste til gennemgang.

4.2.5. Metodologiske fravalg

Som det fremgår af metodekapitlet hidtil, er der i tilrettelæggelsen af det empiriske indsamlingsarbejde sket en række metodologiske fravalg. Et af projektets mest markante metodologiske overvejelser har været valget mellem, den i projektet anvendte, brugerinddragende evaluering og, den til slut fravalgte, virkningsevaluering.

Fravalget af virkningsevaluering er sket på baggrund af evalueringsformens positivistiske islæt, med tanken om årsag-virkning som styrende. Virkningsevaluering påberåber sig med andre ord en form for kvantitativ data, som kan opfylde kriteriet om målbarhed – et kriterium som det forholdsvis sent viste sig at være svært at imødekomme.

Indledningsvist syntes virkningsevalueringen at være en oplagt evalueringsform, idet formålet med evalueringen af mentorstøtteordningen grundlæggende var at afdække, lige netop, virkningen af tiltaget. I takt med projektets fremskreden opstod der imidlertid en række komplikationer, som gjorde det nødvendigt at revurdere tilgangen til projektet.

Særligt forekom der uforeneligheder mellem virkningsevalueringsformens førnævnte positivistiske videnskabsideal, og den valgte socialkonstruktivistiske videnskabsteoretiske retning. Med den socialkonstruktivistiske idé om viden som perspektivistisk og relationel, blev det svært at argumentere for, at der for evalueringen fandtes ét målbart og sikkert resultat, som virkningsevalueringen lægger op til.

Også det datamæssige grundlag for en virkningsevaluering viste sig at være utilgængeligt. Der fandtes ikke på forhånd kvantitativt data vedrørende Jobcenter Vardes mentorstøtteordning, og udførelsen af en kvantitativ survey-undersøgelse syntes umiddelbart uhensigtsmæssig af en række årsager. Først og fremmest var det en forudsætning at tage bestik af jobcenterets ønske om en kvalitativ tilgang til evalueringen. Dernæst blev det i sparring med de fagprofessionelle socialrådgivere klart, at udbyttet af en spørgeskemaundersøgelse ville være begrænset idet mentorstøttens brugere, som tidligere beskrevet, tilhører en udsat, resourcesvag gruppe, som kun i meget begrænset omfang ville være i stand til at melde tilbage på en sådan skemalagt undersøgelse. Med denne viden blev det således langt mere oplagt at forsøge at tilegne viden gennem en direkte relation til mentorstøttens brugere, hvorved også genstandsfeltets personfølsomhed kunne tages i betragtning.

Afslutningsvist blev det tydeligt, at nok var der for brugerne opstillet en målsætning; at rykke nærmere uddannelse eller beskæftigelse, men der var for mentorstøtteordningen ingen konkret hitrate. Succeskriteriet for tiltaget var således ikke nødvendigvis, at alle brugere rykkede sig fra passiv forsørgelse til beskæftigelse eller uddannelse, men at brugerne nærmede sig normalgruppen. Med dette in mente ville det således være svært kvantitativt at måle fremgang, som ikke rykkede borgerne fra en konkret gruppe til en

anden – brugeren kan have rykket sig nærmere den ønskelige livssituation, men uden målbare ændringer i beskæftigelsessituationen. Denne modificering af tiltagets formål underminerede altså yderligere virkningsevalueringens betoning af årsag-virkning.

Samlet set tilvejebragte disse overvejelser en ændring af evalueringens kurs således, at det endelige projekt baserer sig på den brugerinddragende bottom-up evaluering, som i langt højere grad harmonerer med både den socialkonstruktivistiske tilgang og den kvalitative interviewmetode.

4.3. Behandling af empiri og analyse heraf

I forlængelse af de ovenstående afsnit vil dette afsnit indeholde en præsentation af databehandlingen og dataanalysen af den indsamlede empiri, der senere behandles i projektets analysekapitel (jf. kapitel 6. Analyse).

Som tidligere nævnt er projektet baseret på den kvalitative metode, som har betydet, at det har været nødvendigt for os at transskribere interviewene efterfølgende. Der findes diverse værktøjer til computeren, som gør det muligt at få computeren til at transskribere interviewene. Men da disse værktøjer ofte fejltolker ord, var den mest hensigtsmæssigt at transskribere i hånden på gammeldags vis ved at lytte til optagelserne og derefter skrive samtalerne ned i Word.

Allerede under transskriptionerne har vi som studerende skulle tage stilling til, hvordan vi fortolker borgernes svar. Selvom vi har været tilstede under interviewene opleves samtalerne alligevel anderledes, når de afspilles som en lydfile. Da transskriptionerne ikke kan indfange de visuelle effekter, der har været under interviewene, kan nogle af samtalerne også fremstå anderledes end de blev opfattet under interviewene. Derudover kan dårlig lyd kvalitet eller fejlhøring påvirke transskriptionens reliabilitet. Dette kan dog som regel løses ved at høre optagelsen igen, eller ved at lade en anden lytte til optagelsen (Kvale, 2015). I forlængelse af dette, hænger det godt sammen med den socialkonstruktivistiske metode, da det netop er interaktionen mellem interviewperson og forsker – her borgerne og os studerende – at virkelighedsopfattelsen konstrueres. Den sociale konstruktion er derfor samtalerne mellem os og borgerne (og mentorerne), og vi benytter derfor sproget, som vores værktøj til at konstruere virkeligheden.

Under transskriptionerne har vi alle valgt den samme stil: interviewene skal transskriberes ordret ord for ord, og der skal medtages pauser såsom “øh”, tænkepauser og følelsesudtryk (hvis der for eksempel grines). Dette synes som den mest troværdige måde at transskribere på, da man derved får alting med (Kvale, 2015). Dog har det være nødvendigt at rette lidt i citaterne under kodningen, for at få mere sammenhængende sætninger til analysen – disse rettelser er markeret i citaterne.

For at lette arbejdet med de transskriberede interviews synes kodning, eller meningskategorisering, som en let og overskuelig måde at behandle den indsamlede empiri på. Kodningen er foregået ud fra de opstillede interviewguides. Selvom interviewguidene ikke er blevet fulgt til punkt og prikke under interviewene, så har der alligevel tegnet sig de samme temaer for de udførte interviews. Ved hjælp af kodningen har det derfor været muligt at kategorisere det tekstmateriale, der blev udformet under transskriptionerne. Kategoriseringen er sket ud fra den foregående præsenterede teori om de institutionelle logikker, Giddens og Goffman (jf. kapitel 3. Teori). Herudfra har vi fundet frem til temaerne: 1) indledende afsnit om borgernes livssituation, 2) brugerens indflydelse på forløbets tilrettelæggelse og indhold, 3) samarbejde mellem offentlige institutioner i mentorarbejdet og 4) roller i mentorkonstellationen.

Med denne kategorisering opfyldes formålet med kodningen om, at systematisere centrale nøgleord og -sætninger fra større mængder materiale, der senere kan bruges til at underbygge en given påstand (Kvale, 2015). Selvom vi har med to forskellige grupper at gøre (de uddannelsesfremmende unge og de beskæftigelsesfremmende borgere), så har vi alligevel valgt at sammenholde kodningen af borgerne i én gruppe. Dette har vi valgt at gøre, da hver gruppe har været så begrænset, men vi tager alligevel højde for gruppernes forskelligheder i analysen. Dog har vi delt kodningen op i mentorer og borgere, blandt andet da disse havde forskellige interviewspørgsmål, men også da disse grupper slet ikke kan sammenlignes, da det handler om de fagprofessionelle og borgerne som slutbrugere af ydelsen.

Som tidligere nævnt, er alle borgere blevet tilbudt fuld anonymitet, og selvom nogle af borgerne ikke havde noget imod, at deres navn blev anvendt i projektet, har vi alligevel besluttet, at alle borgerne skal være anonyme så der ikke er nogle, der føler sig udstillede. Derimod har der ikke været nogen grund til at gøre mentorerne anonyme – medmindre de selv har ønsket det selvfølgelig – da de ikke har noget imod, at deres udtalelser bliver hørt af ledelsen. Allerede inden vi begyndte at interviewe hver enkeltperson gjorde vi det klart for dem, at interviewene blev optagede og skulle bruges til denne undersøgelse, og det har alle interviewpersoner været indforståede med. Vi vil derfor gøre vores bedste for, at der ikke er nogen, der skal føle sig ført bag lyset eller misfortolket i projektet.

Den viden, der på baggrund af disse metodologiske overvejelser og valg er indsamlet og behandlet, vil i analysekapitlet blive præsenteret i sammenholdelse med litteraturstudie og teori. Herunder vil både borgeres og mentorers besvarelser i form af citater indgå.

5. Organisation og ledelse

Dette kapitel indeholder en præsentation af Jobcenter Varde som organisation. Kapitlet indledes med en casebeskrivelse, som kort forklarer udgangspunktet for evalueringen. Derudover indeholder kapitlet en beskrivelse af den offentlige institutions organisering, som vil tage udgangspunkt i jobcenterets tilknyttede mentorer. Herunder vil der særligt være fokus på informationsflowet mellem henholdsvis: mentorer, jobcenter, borgere og øvrige relevante institutioner – herunder, hvordan det er at være underlagt bestemte forholdsregler, som mentorerne er ansat under.

5.1. Casebeskrivelse

Jobcenter Varde er en offentlig organisation, der forvalter tildelingen af lovpligtige ydelser på beskæftigelsesområdet i Varde Kommune. I funktionen som servicecenter, for borgere såvel som virksomheder, har jobcenteret til formål at forene borgeres efterspørgsel på beskæftigelse eller uddannelse med virksomheders behov, for at kunne besætte ledige stillinger med kompetent arbejdskraft. I bestræbelsen på at leve op til dette krav, bliver det en central opgave for jobcenteret at bistå med råd og vejledning når det kommer til: job- og kompetenceudvikling, rekruttering samt fastholdelse af borgere i beskæftigelse eller uddannelse (Varde Kommune, 2016). Som et led i varetagelsen af disse kerneopgaver, har Jobcenter Varde indført mentorstøtte for udvalgte borgere i kommunen. Disse borgere udvælges på baggrund af en vurdering af, at netop de kan drage nytte af en særlig støtte på deres vej mod enten uddannelse eller arbejde. For den primære gruppe af borgere tilknyttet mentorordningen er støtten baseret på borgerens frivillige ønske om tildeling af en mentor. For en mindre gruppe er mentorstøtten imidlertid en tvungen forudsætning for borgerens fortsatte mulighed for modtagelse af ydelse – dette gælder borgere tilknyttet en såkaldt ret og pligt mentor (jf. kapitel 1. Indledning og problemformulering). Hvad enten mentorordningen sættes i stand på frivillig basis eller som en tvungen foranstaltning, er der for mentorstøtten et klart sigte, som kan antage én af to former; den uddannelsesrettede mentor eller den beskæftigelsesrettede mentor.

