

Brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen – grænsekampe om ansvar, behov og opgaver i jobkonsulenters arbejde

Søren Salling Weber

Denne artikel undersøger, hvordan jobkonsulenter realiserer og afgrænser brugerinddragelse i den danske beskæftigelsesindsats. Artiklen bygger på feltarbejde, interview og værkstedsarbejde fra en undersøgelse af jobkonsulenters arbejdsliv med individuelt planlagt job med støtte (IPS), som er en beskæftigelsesrettet metode for psykiatribrugere. Arbejdet med IPS udgør en interessant case på brugerinddragelsens potentielle betydning i beskæftigelsesindsatsen, fordi metoden som socialteknologi er udviklet i et psykiatrisk system med fokus på recovery og betoner valgfrihed for og inddragelse af brugerne. I artiklen analyseres jobkonsulenternes tolkning af brugerinddragelsen som en erfaringsproces, hvori de rekonstruerer deres problemforståelser, ansvar og opgaver i forhold til at imødekomme brugernes behov. Analysen viser, hvordan IPS-konsulenterne udvikler arbejdet. Brugerne får ansvaret for deres situation. Jobkonsulenterne accepterer brugernes bredere behovsvurderinger og forsøger at indfri deres specifikke ønsker for beskæftigelse ved at bygge bro til arbejdsmarkedet. Til tider oplever jobkonsulenterne dog usikkerhed, udmattelse og frustration på grund af uklare ansvarsfordelinger, en uoverskuelig arbejdssituation og arbejdsmarkedets krav. I artiklen tolkes disse spændinger mellem normen om brugerinddragelsen og beskæftigelsesindsatsens institutionelle betingelser ud fra Nany Frasers begreb om grænsekampe.

Nøgleord: brugerinddragelse, produktivitet, inklusion, aktiv beskæftigelsesindsats, støttet beskæftigelse

Indledning

Brugerinddragelse, -involvering eller -styring er stadig mere udbredte idealer i moderniseringen af den offentlige sektor, ikke mindst i sundhedsvæsenet (Timm, 2016), men også på en række andre velfærdsområder (Egilson et al., 2018; Holen & Kamp, 2018). Terminologien omkring brugerinddragelse

er rodet, hvilket afspejler, at bestræbelserne på at inddrage brugerne motiveres ud fra forskellige problemforståelser: Brugernes koordination kan bidrage til en effektivisering: "*Sammenhæng*" og "*bedre overgange*" kan spare den offentlige sektor for 4 mia. (Regeringen, 2017, s. 12). Brugerne engageres også i "*samproduktion*", hvor de varetager flere

opgaver (Sørensen & Torfing, 2012). Samtidig er frit-valgs-logikker i spil som del af en international udviklingstendens, hvor der udvikles nye styringsformer, som skal sikre, at professionelle leverer de bedste services til borgerne: (For)brugere – og deres tilfredshed – kan bruges i styringsbestræbelser til at afgøre, hvor(dan) de professionelle arbejder nytter mest (Bovbjerg et al., 2011; Korczynski, 2002). Endelig, og ikke mindst, har idealet om brugerinddragelse i en dansk sammenhæng stærke rødder i en demokratiserings- og selvforvaltningstradition, som handler om at demokratisere relationen til de professionelle og myndiggøre borgerne i forhold til deres livsbetingelser (Bredsdorff, 1992; Hjort, 2008). Spørgsmålet er, hvordan de forskellige bestræbelser på styring og effektivisering, demokratisering og myndiggørelse, udfolder sig i praksis. Får brugerne en mere aktiv, selv-hjulpen og -forvaltende rolle? Og hvor vidtgående bliver deres indflydelse?

I artiklen undersøger jeg brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen, forstået som offentligt ansatte jobkonsulenters arbejde med at aktivere og integrere ledige, ofte med komplekse problemer, på arbejdsmarkedet (Larsen & Andersen, 2018, s. 64; Offe, 1984, s. 34pp). Det centrale spørgsmål er, hvordan jobkonsulenter realiserer og afgrænser brugerinddragelse i den danske beskæftigelsesindsats. Artiklen viser, hvordan jobkonsulenterne udvikler deres ansvarsområde, forståelse af brugernes behov og arbejdsopgaver for at realisere brugerinddragelsen. Samtidig oplever jobkonsulenterne dog nye usikkerheder, udmattelse og frustration. I artiklen fortolkes disse oplevelser ud fra Nany Frasers (2013, 2018) begreb om grænsekampe. Med begrebet forstås jobkonsulenternes ambivalenser som udtryk for deres arbejde med at udfordre og (gen)forhandle de institutionelle grænser mellem brugere og professionelle, produktive og reproduktive behov samt beskæftigelsesindsats og arbejdsmarked.