Andelen af borgere tilknyttet en mentorstøtteordning med et uddannelsesmæssigt sigte dækker som udgangspunkt over borgere under 30 år. Blandt disse borgere findes der tre undergrupper, henholdsvis; borgere under uddannelse, uddannelsesparate borgere og aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere. Mentorstøtten for borgere i disse grupper har alle samme mål, nemlig opnåelse og fastholdelse af uddannelse, men differentierer sig internt ved den tidsmæssige horisont for målopfyldelsen. Den beskæftigelsesrettede mentor tildeles, modsat mentorstøtte med et uddannelsesperspektiv, borgere i aldersgruppen 30 år og op til pensionsalderen, dette med få undtagelser af yngre borgere. Også i denne

gruppe findes ligeledes borgere i nuancerede livssituationer. Dette gælder for projektets evaluering; aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, sygedagpengemodtagere samt borgere i jobafklaringsforløb. For samtlige borgere i denne gruppe er mentorstøttens perspektiv beskæftigelse.

Fælles for samtlige brugere af mentorstøtten er der behov for særlig støtte for at fremme mulighederne for fremtidig uddannelse eller beskæftigelse.

Jævnfør jobcenterets retningslinjer for mentorstøtteordningen findes der ikke som udgangspunkt bestemmelser for mentorstøttens indholdsmæssige udformning. Mentoren kan således bistå borgeren med støtte i en række mangeartede situationer; alt fra praktiske gøremål til personlig samtale. Mentorstøttens karakter bør altså som udgangspunkt defineres af den enkelte borgers behov – behov som kan variere bredt afhængigt af den enkeltes livssituation. Betingelsen for mentorens aktiviteter er imidlertid, at disse kan fremme det endelige mål; at forøge borgerens chance for enten uddannelse eller beskæftigelse. Spørgsmålet, som står tilbage, bliver, hvorvidt mentorordningen har formået at bidrage med den fornødne støtte til de implicerede borgere, og hvorledes denne mentorstøtte har lykkedes med; at bevæge borgerne nærmere en tilværelse uden passiv forsørgelse. Det er dette centrale spørgsmål, der i projektets analyse (jf. kapitel 6. Analyse) vil blive behandlet.

5.2. Jobcentret i Varde Kommune: organisationens opbygning

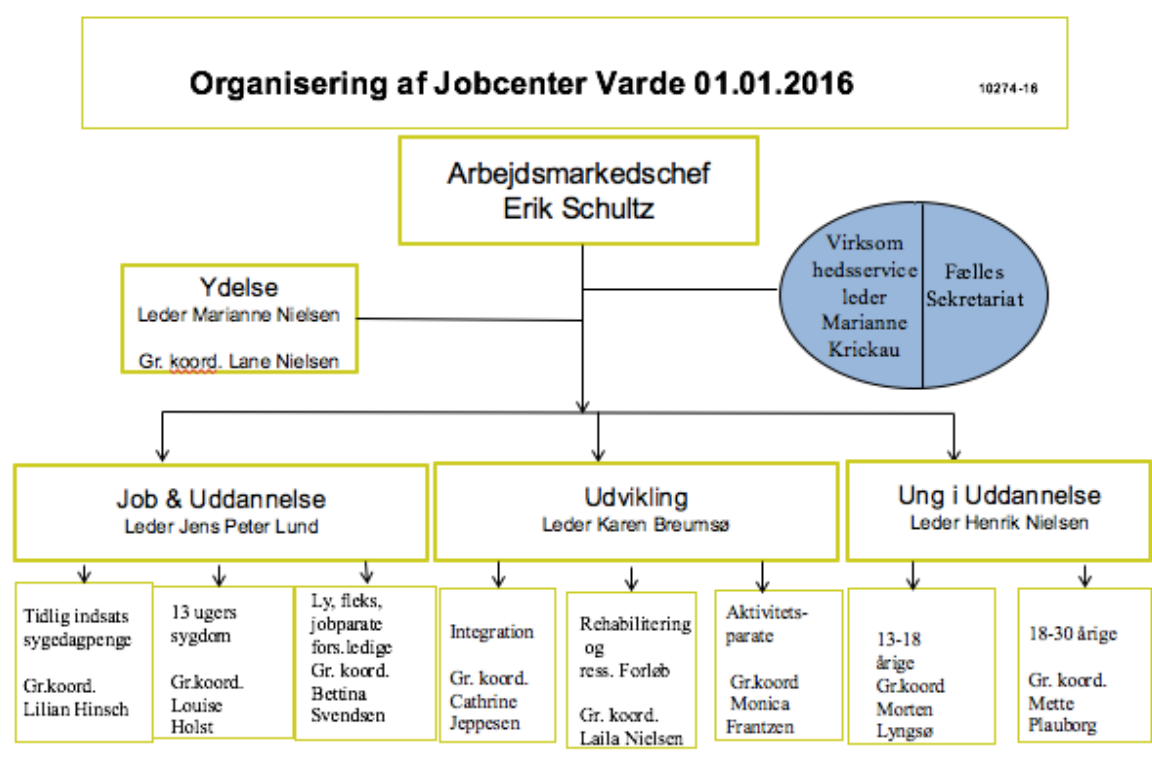
En offentlig organisation er kendetegnet ved, at økonomien er politisk styret. Derudover kendetegnes en offentlige organisation ved, at den beskæftiger sig med at producere og levere ensartede serviceydelser til borgerne samt udøvelse af myndighed – eller sagt på en anden måde: administrering af det offentlige bureaukrati. Vi må derfor gå ud fra, at jobcentret er meget præget af at være underlagt krav fra ministerier, da det ellers ikke vil kunne modtage økonomisk støtte. Man kan derfor se på jobcentret som en offentlig servicesektor. Her produceres den offentlige service af ikke-markedsmæssige ydelser, da ydelserne er finansieret gennem skatter. Derfor er ydelserne helt eller delvist gratis til rådighed for borgerne. Det er derfor gratis for borgerne at modtage mentorstøtte gennem jobcentret.

Vi kan konstatere, at jobcentret er meget mekanisk struktureret, da den mekanistiske struktur kendetegner en fast arbejdsdeling, koordination via en hierarki/top down kommunikation og er velegnet til at løse simple, gentagne opgaver, der optræder i store mængder. Opgaverne og som regel også "stive" og er præget af rutiner. Hvorimod den organiske struktur mere er præget af en flydende arbejdsdeling, uformel koordination mellem organisationens medlemmer og er velegnet til at løse komplekse engangsopgaver (Borum, 2016). Formålet med den mekanistiske struktur er, at få de ansatte til at opføre sig forudsigeligt og ansvarligt. Dette opnås ved at have strenge regler, snævert definerede opgaver og en autoritær beslutningsstil. Derved søger

man med den mekanistiske struktur, at opnå en høj grad af lydighed og loyalitet hos sine medarbejdere. Derudover er arbejdsopgaverne specifikt definerede i forhold til teknik, pligter og rettigheder (Buelens et al., 2011). Denne mekanistiske struktur stemmer meget godt overens med WB-logikken, der kendetegner top down-ledelse, regler og produktion, og dette understreger blot, at vi har at gøre med en offentlig og politisk styret organisation.

Først og fremmest er jobcentret en underorganisation af Varde Kommune. Helt i toppen har man kommunaldirektøren Max Kruse, der har ledelsessekretariatet, økonomi og det dertilhørende personale under sig. Under dette har man blandt andet direktøren for Social, sundhed og beskæftigelse Erling S. Pedersen, der igen har et dertilhørende sekretariat under sig. (Der er også en direktør for Børn og unge og for Plan, kultur og teknik, men disse er ikke relevante i vores sammenhæng). Under organet "Social, sundhed og beskæftigelse" har vi så fire andre organer nemlig: Ældre og handicap, Sundhed og rehabilitering, Borger- og arbejdsmarkedscenter og Social og handicap. Og netop under Borger- og arbejdsmarkedscentret finder man jobcentret, som også hænger sammen med Borgerservice (se bilag 3). Jobcentret er styret af arbejdsmarkedschefen Erik Schultz, som også er ansvarlig for hele Borger- og arbejdsmarkedscentret (Varde Kommune, 2016). I figur 4.1: "Organisering Jobcenter i Varde per 1. januar 2016" kan man se en mere detaljeret oversigt over jobcentrets opbygning.

Figur 4.1: Organisering Jobcenter i Varde per 1. januar 2016:



Kilde: jobcentervarde.dk, 2016.

I figuren ses det, at Jobcenter Varde er opdelt i nogle siloer og teams (vi vil komme mere ind på teams i afsnit 5.5. Information og samarbejde i organisationen). Disse siloer er inddelt efter nogle endnu mere specifikke områder end, hvad jobcentret i forvejen er i forhold til hele Varde Kommune. Herunder har jobcentret et team for "Job og Uddannelse", "Udvikling" og "Ung i Uddannelse". Hertil er der endnu flere underkategorier til endnu mere specifikke arbejdsområder. Dette tegner et billede af, at organisationen er stærkt struktureret, og at der findes eksperter til at varetage helt specifikke opgaver, hvilket skaber en tryghed hos brugerne. Internt i organisationen betyder det, at man som medarbejder godt kan vente længe inden man får en eventuel henvendelse behandlet, da henvendelsen måske skal igennem flere "led". Dette afhænger selvfølgelig af, hvilken slags henvendelse der er tale om; handler det bare om et simpelt spørgsmål, eller handler det om et forslag til fremtidige forbedringer eller tiltag. Mentorerne er dog ikke en del af denne figur, da de ikke er en del af ledelsen, men udgør frontmedarbejderne i organisationen.

5.3. Mentorernes ansættelsesforhold og erhvervsbaggrund

Mentorerne er ansat på forskellige grundlag; de to uddannelsesmentorer er ansat direkte hos jobcentret, mens de øvrige beskæftigelsesrettede mentorer er ansat ved Social og Handicap, der administrerer socialpsykiatrien. Denne støtte hos Social og Handicap kaldes for "bostøtte", og denne støtte administrerer de mere psykiske udsatte borgere. Derfor har størstedelen af de dertilhørende mentorer også erfaring inden for psykiatrien. Så disse mentorer er egentlig ansat hos Social og Handicap, men arbejder for Jobcenter Varde, da jobcentret køber mentorerne ved Social og Handicap.

Da vi gjorde os nogle overvejelser om, hvad det krævede rent erhvervsmæssigt at blive mentor, valgte vi også at inddrage mentorerne i undersøgelsen. Både fordi vi var nysgerrige omkring deres ansættelsesforhold, men også for at tilføje mentorernes perspektiv på mentorordningen, så undersøgelsen ikke kun var farvet af borgernes synspunkter. Hertil har vi udvalgt fem mentorer til interviews, og disse interviews vil blive præsenteret både i dette kapitel men også i analysen (jf. kapitel 6. Analyse). Da vi interviewede mentorerne oplevede vi, at de havde forskellige erhvervsbaggrunde – dog er de alle uddannet inden for det sociale område, så mentorarbejdet ligger ikke fjernt fra dem. En af mentorerne, Heidi H. Larsen, er uddannet folkeskolelærer, og har derefter taget en del kurser og efteruddannelse inden for psykologien:

"Jeg er uddannet folkeskolelærer (...) og så gik jeg ret hurtigt over til at være specialunderviser, og var også leder i en periode. Og så har jeg taget en diplomuddannelse i coaching og ledelse med speciale i psykologi. (...) Så har jeg været uddannet som coach og terapeut, og jeg er i gang som psykoterapeut." (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Heidi er en af de to uddannelsesmentorer på jobcentret og fortæller her om sit brede uddannelsesforløb. Heidi fortæller også, at hun ikke tidligere har arbejdet direkte som mentor, men at hun har arbejdet som

uddannelsesvejleder under UU, og tidligere har arbejdet som vejleder, rådgiver og coach inden under jobcentret i Esbjerg. Men ikke alle mentorer har arbejdet inden for undervisning. Susanne Breiner, der er beskæftigelsesmentor fortæller om sin uddannelsesmæssige baggrund:

“Jeg er social og sundhedsassistent, har arbejdet indenfor psykiatrien i mange år på psykiatrisk akutmodtagelse og jeg har arbejdet med psykisk syge misbruger inden da og hjemmeplejen.”
(Susanne Breiner, beskæftigelsesmentor).

Her fortæller Susanne, at hun har arbejdet indenfor psykiatrien i mange år, og derfor har god erfaring med psykisk syge borgere. Disse erfaringer er meget nyttige i mødet med borgerne tilknyttet jobcentret, da nogle af disse også dør med psykiske problemer. De to andre beskæftigelsesmentorer er uddannet henholdsvis socialpædagog og socialrådgiver. Mentorerne har således forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, men fælles for dem alle er, at de har modtaget en basisuddannelse for mentorer.

Mentoruddannelsen består af et kursusforløb på 3 dage fordelt over 3 uger, så der er mulighed at arbejde med de tilegnede værktøjer. Derudover afholdes der mellem første og anden kursusdag individuelle udviklingssamtaler med udgangspunkt i typeprofilanalyse (Jobcenter Varde, 2016). Denne analyse er Jung-baseret typeanalyse, der går ud på at anerkende folks forskelligheder for på den måde at kunne skabe synergi og kreativitet i grupper og teams (Brøgger Erhvervspsykologer, 2016). Dette kursus har til formål, at give deltagerne konkrete redskaber og værktøjer til at kunne håndtere opgaven som mentor. Kurset bliver udbudt i samarbejde mellem Jobcenter Varde og Kursuscentret på Vejen Handelsskole. Efter endt forløb modtager de nyuddannede mentorer et kursusbevis ligesom man ville gøre for ethvert andet uddannelsesforløb (Jobcenter Varde, 2016).

Imens vi talte med mentorerne fik vi det indtryk, at de alle var glade for deres arbejde, og de følte, at de udrettede noget. Uddannelsesmentor, Helle P. Schmidt, udtaler sig således omkring hendes begrundelse for valg af mentorarbejdet, og hvor længe hun har været ansat:

“Altså her i Varde kommune har jeg været mentor i et år. (...) Det jeg rigtig godt kan lide ved at arbejde som mentor, altså man har mulighed for at være én til én, for jeg har jo undervist større grupper hvor jeg ser at der her behov til, én til én støtte og hjælp. Og så synes jeg det er spændende, at man som mentor har muligheden for at gøre det, der skal til – der er ikke så mange grænser for, hvad jeg må og ikke må, jeg må gøre det, der skal til det kan jeg godt lide.” (Helle P. Schmidt, uddannelsesmentor).

Fælles for de mentorer, vi har interviewet er, at de alle har arbejdet som mentor i Jobcenter Varde i omkring et års tid. Helle giver her udtryk for, at mentorarbejdet giver hende noget, som et almindeligt undervisningsarbejde ikke kan give hende; at man kan have de enkelte personer på enmandshånd. Herved føler hun, at hun bedre kan komme i kontakt med borgerne, og hun derved bedre kan give den hjælp, der er behov for. Dette er et udtryk for, at Helle har de midler hun har behov for, og at hun har den autonomi der

kræves, når man arbejder som mentor. Derved opnår Jobcenter Varde også de bedst mulige forhold for at kunne udbyde et godt støtteforløb.

5.4. Ledelse af frontmedarbejdere

Man kan med fordel kigge på mentorstøtten som et tilbud, da det er en ydelse, som de fagprofessionelle (mentorerne) tilbyder til de udsatte borgere. Dog skal man være opmærksom på, at det ikke for alle er et tilbud, da nogle er tvunget til at modtage mentorstøtte for fortsat at modtage offentlige ydelser (jf. "ret-og-plicht-mentor" i kapitel 1. Indledning og problemformulering). Som tidligere nævnt i casebeskrivelsen, er der ikke klart defineret nogle bestemmelser for, hvordan mentorstøtten skal forløbe, da det afhænger af den enkelte borger. Dog har mentortilbudet til formål, at give borgerne den hjælp, der er nødvendig for, at de kan vende tilbage til arbejdsmarkedet (Jobcenter Varde, 2016).

Her kan der være tale om, at borgeren muligvis kan vende tilbage til nuværende (eller tidligere) arbejdsgiver på et nyt arbejdsområde. Herved er det muligt, at få tilknyttet en mentor, hvis borgerne skal deltage i vejledning og opkvalificering, virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud (Jobcenter Varde, 2016). Altså beskrives det her, at en af mentorens opgaver kan være at støtte borgeren, hvis pågældende skal deltage i arbejdsmarkedsrelaterede opgaver. En forudsætning for, at man kan modtage mentorstøtten er, at man skal have behov for støtte, vejledning og introduktion, der ligger udover det, der sædvanligvis forventes ved ansættelse af en ny medarbejder. Derudover fastsættes behovet for mentorstøtten (antal timer og periode) ud fra en konkret vurdering i det enkelte tilfælde (Jobcenter Varde, 2016). Men som regel er perioden kun på tre måneder og varierer mellem en til to timer om ugen.

Da vi ikke ved så meget om ledelsen i Jobcenter Varde, kan vi ikke konkret sige noget om, hvordan de arbejder. Vi kan til gengæld sige noget mere generelt om ledelsen i offentlige organisationer. Hertil opererer vi med fire forskellige ledelsesstile: samarbejdende, konsulterende, dirigerende og tvang. Den samarbejdende ledelsesstil kendetegner udbredt medarbejderdeltagelse om vigtige beslutninger, som angår deres egen og organisationens fremtid – det vil sige, at ledelsen samarbejder med medarbejderne omkring beslutningstagningen i organisationen. Den konsulterende stil er præget af begrænset involvering af medarbejderne, der så vidt angår mål, der er relevante for medarbejdernes ansvarsområde. Her er ledelsen mere top down præget, men medarbejderne inddrages alligevel til en vis grad. Den dirigerende stil indebærer, at ledelsens ret til at lede bruges til at nå beslutninger om, hvilke ændringer, der skal ske, og hvordan disse ændringer skal udforme sig. Her indtager lederen rollen som en dirigent, der fortæller medarbejderne, hvad de skal gøre. Den sidste ledelsesstil indebærer tvang, hvor lederen fremstår som en diktator, der dikterer, hvad der skal ske, og så har medarbejderne bare at gøre, hvad de bliver bedt om

(Buelens et al., 2011). Disse ledelsesstile spænder lige fra den deltagende evolution til den diktatoriske transformation, og derfor kan disse ledelsesstile anvendes mange steder.

Hvis vi skal give et bud på, hvilken ledelsesstil, der anvendes i Jobcenter Varde, så ville det være en blanding imellem den samarbejdende og den dirigerende stil. Dette skyldes, at vi ud fra mentorernes udsagn kan bekræfte, at de har den autonomi, der kræves som fagprofessionel, og at ledelsen er villig til at samarbejde med dem, for at de kan få de bedst mulige forhold som mentorer. Men samtidig er jobcenterets som helhed top down styret, og her træder den dirigerende ledelsesstil frem, hvor det trods alt er ledelsen, der har det sidste ord, da de har en økonomi, der skal overholdes.

5.5. Information og samarbejde i organisationen

Da vi interviewede mentorerne fandt vi ud af, at de både samarbejder og sparrer mentorerne imellem, men også har samarbejdspartnere uden for jobcentret. Hertil samarbejder mentorerne både med psykiatrien, socialrådgivere, læger og mange andre. Da det eksterne samarbejde ikke direkte knytter sig til organisationen, men i højere grad de institutionelle logikker, har vi valgt at uddybe dette i analysekapitlet i stedet for i dette afsnit.

Der lader til, at være et godt informationsflow mellem mentorerne, når de bruger hinanden som sparringspartnere. Beskæftigelsesmentor, Susanne, udtaler sig således:

“Ja det gør jeg [bruger de andre mentorer som sparringspartnere, red.], for jeg må ikke snakke med andre om det. Så jo men alligevel ikke ret meget fordi at dem jeg er mentor for, er det kun mig der kommer ved dem, så mine andre kollegaer de har nogle andre, så vi kender ikke rigtig hinandens borger, så dem jeg egentlig mere bruger som sparringspartner det er rådgiverne, som sidder på jobcenteret, dem samarbejder jeg med, hvis der er nogen [borgere, red.], der er ustabile eller melder afbud tit, der kan være nogle forskellige problematikker og omvendt så henvender rådgiverne sig også til mig, så det er egentlig meget dem frem for mine kollegaer.” (Susanne Breiner, beskæftigelsesmentor).

Her fortæller Susanne, at hun bruger de andre mentorer som sparringspartnere, da hun ikke altid kan snakke om borgerne med andre, da hun er under tavshedspligt. Men hun føler alligevel ikke, at hun helt kan bruge sine mentorkolleger som sparringspartnere, da man som mentor er alene om de enkelte borgere, og derfor ved hendes kolleger ikke noget om de borgere, hun er mentor for. Derfor bruger Susanne blandt andet socialrådgiverne til at sparrer med, blandt andet hvis hun oplever problemer, eller hvis hun skal indberette noget om borgerne. Men også socialrådgiverne kan henvende sig til hende, hvis de har brug for hjælp, så her oplever vi en gensidig sparring.

En anden mentor fortæller også om sine sparringspartnere:

“Altså jeg har jo en kollega, og vi sparer jo rigtig meget. Både på vores arbejdsplads, men også på vores unge og på hinanden. (...) Jeg tænker også, at mine andre kollegaer – altså rådgiverne eller uddannelsesvejlederne, for vi er jo et team omkring de unge, så jeg er jo sjældent alene omkring den unge. (...) Så på den måde, så er der jo et samarbejde omkring de unge.” (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Da Heidi er uddannelsesmentor har hun kun én kollega, der også arbejder som uddannelsesmentor. Men det lader til, at de alligevel får meget sparring ud af hinanden. Dog fortæller Heidi, at hun også samarbejder med andre inden for jobcentret: socialrådgiverne og uddannelsesvejlederne, og tilsammen udgør de et team omkring de unge. Dette team består af et formelt team, der er defineret af organisationsstrukturen. Da organisationen bærer præg af, at man arbejder sammen inden for et givet arbejdsområde, er dette også tilfældet her; de er alle et team omkring de unge, og målet er at få dem i uddannelse, og derefter at få dem til at gennemføre uddannelsen (Buelens et al., 2011). Opgaverne i dette team tildeles oppefra i hierarkiet, og arbejdet er dermed også primært orienteret mod disse opgaver. Derved er teamet bevidste om et bestemt formål. Disse teams kendetegnes også ved at være vedvarende, og at der er en formel struktur. Samlet set bidrager det formelle team til et fælles organisationsmål (Buelens et al., 2011). Her er målet, at få folk i uddannelse eller beskæftigelse (Jobcenter Varde, 2016).