Analysen er udformet som en immanent kritik af jobkonsulenters erfaringer med at realisere brugerinddragelse med metoden individuelt planlagt job med støtte, IPS. Metoden har, som socialteknologi, brugerinddragelse som et afgørende kendetegn. Den er udviklet i amerikansk psykiatri, hvor (for-)brugernes tilfredshed og subjektivt forankrede viden om deres bedringsproces, 'recovery', er vigtige kvalitetsstandarder (Drake et al., 2012), men anvendes i Danmark på beskæftigelsesområdet (Bonfils, 2019). IPS-konsulenter omtales derfor her som jobkonsulenter. I forhold til beskæftigelsesområdet udviser jobkonsulenterne et stort engagement i at følge brugerens vurdering af sine behov og ønsker, hvilket sammen med tid, ressourcer og autonomi gør arbejdet til en ekstrem case på brugerinddragelse. Analysen fokuserer på konsulenternes bearbejdning af problemer i arbejdet i team-supervisioner. Ved at analysere negative erfaringer med arbejdet belyses beskæftigelsesindsatsens institutionelle grænser for brugerinddragelse.

I artiklen vil jeg først afgrænse mit bidrag til litteraturen om beskæftigelsesindsatsen og dernæst præsentere artiklens case, empiri og analysestrategi. I analysen viser jeg, hvordan konsulenterne fortolker normen om brugerinddragelse, hvordan de udvikler arbejdet i beskæftigelsesindsatsen – og de spændinger, det afføder. Afslutningsvis diskuterer jeg, hvordan begrebet om grænsekampe kan skærpe blikket for brugerinddragelsens potentiale for at udvikle beskæftigelsesindsatsen.

Brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen

Brugerinddragelse er et omstridt begreb. Der er stor forskel på at give kunder flere valgmuligheder og at demokratisere gennem rettighedsskabelse og myndiggørelse af sociale bevægelser (Barnes & Cotterell, 2011). Ofte tages der ikke højde for de specifikke

arbejdsfelters karakter i de generelle teorier om brugerinddragelse. Afsættet her er, at det er nødvendigt at analysere professionelles arbejdsliv, faglighed og forståelse af (det meningsfulde ved) det specifikke arbejde, hvis man vil forstå brugerinddragelsens potentielle betydning. Det gælder ikke mindst for jobkonsulenter, idet beskæftigelsesområdet er et stærkt institutionaliseret og reguleret arbejdsfelt. Arbejdsbetingelserne er præget af modstridende rationaler og forskelligheder i både organisering og lokalpolitik. Området er dog præget af et dominerende landspolitisk fokus på aktivering (Jørgensen et al., 2017; Nielsen, 2015), som har resulteret i bureaukratisk-administrativt begrundede og standardiserede aktiverings- og optræningsforløb (Larsen & Andersen, 2018). En anden, og forbundet, tendens er et stærkt organisatorisk forankret fokus på effektivitet, økonomistyring og incitamenter, som har forstærket arbejdets administrative karakter (Baadsgaard et al., 2012; Larsen, 2011; Mik-Meyer, 2018). Professionsidealene har altid været aktiverende og fokuseret på korrekt sagsbehandling i henhold til lovgivningen, men arbejdets administrative karakter og fokus på arbejdsmarkedet er øget i de senere år. Brugerinddragelsen kan potentielt udgøre en stor forandring. Korczynski (2013) foreslår, at brugernes betydning kan forstås som afgrænset til selve relationen, som betydningsfuld også for andre dimensioner af arbejdet eller for hele organisationen. På beskæftigelsesområdet er den kollektive organisering af brugerne og det organisatoriske gennemslag begrænset. I artiklen undersøger jeg således hverken organisatorisk brugerinddragelse eller kollektiv repræsentation i den politiske styring af arbejdsfeltet. Jeg undersøger (jf. Andreassen, 2018) betydningen af brugerinddragelse i den individuelle relation mellem professionel og bruger. Jobkonsulenterne skal her sikre, at brugeren tager ansvar for at vurdere sine behov, tager beslutninger om

sit forløb og formulerer krav og ønsker for sit arbejdsliv (Drake et al., 2012). Artiklens omdrejningspunkt er at undersøge, hvordan jobkonsulenter realiserer og afgrænser brugerinddragelse i deres arbejde. Artiklen belyser, hvordan jobkonsulenter udvikler deres forståelser af brugernes ansvar, behov og ønsker for at deltage på arbejdsmarkedet. Samtidig belyses de forhandlinger om ansvar, produktivitet og beskæftigelse, som sætter grænser for brugerinddragelsen i den danske beskæftigelsesindsats.