5.6. Opsummering

I dette kapitel har vi præsenteret og analyseret vores organisation, Jobcenter Varde, og de ansatte mentorer. Jobcenter Varde er en offentlig organisation og er derfor opbygget som sådan en. Herunder er jobcentret en underkategori af en større organisation; Varde Kommune. Dette betyder, at hvis ledelsen i jobcentret har tænkt sig at ændre noget, kan det være nødvendigt at henvende sig til den højere ledelse i kommunen. Dette kræver, at der er meget struktur ind over. Derfor er mentorerne også bundet til nogle fastsatte reglementer fra ledelsen, da Jobcenter Varde som samlet organisation er stærkt præget af, at være underlagt krav fra ministerier og dermed er økonomisk politisk styret. Vedrørende mentorerne oplevede vi, at de havde forskellige uddannelsesmæssige baggrunde – dog alle inden for det sociale område. Men fælles for alle mentorerne er, at de har modtaget et basis-mentorkursus, som ruste dem til mentorarbejdet med borgerne. Til arbejdet med borgerne har mentorerne forskellige samarbejdspartnere; de bruger både hinanden som sparrings- og samarbejdspartnere, men de har også andre partnere såsom socialrådgivere og uddannelsesvejledere. Alt dette skal hænge sammen for at kunne leve op til den overordnede målsætning om, at bevæge folk nærmere beskæftigelse og, på sigt, at få omvendt borgerne fra at være på overførselsindkomster til at være selvforsørgende.

6. Analyse

Dette kapitel indeholder en analyse af den indsamlede empiri. Gennem den kvalitative metode har formålet været, at finde frem til borgernes oplevelse af mentortilbuddet i Jobcenter Varde. Derfor indeholder dette kapitel en analyse af borgernes meninger og holdninger i forhold til problemformuleringen. Disse meninger og holdninger relateres også til den i forvejen præsenterede teori. Interviewguiden er opdelt i kategorierne: uddannelses- og beskæftigelsesfremmende, da mentorerne har til formål at fremme et af disse for borgerne. Vi har dog ikke opdelt analysen herefter, da hver gruppe har været så begrænset. Dog tager vi stadig højde for gruppernes forskelligheder.

6.1. Undersøgelsens resultater

6.1.1. Indledende afsnit om borgernes livssituation

Mentorstøttens brugere har en række forskelligartede, komplekse udgangspunkter for at være havnet i en livssituation på passiv forsørgelse. Det kan være; misbrug, stress, somatisk sygdom, psykisk sygdom, sociale og personlige problemer. Fælles for de unge i uddannelsesrettet forløb og borgere i beskæftigelsesrettet forløb er, at de står i en marginal situation i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Da uddannelse og beskæftigelse ofte er nært beslægtede med individets identitet, befinder mange af brugerne ved mentorstøttens opstart sig i en identitetskrise. Det er dette, som er udgangspunktet for tildelingen af ydelsen, og det er den krise, der er forsøgt løst for på sigt at opnå uddannelse eller beskæftigelse. Dette vil blive belyst på baggrund af Giddens' teorier om identitet, selvidentitet og så videre (jf. afsnit 3.2. Anthony Giddens).

En af borgerne, der befandt sig i en identitetskrise inden mentorstøttens opstart, fortæller således:

"(...) jeg har taget 10'ende klasse om, og startede på HF, men der måtte jeg simpelthen stoppe - jeg kræver for meget af mig selv, og det endte med stress. Og så har jeg haft noget forskelligt fabriksarbejde og pædagogmedhjælper både; børnehaver og vuggestuer, og juniorklubber og ungdomsklubber – og har ikke rigtig lavet det helt vilde efter jeg kom ud af et misbrug." (R, 39-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

Her kan man på baggrund af udviklingen mod det senmoderne samfund se, at R selv har måttet stå for sin identitetsdannelse. Hun har ligesom mange andre af vores borgere været igennem en masse komplikationer, netop fordi det senmoderne samfund stiller kvalificerede krav til det enkelte individ, da hvert individ på baggrund af egne værdier og behov er frisat til selv at kunne træffe beslutninger, og på egen hånd vælge traditioner. Som Giddens har beskrevet er individets identitetsdannelse – i modsætning til tidligere, hvor identitet og valg skete på baggrund af familiens sociale stand eller slægt – i dag overladt til den enkelte selv, som må udforme egen selvidentitet. Det hele tiden at skulle vælge og træffe beslutninger, er ikke altid let.

For nogle er det nærmest en uoverskuelig proces, at håndtere det senmoderne samfunds mange krav. I vores interviews med borgerne bliver det klart, at mentorerne lige netop er med til at støtte de borgere, der ikke glider ind i de eksisterende strukturer, sociale fællesskaber og læringsmiljøer, og ikke selv er i stand til at kunne gennemføre en uddannelse eller komme i beskæftigelse.

Til spørgsmålet om forventninger til mentorforløbet fortæller H om de ting, hun selv har haft svært ved at opnå – såsom struktur i hverdagen:

“(…) mit mål var jo altså at, det var en, som kunne hjælpe mig med at til at prøve at få noget struktur i hverdagen og måske skubbe lidt på, at jeg kunne begynde at deltage i noget motion, og altså lidt at skubbe mig i den retning.” (H, 43-årig kvinde på sygedagpenge).

Struktur er noget som mange af de udsatte borgere har svært ved selv at tage ansvar for. Dette hænger også godt sammen med Giddens' teori om ekspertsystemerne som udlejningsmekanismer, da individet til tider ikke selv er i stand til at kunne træffe valg og derfor er afhængigt af ekspertsystemerne. I denne sammenhæng bistår mentorerne borgerne undervejs i identitetsdannelsen.

En uddannelsesparat ung, J, fortæller i nedenstående citat, at han siden folkeskolen og indtil nu, har lidt af sociale problemer. Han har altid haft det svært i sociale sammenhænge og har aldrig kunnet fungere med sine klassekammerater, hvilket har været en af årsagerne til, at han har måtte droppe skolen:

“(…) så kom jeg på tiende og det var egentlig fint nok, men jeg havde nogle problemer med nogle folk inde i klassen, du ved de begyndte at snakke og sådan noget og det blev jeg lidt træt af, for jeg har haft problemer med det sociale og sådan noget i forvejen, så plus det der ovenpå, hvor folk snakkede i frikvartererne. Så det gik bare slet ikke, slet ikke så meldte jeg mig ud og det var synd for jeg var egentlig godt i gang.” (J, 22-årig uddannelsesparat mand).

Dette understøttes af en udført undersøgelse (jf. afsnit 2.2. Unges uddannelsesforhindringer), som viser, at hele 68,1 % af de 18-29-årige unge har problemer med at omgås andre. Denne problematik har medført manglende evne til at gennemføre en uddannelse eller indgå i en arbejdsmæssig sammenhæng, idet social navigation har enorm stor betydning for det enkelte individs muligheder.

Den ontologiske sikkerhed, som Giddens peger på, kommer fra barndommen, og mange af de interviewede unge, har haft komplikationer helt tilbage fra barndommen. Det kan være alt fra sociale problemer til forældre med misbrug, skilsmisse og så videre. Samtlige af disse forudsætninger kan føre til, at individet i ungdommen udvikler træk som angst og usikkerhed på sig selv. Disse er faktorer, der kan forhindre et uddannelsesforløb.

I nedenstående citat er der et andet eksempel på en borger med angst, som fortæller om, hvad hendes forventning til mentorstøtten i begyndelsen var. Hendes angstlidelse har været så ekstrem, at hun som udgangspunkt frygtede mødet med mentoren:

“Jeg har simpelthen så meget angst, at jeg var bange for at hun skulle komme herhjem. (...) Jeg havde ikke nogen forventninger, og kunne ikke se mig selv i det.” (DB, 27-årig kvindelig aktivitetsparat uddannelseshjælpsmodtager).

Dette citat viser ligeledes, hvor meget de udsatte borgere egentlig er afskåret fra socialt samvær. Denne isolation hjælper mentorerne brugerne med at bryde ved – ikke kun at ligge fokusset på, at borgerne skal ud i systemet med enten beskæftigelse eller uddannelse, hvilket jo er målet i sidste ende – men ligeledes bidrage til at løse omkringliggende udfordringer. Blandt andet det sociale og strukturen i hverdagen.

Rapporten over beskæftigelsesregionerne i Danmark (jf. afsnit 2.3. Antallet af sygemeldinger på arbejdsmarkedet) viser også, at desto kortere uddannelse desto højere sygefravær. Dette kan have mange årsager. En af de hyppigste er udfordringer ved at bryde den negative sociale arv; hvis forældrene ikke har en uddannelse er børnene ligeledes tilbøjelige til at ende uden. Denne udvikling er problematisk, idet der med arbejdsløshed og manglende uddannelse ofte er forbundet en identitetskrise. Hertil fortæller DH:

“Jeg har ikke nogen uddannelse som sådan. Jeg har været på kokkeskole, men jeg droppede simpelthen ud af den, fordi jeg synes det var for kedeligt, for jeg har stået i faget i mange år inden da, i køkkener hvor jeg simpelthen har suget til mig, hvor jeg har lært en masse ting. Så uddannelsesmæssigt har jeg ikke nogen baggrund der.” (DH, 35-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

DH har ingen uddannelsesmæssig baggrund, hvilket har betydet, at hun har haft udfordringer i hverdagen afledt af den manglende evne til at tage del i arbejdsmarkedet. Disse udfordringer har været forsøgt løst ved psykologhjælp og senest mentorstøtte.

Alt i alt kan der konkluderes, at en af samfundets største opgaver er, at tilbyde borgerne et solidt og tryghedsskabende rum, der skaber rammerne for den enkeltes behov for: kontinuitet, tilknytning og forudsigelighed. Dette er faktorer, der alt sammen bidrager til at definere og styrke identiteten. For de borgere, vi har interviewet, kan man sige, at de ikke havde denne oplevelse af at møde forudsigelighed og kontinuitet forinden mentorstøttens opstart. De har ikke kunnet forstå hverken uddannelsessystemet eller samfundsstrukturen. Til at starte med havde de forsøgt at styre alt på egen hånd, hvilket har vist sig ikke at være tilstrækkeligt for at kunne imødekomme samfundets krav som et tilpasningsdygtigt individ. Dette har de fagprofessionelle forsøgt at løse, ved at stille mentorstøtte til rådighed for de udsatte borgere. Med mentorernes privatiseres problematikken, og problemløsningen bliver knyttet op på den enkelte borger med

en nær individualiseret løsning. Mentoren opererer således i et miljø, som er fjernt fra det miljø, der oprindeligt burde socialisere den pågældende borger.

6.1.2. Brugernes indflydelse på forløbets tilrettelæggelse og indhold

I dette afsnit bliver det centrale spørgsmål, hvorvidt mentorstøtten indholdsmæssigt har fremstået relevant og givende for den enkelte bruger. I dette spørgsmål ligger implicit overvejelser vedrørende brugerens mulighed for indflydelse på mentorforløbets tilrettelæggelse, og tilsvarende mentorernes frihed til at imødekomme brugerens behov.

Ses der samlet på den brugerorienterede interviewgruppe, fremstår mentorstøtten som et tiltag præget af stor diversitet, både internt i det enkelte forløb men ligeledes fra forløb til forløb. Mentorstøttens indholdsmæssige karakter synes bredt varierende, med tilbud om støtte i en række stærkt forskelligartede sammenhænge. De interviewede brugere beretter således om mentoraktiviteter, som spænder vidt i indhold, som A fortæller:

“Jamen, vi har lavet lidt forskelligt. Jeg har været med nede i ungehuset og spille sammen med andre unge, og vi har gået nogle ture, og hun er kommet hjem til mig og snakke, og vi har været nede i byen og gå og snakke sammen.” (A, 21-årig uddannelsesparat kvinde).

Et gennemgående tema i de udførte interviews har været støtte til praktiske gøremål. Dette særligt i mødet med offentlige institutioner, hvor flere af de interviewede brugere beskriver at have gjort brug af mentoren. DH, beskriver, hvordan mentoren har bistået med støtte i kontakten til jobcenteret – en kontakt, som uden mentorens ekstraordinære støtte ville være besværliggjort:

“Det har været samtaler, og så har vi fået udfyldt de papirer der skulle udfyldes til ressourceforløb”
(DH, 35-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

Det udbredte behov for støtte i mødet med det formelle system indikerer, at lige netop dette aspekt af hverdagen for en betragtelig del af de adspurgte brugere synes problematisk. Særligt i nye og uvante situationer kan mentorens tilstedeværelse være gavnligt for brugeren, som R, beskriver det:

“Jeg har hende som regel med første gang jeg skal nogle nye ting.” (R, 39-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

Fælles for hovedparten af de interviewede brugere er endvidere betoningen af den personlige relation mellem bruger og mentor som er særlig vigtig – en relation som også senere i kapitlet vil blive omtalt. Omdrejningspunktet for langt størstedelen af de evaluerede mentorforløb synes således at blive samtalen som C beskriver det:

"(...) hvis jeg har været nede eller hvis jeg har haft nogle ting jeg gerne vil snakke om, som jeg normalt ikke kan snakke med kammerater eller min familie om, så er hun der altid for mig." (C, 20-årig uddannelsesparat mand).

Samtalen kan for en betragtelig andel af brugerne have en følelsesrelateret betydning – som det er tilfældet for blandt andre førmtalte C. For andre brugere kan samtalen, mere basalt, bidrage til at skabe struktur og overblik over hverdagen, som der er tilfældet for R:

"Jeg har hende jo fast hver mandag morgen, hvor vi snakker: hvad er dine planer, hvordan har din sidste uge været og alle sådan nogle ting." (R, 39-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

Mentorerne arbejder selvsagt ud fra et uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende mål, men beskriver, hvordan rammerne for at nå dette mål er bredde, hvilket gør det muligt for mentorarbejdet at antage en række forskellige former. Som Heidi beskriver det:

"Jamen det [mentorarbejdet, red.] består i, at løfte de unge mennesker, og hjælpe dem til at finde ud af, hvilke barrierer de har i forhold til uddannelse eller arbejde. Og få ryddet de barrierer af vejen, både for at de skal finde ud af de har dem og erkende at de har dem, og vise villighed til at arbejde med dem. Og det kan jo være alt lige fra at skal have hjælp til at søge tandlæger for at få lavet tænder, og til at søge enkelte ydelser, og så bare få lavet nogle snakke med dem omkring, hvad det er der er svært i deres liv, og for at få fundet andre ligestillede og få lavet nogle sociale ting med dem." (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Med den empirisk underbyggede iagttagelse; at brugerne har rig mulighed for indflydelse på mentorforløbets mange facetter, og at mentorerne har frihed til at inddrage brugerne, bliver det interessant at dykke nærmere ned i rammerne for mentorernes arbejde. I denne forbindelse kan jobcenterets styringslogiske perspektiv italesættes. En central tese er her, at mentorstøtten kan anses som et redskab til at blødgøre den bureaukratistyring, hvorunder de fagprofessionelle arbejder, og lige netop denne tese styrkes af den i projektet gennemførte evaluering.

Bestræbelsen hos mentorerne er at balancere, på den en side, de bestemmelser jobcenteret som institution stiller til mentorstøtten og på den anden side brugerens interesser, og her sker der af frontmedarbejderne angiveligt en lige afvejning. Uddannelsesmentor Heidi beskriver:

"Primært så tænker jeg, at jeg er den unges advokat. Men under de rammer, som jobcentret nu har, fordi det er der, jeg er ansat, og det skal jeg jo være tro og loyal imod." (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Med udgangspunkt i de udførte mentorinterviews er det weberianske bureaukrati, som ofte antages at dominere den offentlige sektor, i det konkrete mentortiltag imidlertid yderst begrænset. Denne begrænsede bureaukratiske styring afspejles særligt i den lille mængde dokumentation, der fra jobcenterets side kræves af mentorerne. Hertil forklarer uddannelsesmentor Helle:

"Så skal jeg hver tredje måned gøre en opfølgning og hvis det skal forlænges så skal jeg bede om forlængelse, sådan skriftligt, det er det eneste dokumentation der skal." (Helle P. Schmidt, uddannelsesmentor).

Den store bredde i mentorforløbenes indhold og tilrettelæggelse er desuden muliggjort af et begrænset regelsæt for mentorarbejdet. Et regelsæt som, meget bredt, fastslår, at kravet til de støttende aktiviteter alene er at de skal fremstå uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende. Samme diversitet fra forløb til forløb strider mod den bureaukratiske tanke om standardisering.

Frem for bureaukratistyring er mentorarbejdet således præget af et stærkt SLB-logikken. Det er altså mentorerne som fagprofessionelle, der er styrende for mentorarbejdet i kraft af praksisnær erfaring og ekspertise. Denne type styring kræver autonomi hos de fagprofessionelle – en autonomi som afspejler sig tydeligt i den indsamlede empiri. Særligt i forbindelse med tidsfordelingen mellem de tilknyttede brugere beskrives empowerment af mentorerne, her forklarer uddannelsesmentor Heidi:

"(...) Og på den måde så har jeg så mulighed for selv at fordele tiden – det er ikke sådan, at jeg bliver hængt op på, at der skal være halvanden time til hver enkelt." (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Også i forhold til de opstillede mål for brugeren, som sidst i kapitlet vil blive omtalt, hersker der i mentorarbejdet frihed og autonomi til at kunne redefinere målsætningen ud fra brugerens eventuelt ændrede behov og situation.

SLB-logikken som styrende for mentorarbejdet, forklarer sammenfattende det billede, der i empirien tegner sig. De forskelligartede mentorforløb kan således ses som et udtryk for, at der arbejdes ud fra den enkelte aktør, og ikke ud fra almene opfattelser af en større gruppe som det ses i WB. Brugerens markante indflydelse på eget forløb, som gennem afsnittet beskrives, kan herudfra forstås som de fagprofessionelles forsøg på at inddrage slutbrugeren i produktionen af mentorydelsen. Dette i bestræbelsen på at skabe det mest ideelle forløb for den enkelte bruger.

6.1.3. Samarbejde mellem offentlige institutioner i mentorarbejdet

Beskæftigelsesområdet er et område, som befinder sig i grænselandet mellem en række forskellige offentlige instanser (psykiatri, jobcenter, kommune og så videre). Derfor er det relevant i dette afsnit, at belyse, hvorvidt der i mentorarbejdet kommunikeres på tværs af offentlige instanser (i tråd med NPG), da dette umiddelbart vil styrke mentorstøtten og dermed gavne slutbrugeren af ydelsen.

De to logikker; WB og SLB, tegner imidlertid ikke det fulde styringslogiske billede af mentorarbejdet. En central del af mentorstøtten er nemlig ligeledes samarbejdet med eksterne parter – et træk, som indikerer en NPG-logik. Jævnfør teorikapitlets afsnit om styringslogikker, er et af kendetegnene ved styringslogikken NPG et udpræget tværfagligt samarbejde både mellem fagområder og institutioner, de såkaldte "siloeer." Denne tænkning afspejler sig i mentorernes forskelligartede fagprofessionelle udgangspunkt for mentorarbejdet, som beskrevet i kapitlet; organisation og ledelse. Dog er det tydeligste element af NPG rodfæstet i mentorernes samarbejde med de førnævnte eksterne parter. Uddannelsesmentor Heidi fortæller:

"Ja, jeg har et samarbejde med psykiatrien, med uddannelsesinstitutioner, med læger, med tandlæger ... Med det tilbud, som jobcentret også benytter sig af." (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

I forlængelse heraf beskriver uddannelsesmentor Helle, hvordan hun som mentor oplever gode vilkår for samarbejdet med relevante institutioner. Herunder særligt med psykiatrien, på trods af at der ikke er tale om formaliseret, bureaukratiseret kommunikation:

"(...) jo mere samarbejde på kryds og tværs jo bedre er det også for de unge. (...) Det [samarbejdet, red.] er ikke formaliseret, men jeg synes når jeg kontakter dem [øvrige relevante instanser såsom psykiatri, red.], så vil de også gerne." (Helle P. Schmidt, uddannelsesmentor).

Der findes således klare elementer af NPG-styring i mentorarbejdet – dette i kraft af tværgående samarbejde og dialog. Som det påpeges i den netop citerede udtalelse kan dette samarbejde øge kvaliteten af mentorydelsen, ved at skabe et helstøbt og sammenhængende forløb for brugeren.

6.1.4. Roller i mentorkonstellationen

Tanken bag mentorstøtteordningen er, at der skal være en lige magtrelation mellem borger og mentor, hvor målet er, at mobilisere borgerens egne ressourcer gennem støtte og motivation. Her har vi undersøgt, hvordan rollerne i mentorstøtten er fordelt. Vi vil i dette afsnit blandt andet undersøge disse roller, og om der er tale om en ligeværdig relation, og hvordan denne relation skabes. Dette vil blive sammenholdt med Goffmans teori om roller (jf. afsnit 3.3. Erving Goffman).

Da vi interviewede borgerne omkring mentorstøtten tegnede der sig et billede af, hvordan forholdet mellem mentor og borger udviklede sig. I de fleste tilfælde kommer mentoren ind i borgerens liv med et åbent sind, for at få den pågældende borger til at føle sig tryk så de tør åbne sig op og fortælle om deres situation. Uddannelsesmentoren Heidi fortæller om det første møde med de unge:

“Nogle er åbne for at komme i kontakt med samfundet med det samme, på den måde, at de vil gerne ledes, og mange har jeg faktisk sendt mange sms’er til før jeg får hul igennem.” (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Her fortæller Heidi, hvor stor forskel der er på den enkelte borger. Heidi beskæftiger sig som sagt kun med de unge, så der kan være forskel på, hvordan de unge reagerer på sådan en situation, og hvordan de voksne reagerer. En anden mentor, der beskæftiger sig med borgere tilknyttet en beskæftigelsesmentor, fortæller om mødet med borgerne:

“Det er meget forskelligt. Nogen kan man komme ud til – de ved faktisk ikke, hvorfor de har fået en mentor, og det kan godt være lidt vanskeligt. Andre er godt klar over det, og er meget aktive i eget forløb.” (B, anonym beskæftigelsesmentor).

Her fortæller B stort set det samme som Heidi bortset fra, at de voksne synes at være mere åbne end de unge, da de unge nogle gange bevidst undgår at besvare henvendelsen til mentorerne i første omgang. Men når så mentorerne først kommer i kontakt med borgerne, synes der ikke at være nogle problemer. Dette kan forklares med Goffmans rollebegreb, da borgerne lige skal finde ud af, hvilken rolle mentoreren prøver at påtage sig over for borgeren; er det den strenge myndighedsperson, som kommer for at presse borgeren ud i en situation, som ikke er hensigtsmæssig, eller er det derimod en venlig håndsrækning til borgerne for at hjælpe dem videre i deres eget tempo.