Empiri, case og analysestrategi

Det empiriske grundlag for analysen er en undersøgelse af IPS-konsulenters arbejde med at integrere psykiatribrugere på arbejdsmarkedet. Den er en del af en bredere undersøgelse af implementeringen på de første fire IPS-teams i Danmark (Bonfils, 2019; jf. Eplov & Christensen, 2018; Møller et al., 2020). En række forhold gør det interessant at analysere IPS-konsulenternes arbejde, på tværs af de fire arbejdspladser, som en case på brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen.

Arbejdet med IPS som case på brugerinddragelse

IPS foreskriver en særlig organisering: Med metoden integreres flere af de (ofte opsplittede) arbejdsfunktioner i form af arbejdsgiverkontakt, social støtte og sagsbehandling i en stilling som IPS-konsulent. Arbejdet er organiseret i teams, og IPS-konsulenterne støtter under 25 brugere hver. Konsulenterne samarbejder både med arbejdsgiverne og med den psykiatriske behandling. Selvom jobkonsulenterne ikke udgør en velafgrænset profession, så får arbejdet derfor en mere professionaliseret karakter end ellers i beskæftigelsesindsatsen (Andersen & Larsen, 2018): Jobkonsulenterne inddrager bredere faglige hversyn, får et mere varieret arbejde, større

frihed i skønsudøvelsen og en mere sammenhængende berøringsflade til brugerne.

Princippet om brugerinddragelse er gennemgående i IPS. Jobkonsulenter skal i udgangspunktet ikke vurdere brugernes arbejdsevne ud fra deres beskæftigelsehistorik og diagnose. De skal inkludere alle i indsatsen, tilbageholde deres vurderinger og følge brugernes ønsker. Brugerne forstås ikke som patienter, men som *"kandidater"* til *"ordinært arbejde"*, som selv skal tage ansvar for, ønske, være motiverede for, vælge, søge, formulere støttebehov til og gennemføre arbejde. *"Bruger"*-inddragelsen er altså netop koblet til en normalisering af borgerne som arbejdskraft, som *"kandidater"* (eg. Drake et al., 2012, s. 99). Når jobkonsulenterne betegner brugerne som kandidater, er det udtryk for deres ønske om at realisere brugerinddragelsen. Betegnelserne bruges derfor her synonymt.

IPS er baseret på en tankegang om 'recovery', som fordrer personlig autencitet i relationen til brugerne og tendentielt sætter professionsidealer under pres. Psykiatribrugere siger i andre undersøgelser, at *"nærvær og ægthed"*, hvor man *"glemmer, at det er en professionel behandler, jeg sidder sammen med"* skaber den *"kvalitet at være 'uprofessionel' på den gode måde"* (Brams, 2007, s. 48). Brugere af IPS oplever da også jobkonsulenterne som mere responsive og fleksible i IPS, end de ellers har oplevet i beskæftigelsesindsatsen: Forholdene er *"afslappede og personlige"* (Topor & Ljungberg, 2016), og deres behov imødekommes; de bliver *"behandlet som et menneske"*, hvilket skaber en meningsfuld relation (Møller et al., 2020).

Samtidig er IPS-metoden 'evidens-baseret' og lægger vægt på objektiv, dekontekstualiseret, almengyldig og videnskabeligt kvalitetssikret viden. Arbejdet styres ud fra en manual, baseret på et medicinsk ideal for evidens-baseret validering af særlige processtandarder (Timmermans & Berg, 2003).

Evidens-baseringen giver vigtig status ikke bare i psykiatrien, men også på beskæftigelsesområdet, hvor der er fokus på at arbejde effektivt i forhold til beskæftigelse (Breit et al., 2018; Nielsen et al., 2019). Resultatet er en modsætningsfyldt bestræbelse på at skabe en personaliseret professionalitet gennem videnskabeligt valideret processtandardisering.