For de fleste borgere har mentorstøtten stor betydning. Da samværet, som tidligere nævnt, består af samtaler eller deltagelse i forskellige aktiviteter, understøttes disse ansigt-til-ansigt-relationer, som er så vigtige netop for sådanne udsatte grupper. En af de unge fortæller, hvilken betydning mentorstøtten har for hende:

“Vi har været ude og træne, altså første dag drak vi en kop kaffe, og hun fik min baggrund af vide og fandt ud af hvad jeg var for en person. (...) Og så har hun været med mig til læge, omkring min ADHD nede på Spangsbjerg.” (A, 20-årig kvindelig uddannelsesparat uddannelseshjælpsmodtager).

Her fortæller A fortæller, at hun dør med en psykisk lidelse, nemlig ADHD, og derfor gerne vil have mentoren til at støtte hende når hun ses med sin læge. Mentoreren har accepteret, at A dør med ADHD, og derfor foregår møderne på borgerens præmisser. Dette er et eksempel på, at mentoreren har påtaget sig den rigtige rolle overfor borgeren, som i denne situation synes meget sårbar, og derfor ikke har brug for, at mentoren indtager rollen som en autoritær myndighedsperson. Denne støtte kan give en tryghed for den unge, da børn og unge tit gerne vil have deres forældre med til lægekonsultationer, da det giver dem tryghed. I dette tilfælde er det dog ikke den unges forældre, der deltager men mentoren. Så her har vi et eksempel på, at mentoren på en måde påtager sig en forælderrolle overfor den unge.

Efter mentorerne har fået etableret kontakt med borgerne synes de fleste borgere, at være ret tilfredse med mentorstøtten. V fortæller om samværet med mentoren:

“Ja jeg synes, at hun retter sig meget ind efter mig. Jeg siger, hvis der er noget hun skal hjælpe med at gøre. (...) jeg har fundet en, eller været så heldig at få en som jeg godt kunne lide, så jeg har ikke haft noget problem.” (V, 52-årig kvinde i jobafklaring).

Her fortæller V, at hun føler, at det er hende, der styrer mødet med mentoren; hun føler at mentoren retter sig ind efter hendes behov, og mentoren deltager gerne i nogle aktiviteter, hvis V har behov for dette. Herved oplever borgeren en tryghed ved samværet med mentoren, da mentoren overlader styringen til borgeren. På denne måde hjælper mentoren V til at genoprette rollen som en selvstændig person, der godt kan tage ansvar og opnå autoritet. Da mange af borgerne oplever mangel på selvværd og selvtillid, kan dette godt være en svær opgave. En anden borger fortæller her lidt om den negative side ved at have en mentor:

“Størstedelen af tiden har det været en god oplevelse, men nogle gange har jeg også været sådan lidt; jamen hvad er det jeg skal bruge det til? (...) Og det er ikke altid sjovt når hun spørger ind til, hvordan jeg har det og sådan noget. Så nogle gange har jeg haft lyst til at fyre hende, og tænkt, ‘hvad fanden er det jeg skal med det her lort!’” (R, 39-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

R fortæller, at hun ikke altid føler, at mentorerne udretter noget med hende, og dermed bliver frustreret, når mentoren for eksempel spørger ind til hendes tilstand. Dette kan skyldes, at R er gået ind i forløbet med den forventning, at hendes liv skulle ændre sig markant til det bedre fordi hun modtager hjælp, eller måske har hun fået forklaret noget helt andet omkring mentorordningens forløb, end det hun oplever. Denne reaktion, som R udviser, understøtter netop Goffmans begreb “rolledistance”, da R måske føler, at hun er for distanceret i forhold til hendes tidligere rolle, og dermed bliver frustreret.

Trods disse to forskellige udsagn om mødet med mentoren, synes der at være en gennemgående positiv opfattelse af samværet med mentorerne. Borgerne beskriver blandt andet, at de ikke føler sig pressede til samværet, og at de i høj grad selv inddrages i forløbets tilrettelæggelse. Derved oplever vi en gennemgående optimisme og glæde hos borgerne ved udsigten til mødet med mentorerne. Hertil kan vi konkludere, at mentorerne ikke påtager sig en myndighedsrolle, men nærmere en venskabelig rolle over for borgerne. Dette synes også som den bedste metode, da disse borgere ofte er meget sårbare. Hvis mentoren påtager sig en myndighedsrolle kan risikoen være, at borgerne bliver forskrækkede og helt udelukker mentoren.

6.2. Diskussion af resultater

Samtlige af de adspurgte brugere beretter, med undtagelse af et par enkelte, om et positivt mentorforløb som overordnet har fremstået meningsfyldt. Brugere beskriver særligt hvordan de til mentoren har opbygget en nær og personlig relation som er tryghedsskabende og rent menneskeligt givende for tilværelsen. Dette er blandt andre tilfældet for en 21-årig uddannelsesparat kvinde:

“Jeg vil sige det er blevet nemmere idet, at jeg ved der er en person jeg kan skrive eller ringe til, hvis der er det mindste jeg er i tvivl om, eller jeg har brug for et eller andet slags hjælp, så er hun ikke længere end et opkald væk.” (A, 21-årig uddannelsesparat kvinde).

Denne betoning af relationens betydning ligger i tråd med erfaringer gjort i den, i litteraturstudiet præsenterede, rapport fra SFI: “Evaluering af mentorarbejdet.” Også i denne rapport konkluderes det, at det relationære bånd mellem mentor og bruger er bærende for mentorkonstellationen. En relation, som på lige fod med det billede, som tegner sig i den indsamlede empiri, synes at være præget af tillid og fortrolighed (SFI, 2015).

Brugere synes i vid udstrækning overbeviste om, at mentorstøtten har rykket dem personligt. Flere af de interviewede brugere beskriver blandt andet, hvordan mentoren har givet dem et nødvendigt skub, på trods af at der arbejdes med små skridt. Dette beskriver H:

“Og så kan jeg jo også mærke at hun ligesom også puffer mig – altså selvom at hun hele tiden siger, at det er babysteps det her, så kan jeg jo også mærke, at hun prøver jo på ligesom af puffe mig i den retning med at jeg skal få det bedre og.” (H, 43-årig kvinde på sygedagpenge).

Samme optimisme opleves hos de interviewede mentorer, som beskriver en følelse af mening i det daglige arbejde, og som ligeledes beretter om udvikling hos brugerne.

Der synes altså at være god overensstemmelse mellem brugernes og mentorernes opfattelse af mentorforløbet. Her adskiller evalueringens resultater sig fra rapporten “Mentorarbejdets evaluering”. Af rapporten fremgår en divergens mellem mentorernes oplevelse af mentorarbejdet, og brugernes syn på samme. Mentorerne har et langt mere positivt syn på betydningen af eget arbejde end den effekt, brugerne reelt oplever (SFI, 2015). Dette er imidlertid ikke en tendens som synes at optræde i den aktuelle evaluering af Varde jobcenters mentorstøtte.

Flere af de interviewede brugere beskriver således, hvordan de opfatter mentorstøtten som afgørende for væsentlige ændringer i deres livssituationen, eksemplerne herpå er mange. Blandt andre fortæller H:

“Og det tænker jeg, at hvis jeg nu ikke havde fået hende bevilliget, at så, så ville jeg ikke være kommet dertil, hvor jeg er i dag. (...) Så derfor, jeg tænker, at hun er min støtte. Og hvis jeg ikke havde fået hende, så ved jeg jo ikke, hvor jeg havde været henne i dag.” (H, 43-årig kvinde på sygedagpenge).

Ses der imidlertid på det eneste egentligt målbare parameter for mentorstøtteordningen, er der på trods af de overvældende positive tilbagemeldinger på mentorstøttens betydning for brugernes livskvalitet, alene sket få håndgribelige ændringer i brugernes konkrete uddannelses- og beskæftigelsesmæssige situation. Dette hvis der sammenholdes med brugernes situation forinden mentorforløbet. Som følge af det lidt ukonkrete mål om mentorstøtten som uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende, er det altså problematisk at fastslå en målbar effekt af mentorforløbet – for, hvordan vurderes det, hvorvidt mentorstøtten reelt set har været fremmende for det ønskelige mål, og hvordan måles en forbedring i livskvaliteten? Denne problematik er en del af mentorordningens natur, idet det per definition er vanskeligt at måle og dokumentere de ofte uhåndgribelige forandringer som mentorstøtten bibringer brugeren (Risbjerg og Triantafillou, 2008).

I et forsøg på at imødekomme denne problematik kunne man med fordel indføre fastsatte målbare parametre eller delmål for mentorstøtten, som kvantitativt kunne behandles og dermed fungere som succeskriterie for tiltaget. Med dette medfølger imidlertid en række nye udfordringer. Sådanne krav til mentorstøtten vil medføre et element af målstyring som det kendes fra New Public Government, og vil skabe risiko for øget bureaukratisering i kraft af dokumentation og regelstyring – styringstiltag som vil kunne kollidere med det, i mentorarbejdet, herskende SLB. Afvejningen ligger således i at tilgodese den frihed og autonomitet som giver de fagprofessionelle mentorer unik mulighed for at arbejde ud fra brugerens individuelle behov, og bestræbelserne for, eventuelt kvantitativt, at kunne verificere den positive effekt som mentorstøtten kvalitativt underbygget har – her er risikoen at indførelsen af generelle succesparametre vil underminere det aktørorienterede mentorarbejde.

6.2.1. Forslag til forbedringer – et transformativt sigte

I forlængelse af de overvejelser vedrørende tiltaget i forhold til målbarhed af mentorordningens effekt, som fremgår af det forgange afsnit, kan det i den transformative ånd være relevant at se på konkrete, praktiske forslag til forbedringer af mentorstøtten. Disse forslag er i samarbejde med de involverede parter; brugere og mentorer, blevet givet som bud på, hvordan den fremtidige mentorstøtte kan løftes.

Særligt de to uddannelsesmentorer efterspørger i det fremtidige mentorarbejde bedre rammer for sociale aktiviteter blandt de unge brugere. Mentorerne beskriver, hvordan netop det sociale samvær, for en stor gruppe af de udsatte unge er en udfordring – samme tendens, der beskrives i litteraturstudiets afsnit 2.3. Som Heidi udtrykker det:

“Jeg kunne godt ønske mig (...) lidt mere tid til nogle fællesaktiviteter. Fordi jeg oplever, at de unge har det rigtig rigtig svært socialt.” (Heidi H. Larsen, uddannelsesmentor).

Med dette in mente synes det oplagt, at forbedre vilkårene for samvær mellem de unge brugere indbyrdes. Dette eventuelt ved at facilitere lokaler til fællesaktiviteter. Uddannelsesmentor Helle forklarer:

“Jeg ville gerne have et sted hvor vi kunne mødes med de unge, altså et lokale med køkken og en lille gymnastiksal eller et eller andet” (Helle P. Schmidt, uddannelsesmentor).

I forhold til den beskæftigelsesrettede mentorstøtte beskriver en af de tilknyttede mentorer, hvordan ansættelsesvilkårene for bostøtten (jf. afsnit 5.3. Mentorernes ansættelsesforhold og erhvervsbaggrund), kan komplicere mentorarbejdet. I den forbindelse ønsker mentoren en skarpere opdeling mellem det psykiatrirettede arbejde i bostøtten og det beskæftigelsesrettede mentorarbejde, så der mellem mentor og bruger af den uddannelsesrettede mentorstøtte findes en fælles forventning til forløbet:

“Jeg kunne måske godt tænke mig at man adskilte mentorarbejde og bostøtte-arbejde langt mere. End man egentlig gør. Og det har noget at gøre med, at i min tankegang så tænker jeg mentor; det er nogen som har brug for støtte til at komme tilbage på arbejdsmarkedet, eller ind på arbejdsmarkedet. Hvor bostøtten rummer en hel del andet (...) Der tænker jeg jo at mentorarbejdet det skal deles op, borgeren skal vide, jamen det her er arbejdsmarkedsrettet, sådan at de borgere vi kommer ud til ikke er forskrækket når vi snakker arbejde.” (B, anonym beskæftigelsesmentor).

Også R, der er tilknyttet den beskæftigelsesrettede mentorordning, efterspørger klarere retningslinjer for de egentlige rammer for mentorstøtten:

“Jeg tror det der med at man ikke altid ved, jamen hvad kan man bede hende om, hvad kan man ikke bede hende om – hvad er reglerne?” (R, 39-årig kvindelig aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager).

Disse to forslag til forbedringer er blot eksempler på eventuelle forslag til forandringer, som af både mentorer og borgere påpeger som relevante for en øget kvalitet af mentorstøtten.

7. Konklusion

Dette kapitel indeholder en opsamling på hele projektet, som tager udgangspunkt i indledningen, men vil specielt forsøge at besvare problemformuleringen (jf. kapitel 1. Indledning og problemformulering). Denne er forsøgt forklaret ud fra den indsamlede empiri, som både er behandlet i kapitel 5 om organisation og ledelse og kapitel 6 om analysen.

7.1. Evaluering af mentorordningen

I indledningen præsenterede vi vores problemformulering for dette projekt, som lyder:

“Hvordan har mentorstøtteordningen, udbudt af Jobcenter Varde, ifølge brugere og mentorer bidraget til det uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende mål?”

Denne problemformulering er forsøgt besvaret gennem projektets foregående kapitler, og følgende kapitel vil sammenfatte disse til den endelige konklusion. Overordnet kan det konkluderes, at den evaluerede mentorstøtteordning, udbudt af Jobcenter Varde, overvejende har haft en positiv effekt for de tilknyttede borgere. Betydningen af mentorstøtten har vist sig at være særlig markant når der ses på brugernes personlige udvikling og livskvalitet, mens den målbare effekt af en egentlig ændret livssituation synes begrænset. Kun enkelte brugere kan ud fra evalueringens resultater siges at have haft en negativ opfattelse af forløbet, og disse brugere tolkes derfor ikke som værende repræsentative for den gennemsnitlige bruger. På baggrund af evalueringen kan det således konkluderes, at mentorordningen har en effekt så vidt målet ikke alene er at opnå direkte uddannelse eller beskæftigelse, men derimod at tilskynde en uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende udvikling hos de implicerede borgere. Brugere af mentorstøtten har således nærmet sig normalgruppen men har ikke flyttet sig fra én uddannelses- eller beskæftigelsesmæssig situation til anden.

Giddens teori i forhold til identiteten, har i projektet givet et indblik i, hvordan de enkelte brugere forinden mentortilbuddet oplevede en identitetskrise. Denne krise kan blandt andet skyldes, den manglende tillid til ekspertsystemerne. På baggrund af dette har mentorernes opgave ikke altid været lige let, derfor har mentorerne skulle agere en støtte og hjælpende hånd for den enkelte borger i situationer, som borgeren selv har været ud af stand til at kunne håndtere.

Som nævnt undersøges mentorernes arbejdsvinkel gennem de udførte interviews. Det vil sige: tager mentorarbejdet primært udgangspunkt i borgernes eller jobcentrets præmisser? Baggrunden for dette fokus er de institutionelle logikker, der er præsenteret i teorien. Forventningen var at mentorerne ville arbejde ud fra en hybridlogik mellem WB- og SLB-logikken, da teamet består af fagprofessionelle, der er underlagt et

regelsæt fra den bureaukratisk styrede ledelse i jobcenteret. Konklusionen blev som forventeligt, at der i mentorarbejdet arbejdes på tværs af jobcenterets og borgernes præmisser med en forsøgt lige vægtning af de to interessanter. Dog synes SLB-logikken at være af overvejende dominans i kraft af lav dokumentationsgrad og høj autonomi blandt de fagprofessionelle. I supplement hertil synes der i mentorarbejdet at kunne spores elementer fra New Public Governance – dette i kraft af mentorarbejdet på tværs af faglighed og relevante institutioner. Hybriden mellem de tre styringslogikker synes, jævnfør evalueringens resultater, at øge kvaliteten af mentorydelsen. Dette gælder særligt; brugerens mulighed for indflydelse på eget forløb, mentorens frihed til at imødekomme brugernes behov og gode vilkår for et sammenhængende og helstøbt forløb i kraft af det tværgående samarbejde.

Ud fra analysen ses det i forlængelse af Goffmans begreber om roller, at mentorerne påtager sig “de rigtige” roller over for borgerne; de på sig ikke rollen som en autoritær myndighedsperson, men nærmere som en familiær støtteperson. Dette giver borgerne en tryghed ved mentoren, og derved tør borgerne åbne sig op over for mentorerne, og lukke dem ind i deres privatliv. Dette bidrager til borgernes oplevelse af mentortilbuddet, som synes at være overvejende positivt.

I projektets diskussionskapitel påpeges det, hvorledes det ud fra mentorordningens målsætning er svært at give et entydigt svar på tiltagets effekt, da indførelsen af kvantitativt målbare succesparametre vil kræve målstyrede og bureaukratiske styringstiltag, som kan risikere at kompromittere den styrende SLB-logik. Effekten af Jobcenter Vardes mentorstøtteordning kan således alene vurderes som positiv i kraft af brugernes udlægninger – dette jævnfør den brugerinddragende evalueringsform. Der er tale om en kvalitativ vurdering af personlige og ofte følelsesrelaterede fremskridt blandt brugerne – forandringer, som jævnfør brugere samt mentorers udlægning, har haft en uddannelses- eller beskæftigelsesfremmende effekt.

Vi kan derfor ud fra vores problemformulering afslutningsvis konkludere, at så længe målet med mentorstøtteordningen har været uddannelses- eller beskæftigelses*fremmende*, og ikke direkte at bringe brugerne i uddannelse eller beskæftigelse, så er formålet med mentorordningen opfyldt.

9. Litteraturliste:

- Aalborg Kommune (2016), "Beskrivelse af mentortyper", <http://www.aalborg.dk/usercontrols/AalborgKommune/Referater/Pdf.aspx?pdfnavn=18065352.PDF&type=bilag&pdfid=26186>.
- Arbejdsmarkedsstyrelsen (2008), "Viden om sygefravær", Beskæftigelsesregionerne i Danmark. Mploy A/S. (<http://www2.htk.dk/Jobcenter/LBR/Beskaeftigelsesregionen%20eller%20ministeriet%20rapporter/111208%20rapport%20viden%20om%20sygefavaer.pdf>)
- Borum, Finn (2016), "Organisationsstruktur", www.denstoredanske.dk.
- Buelens, Marc, Sinding, Knud, Waldstrøm, Christian, Kreitner, Robert og Kinicki, Angelo (2011), "Organisational behavior", Fourth Edition, McGraw-Hill.
- Brøgger Erhvervspsykologer (2016), "JBTA", <http://www.broegger.org/JBTA.asp>.
- Calhoun, Craig J. et al. (2002): "Micro-Sociological Analysis". In: Contemporary Sociological Theory. Oxford: Blackwell.
- Giddens, Anthony (1979): "Agency, Structure", Calhoun, Craig J. et al 2002: Contemporary Sociological Theory. Oxford Blackwell.
- Giddens, Anthony (1991): "Modernitet og selvidentitet", Hans Reitzels Forlag.
- Giddens, Anthony (1994): "Modernitetens konsekvenser", 1. udgave. 6. oplag, Hans Reitzels forlag.
- Giddens, Anthony (1995): "Anthony Giddens sociologi en kort men kritisk introduktion", 2. oplag, Hans Reitzels Forlag.
- Giddens, Anthony (1999): "En løbsk verden", Profile Books L.t.d.
- Goffman, Erving (2004): "Rolledistance" in: Social samhandling og mikrosociologi: En tekstsamling (oversat af Michael Hviid Jacobsen og Søren Kristiansen) Kbh: Hans Reitzel Forlag.
- Jobcenter Varde (2016), "Organisationsplan", www.jobcentervarde.dk.
- Kvale, Steinar og Brinkmann, Svend (2015), "Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk", 3. udgave, Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, Hanne (2001), "Brugerinddragelse i evaluering – top-down og bottom-up perspektiver". I: P. Dahler-Larsen og H. K. Krogstrup: *Tendenser i Evaluering*, Odense Universitetsforlag.
- Larsen, Peter Dahler (2015), "Evaluering", i Brinkmann, Svend og Tanggård, Lene (red.): *Kvalitative Metoder: En grundbog*, 2. udgave, Hans Reitzels Forlag.
- Patienthåndbogen (2016, 25. oktober.) *Mentorordning*. 01.12.16. <https://www.sundhed.dk/borger/patienthaandbogen/sociale-ydelser/sociale-ydelser/beskaeftigelse/mentorordning/>

- Pedersen, John Storm og Aagaard, Peter (2015), "Dirigent eller dukke? Lederen i reformstaten", Gyldendal A/S.
- Pedersen, Kirsten Bransholm. (2012). "6. socialkonstruktivisme". I Juul, S. & Bransholm Pedersen, K. (red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*, 1. Udgave, 2. Oplag, Hans Reitzels Forlag.
- Riis, Ole (2004): "Sociologiske metoder i praksis. Sociologisk Laboratorium", Aalborg Universitetsforlag. 178 s. Sociologisk Arbejdsrapport, Nr. 19.
- Risbjerg, Mikkel og Triantafillou, Peter (2008), "No Time for Losers", i TFA, side 10-24.
- SFI, 2015: "Evaluering af mentorordningen", Styrelsen for Arbejdsmarked og rekruttering
- Svarer, Michael, Rosholm, Michael, Holm, Louis og Høeberg, Lars (2014), "Evaluering af mentorindsats til unge uden uddannelse og job", Rambøll.
- Varde Kommune (2016), "Jobcenter", <http://www.vardekommune.dk/jobcenter>.