Opsummerende arbejder jobkonsulenterne med brugerinddragelse som et normativt udgangspunkt, anvender særlige, videnskabeligt begrundede standarder og har relativt set gode resultater, gode rammer, autonomi samt en integreret og stor berøringsflade med brugerne i forhold til beskæftigelsesindsatsen i øvrigt. Jeg betegner derfor arbejdet med IPS, på tværs af arbejdspladserne, som en atypisk og ekstrem case på brugerinddragelsens betydning for jobkonsulenters arbejde og faglighed i beskæftigelsesindsatsen (Flyvbjerg, 2006; Yin, 2006). Kontekstuelle forskelle kan have stor betydning for relationerne mellem brugere og jobkonsulenter, og derfor kan disse fund ikke uden videre gøres til almene kendetegn ved brugerinddragelse. Arbejdet med IPS giver eksemplarisk indsigt i brugerinddragelsens betydning. Argumentet er videre, at jobkonsulenternes negative erfaringer kan belyse grænser for brugerinddragelsen på beskæftigelsesområdet.

Immanent kritik ud fra jobkonsulenters arbejdsliv

Jobkonsulenternes bearbejdning af brugerinddragelsen analyseres som en del af en bredere erfaringsproces. Erfaringsprocessen er dels individuelt og biografisk forankret i skabelse af mening og arbejdsidentitet (Nielsen, 2001, s. 56), dels forankret i kollektiv udvikling af opgaveløsningen (Olsén, 2008). Den er løbende formidlet af udførelsen af arbejdet.

I empirien indgår 16 individuelle interview, hvor jobkonsulenterne fortæller om arbejdet med IPS i lyset af deres hidtidige arbejdsliv (Wengraf, 2001), et forskningsværksted om samarbejdet med arbejdsgiverne og feltnoter fra 13 dages observationer med fokus på kollektive, faglige diskussioner om arbejdet (Hammersley & Atkinson, 2010). Alle citater i analysen er fra jobkonsulenterne, og analysen er, som fortolkning, præget af undersøgelsens baggrund og empiriproduktionen i sin helhed. Analytisk sætter jeg imidlertid fokus på de faglige diskussioner på de ugentlige team-supervisioner. Arbejdsformen på supervisionerne er åben, pragmatisk og problemløsende, men følger en særlig struktur: Der indledes med deling af "*succeshistorier*", hvorefter hovedparten af tiden går med faglig sparring til særligt svære sager. Supervisioner udgør et vigtigt mødested for kollektiv bearbejdning af udfordringer i arbejdet, fordi jobkonsulenternes arbejdsliv er relativt individualiseret og flydende med forskellige og uforudsigelige samarbejdsrelationer – også i tid og rum. Supervisioner giver altså ikke indsigt i eller dokumenterer brugernes typiske forløb. De giver indsigt i konsulenternes kollektive bearbejdning af de ekstreme sager, hvor der er behov for at trække grænser for normen om brugerinddragelse (jf. Thagaard, 2009, s. 187). Disse negative erfaringer med arbejdet udgør i et kritisk teoretisk perspektiv et produktivt empirisk afsæt for immanent kritik (Antonio, 1981; Jakobsen, 2018; Nielsen, 2001, s. 15, 29). De fremstillede uddrag af faglige diskussioner er feltnoter fra supervisionsmøder, som er strategisk udvalgt som ekstreme og illustrative eksempler på de vanskeligheder, jobkonsulenterne støder på i arbejdet med brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen (Pratt, 2008).

Teoretisk tolkning: Grænsekampe i beskæftigelsesindsatsen

Analysen af meningsindholdet i jobkonsulenternes diskussion suppleres af min egen oplevelse af supervisionerne og af en teoretisk informeret, forklarende fortolkning (Alvesson & Sköldbberg, 2018; Thagaard, 2009, s. 42). I den teoretiske tolkning inddrager jeg Nancy Frasers (2013, s. 54; 2018, s. 54–55) begreb om grænsekampe. Fraser (2013, s. 57) kan bruges til at rejse en interesse for, hvordan jobkonsulenterne rekonstruerer deres problemforståelser for at fortolke og arbejde med brugerinddragelsen. Brugerinddragelsen skal både fortolkes og praktiseres. Det er en begrænsning ved Frasers teori, at den er abstraheret fra den danske beskæftigelseskontekst. Begrebet om grænsekampe gør det imidlertid muligt at forklare, hvordan det kan være, at jobkonsulenternes store engagement i at realisere brugerinddragelsen bliver anledning til en vis usikkerhed, udmattelse og frustration i supervisionerne. Det kan forstås som et resultat af spændingerne mellem brugernes behovsvurderinger og de dominerende institutionaliserede problemforståelser i beskæftigelsesindsatsen.