10. Bilag

10.1. Bilag 1: Interviewguide til borgerne

Interviewguide til borgerne:

Spørgsmål	Kommentarer
<p><u>Indledende og afklarende spørgsmål</u> (Start med hyggesnak) Samtykke om optagelse og anvendelse af interviewets indhold samt afklaring vedrørende anonymitet.</p> <p>Hvilken by kommer du fra? Alder?</p>	
<p><u>Spørgsmål til mentorordningens forløb</u></p> <p>Hvad har tidsrammen for mentorstøtten, for dig været? (Har denne tidshorisont været passende?)</p> <p>Hvilke forventninger / mål, om nogen, havde du til mentorordningen forinden opstart? – Har forløbet levet op til disse forventninger? (Og evt. om mentoren havde nogle mål for dig?)</p> <p>Kan du beskrive lidt om mentorordningens indholdsmæssige karakter – hvad har mentorens støtte for dig personligt bestået af, hvilken type støtte har mentoren ydet for dig? (Hvilke elementer har fungeret godt og hvilke mindre godt?)</p> <p>Har du haft mulighed for at have indflydelse på samværet med mentoren?</p> <p>Hvordan har du oplevet samværet med din mentor? (Frygtet møder, set frem til møder etc.)</p>	<p>Lever forventninger til tilbuddet op til den reelle effekt? Har modtageren af støtten urealistiske forventninger til mentorforløbet, som derfor er svære at realisere? Findes der ingen forventninger til forløbet, og kan dette afspejle sig i en manglende tiltro til og derfor manglende effekt af indsatsen?</p> <p>Praktisk information om mentorens tilbud, og planen for, hvad der skal opnås og hvordan. (Hvordan har mentoren hjulpet dig med at opnå / komme nærmere dit mål?)</p> <p>Har der været mulighed for at tilpasse mentorforløbet efter den enkelte borgers behov? Har borgeren fået en opfattelse af ordningen som et ligeværdigt forhold?</p> <p>Har borgeren anset møder med mentor som en god oplevelse, som derfor har skabt motivation, eller har samværet været af pligt og dermed uden engagement? – Betydning for effekten af tilbuddet.</p>

<p><u>Spørgsmål til mentorordningens resultat</u></p> <p>Kan du forklare lidt om din uddannelses- / beskæftigelsesmæssige situation og opfattelsen heraf forinden mentorforløbet?</p> <p>Hvor længe havde du været uden uddannelse / ledig?</p> <p>Hvilke årsager ser du selv som de afgørende for at du befandt / befinder dig i denne uddannelses- / beskæftigelsesmæssige situation.</p> <p>Hvordan vil du beskrive din nuværende uddannelses- / beskæftigelsesmæssige situation? (I tilfælde af, at der er sket en udvikling) Hvordan vil du da vurdere mentorens betydning i forhold til denne udvikling?</p> <p>Hvordan ville det have været, hvis du ikke havde modtaget mentorstøtte? (Hvad kunne have været anderledes?)</p> <p>Kan du komme i tanke om hvorvidt der, i samme periode, er sket andre markante forandringer i dit personlige liv (boligmæssigt, familiært, økonomisk, socialt mv.)?</p> <p>(Afrunding) Overordnet set, hvordan vil du da vurdere dit personlige mentorforløb? Hvilke elementer har fungeret godt og hvilke mindre godt?</p> <p>Vil du vurdere, om dit mentorforløb bør forlænges efter afslutning? (Hvorfor / hvorfor ikke?)</p> <p>Yderligere kommentarer / bemærkninger?</p>	<p>(Vi tilpasser selv, undervejs i interviewene, om vi siger uddannelse eller beskæftigelse alt efter, hvem vi interviewer).</p> <p>(Er der tale om en borger som har befundet sig en kortvarig periode uden for uddannelse/beskæftigelse, eller er der tale om en mere vedvarende situation).</p> <p>(Er der sket konkrete ændringer i den uddannelses- / beskæftigelsesmæssige situation, eller i opfattelsen heraf, siden mentorforløbets opstart?)</p> <p>Her tænkes der på, hvordan deres liv ellers havde set ud, hvis de ikke havde modtaget mentorstøtte.</p> <p>Hvilke eksterne variabler kan have haft betydning for en given udvikling.</p>
--	--

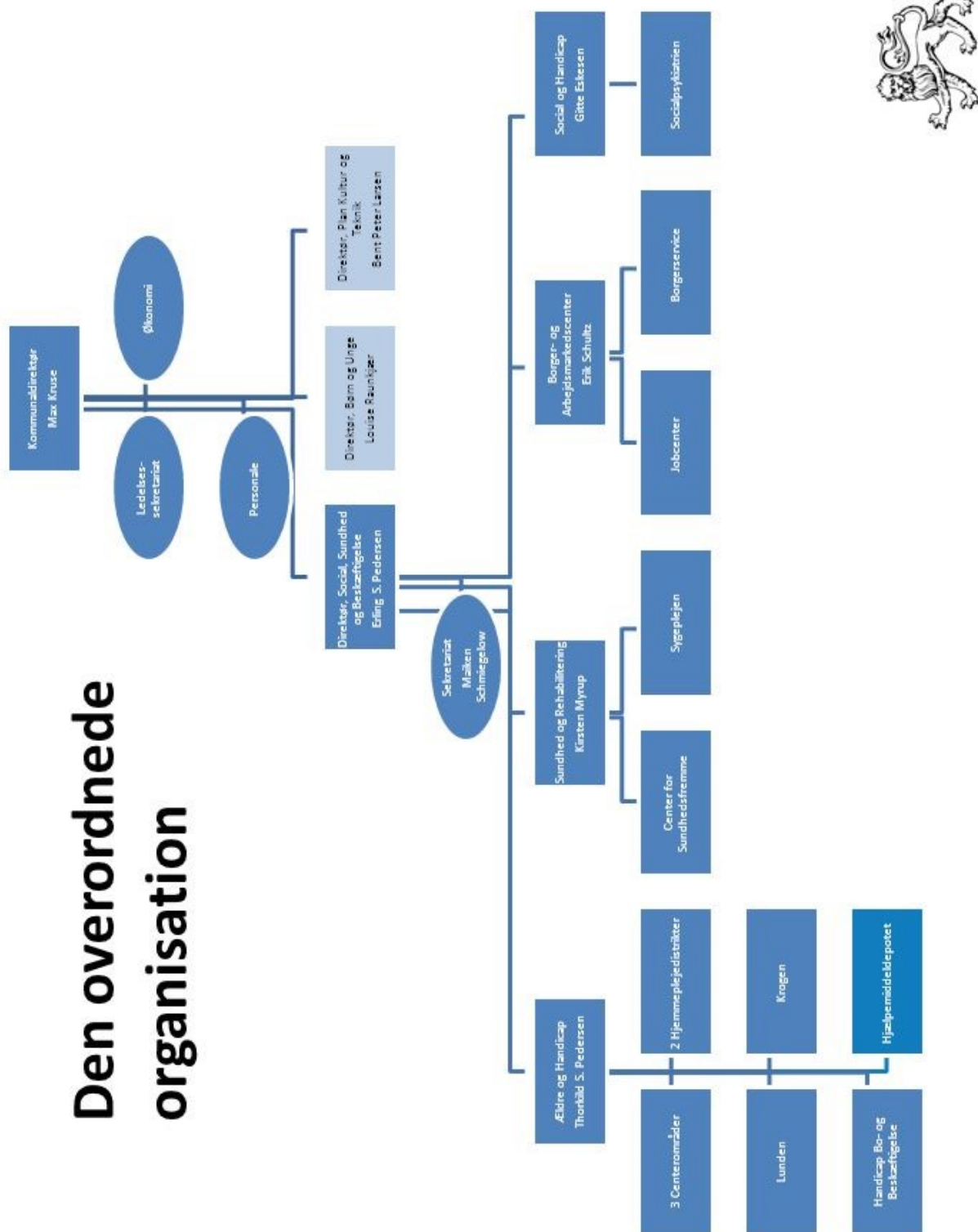
10.2. Bilag 2: Interviewguide til mentorerne

Interviewguide til mentorerne:

Spørgsmål:	Kommentarer:
<p><u>Spørgsmål til ansættelse og uddannelse:</u></p> <p><i>(Start med hyggesnak - husk bl.a. at sige tak, fordi de havde tid til at hjælpe os, og fortælle kort om projektet).</i></p> <p>Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund for mentorarbejdet?</p> <p>Hvilke tidligere job erfaringer har du? - Og har du evt. erfaring med mentorarbejde?</p> <p>Hvordan kan det være, at du gerne vil arbejde som mentor?</p> <p>Hvor længe har du været mentor?</p> <p>Hvordan er du ansat? (Hvem er din egentlige arbejdsgiver?)</p> <p>Hvad består arbejdet som mentor af? (Hvilke opgaver har du - både ift. borgerne og jobcentret).</p> <p>Bruger du de andre mentorer som sparringspartnere? (Taler du med de andre mentorer om noget, du ikke kan snakke med andre om pga. tavshedspligt, hvis du har brug for dette?)</p>	<p>Har mentoreren tidligere arbejdet inden for serviceområdet, eller er det bare en 'tilfældig' ansættelse.</p> <p>Hvad motiverer personen til at være mentor?</p> <p>Er mentoren ansat ud fra et bureau, eller direkte af jobcentret?</p> <p>Bruger mentorerne evt. hinanden, hvis de har oplevet noget med en borger, som de kan have brug for at få bearbejdet sammen med en fagperson / kollega?</p>
<p><u>Spørgsmål til mentorarbejdet:</u></p> <p>Hvordan oplever du mødet med borgerne?</p> <p>Hvordan forbereder du dig på mødet med borgerne? - Får du en journal / information omkring, hvad borgerne tidligere har været igennem? Arbejder du ud fra en klar målsætning?</p>	<p>Borgerne har givet udtryk for, at mentorerne ikke ved så meget om deres situation, så vi vil gerne vide, om de reelt ikke får nogen baggrundsviden om borgerne, eller om det er for at få borgerne i tale.</p>

<p>Forekommer der kommunikation mellem dig og jobcenteret? - og eventuelt andre instanser: psykiatri, kommune mv.</p> <p>Føler du, at du som mentor gør en forskel for de her udsatte borgere? - Hvad virker og, hvad virker ikke? Har du en oplevelse af, at borgerne rykker sig?</p> <p>Føler du, at du har nok tid sammen med den enkelte borger? (Mener du, at tidshorizonten for borgerne burde være længere end de først angivne 3 måneder?)</p> <p>Er der under de nuværende vilkår god nok mulighed for at opbygge en personlig relation / tillid til borgerne? Vil du selv mene, at du arbejder ud fra jobcentrets eller borgernes præmisser? (er systemet for bureaukratisk / målstyret, eller er det i højere grad street-level.)</p> <p>(Hvis der her findes utilfredshed kan der spørges ind til, hvordan dette kunne forbedres; Hvad er de ideelle rammer for mentorarbejdet?)</p> <p>(Afrunding) Kunne du tænke dig, at der blev gjort noget anderledes ift. mentorarbejdet?</p> <p>Yderligere kommentarer / bemærkninger?</p>	<p>Kan sammenholdes med spørgsmålet til borgerne om, hvad de mener, der har været godt og dårligt.</p> <p>Mener du, at du kan nå at udrette noget med borgerne på den normerede tid på 3 mdr.</p> <p>Her vil vi forsøge at afklare, om mentorerne arbejder ud fra en weberiansk styret logik eller bureaukratisk logik.</p> <p>Enten fra ministeriets side eller lokalt fra jobcentret.</p>
--	---

10.3. Bilag 3: Den overordnede organisation (Varde Kommune)



Kilde: jobcentervarde.dk, 2016.