Fraser fremhæver for det første, hvordan professionelle trækker på institutionaliserede problemforståelser, når de skal afgrænse deres ansvar. Hvis brugere skal have behov anerkendt, skal de gøres til genstand for; "*expert needs discourses in and around the social state.*" (Fraser, 2013, s. 70). Det kan forklare, hvorfor det til tider er svært for jobkonsulenterne at tilsidesætte deres egne faglige vurderinger: Brugernes behovsvurderinger udfordrer de institutionaliserede problemforståelser, som jobkonsulenterne trækker på i tolkningen af deres opgave. Det skaber en vis usikkerhed om jobkonsulenternes ansvarsområde, som bliver bredere og mere diffust.

Fraser fremhæver i forlængelse heraf, for det andet, grænsekampene om at adskille

produktive behov fra privatiserede, reproduktive behov (Fraser, 2013, s. 67; 2018, s. 165pp). Det gør det muligt at analysere de løbende forhandlinger om, hvilke behov brugerne kan hævde er relevante for at opnå beskæftigelse. Jobkonsulenternes udmattelse kan forstås som resultat af, at brugerinddragelsen udvider jobkonsulenternes forståelse af produktive behov relateret til arbejdsmarkedsdeltagelse. Flere opgaver gøres dermed til genstand for professionelt ansvar, hjælp og støtte – og der skal trækkes nye grænser for arbejdets indhold (Fraser, 2013, s. 68–69).

Endelig fremhæver Fraser (2013, s. 62), hvordan de institutionelle grænser for arbejdsmarkedet afskærer jobkonsulenterne fra at lade brugerinddragelsen omfatte stillingernes betingelser og krav. Økonomien "forkorter" (Fraser, 2013, s. 62), hvad jobkonsulenterne kan inddrage og forandre i deres fortolkning og imødekommelse af brugernes behov. Det kan forklare jobkonsulenternes frustration over brugernes ønsker for lønarbejde ud fra deres manglende magt til at ændre arbejdsmarkedets krav (Fraser, 2013, s. 84).

Teorien forstås hermeneutisk som en resource til at forklare de negative erfaringer i supervisionerne ved at rekonstruere de institutionelle barrierer for brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen. Jobkonsulenternes negative erfaringer i supervisionerne forstås som udtryk for grænsekampe, hvor brugerinddragelsen skaber usikkerhed om placering af ansvaret, udvider konsulenternes arbejdsområde og konfronterer dem med en vis afmagt i forhold til at tilpasse stillingerne på arbejdsmarkedet.

Brugerinddragelse som anledning til grænsekampe

I litteraturen bag IPS beskrives det, at: "*Services are based on clients' preferences and choices, rather than providers' judgments.*" (Drake et al.,

2012, s. 35). Denne standard er baseret på tidligere undersøgelser af psykiatribrugeres forløb, som viser, at brugernes individuelle motivation for at arbejde er helt afgørende for deres succes i jobsøgningen. Brugerne har ofte selv eksplicite og realistiske ønsker for arbejde, som er stabile over tid. Desto større indflydelse brugerne har på, hvilket arbejde og arbejdsbetingelser de søger, desto mere bæredygtig viser deres beskæftigelse sig at være, og desto mere tilfredse er de. Brugerinddragelse forstås derfor som en forudsætning for brugertilfredshed, effektivitet og bæredygtig beskæftigelse.

I metoden ekstrapoleres disse undersøgelser til en normativ standard for, hvordan jobkonsulenter skal arbejde i det hele taget. Metoden trækker både på forestillinger om "*delt beslutningstagning*" og en mere radikal forståelse af at følge brugernes "*ønsker*", "*præferencer*" og "*behov*". Brugerne kender deres behov og ved, hvordan arbejdet indgår i deres hverdagsliv. "*Each client has his/her own support needs.*" (Drake et al., 2012, s. 39). Brugerinddragelse forstås altså som nøgle til at fastlægge brugerens individuelle behov og udvikle arbejdet. Inddragelsen gøres derfor til en generel norm for relationen mellem jobkonsulenter og brugere, hvor: "*Clients communicate the kind of support they want to help keep a job.*" (Drake et al., 2012, s. 36).

Brugerinddragelse fremhæves af jobkonsulenter som et af de vigtigste kendetegn ved deres arbejde med IPS. I analysen viser jeg, hvordan jobkonsulenterne udvikler deres arbejde for at imødekomme normen om brugerinddragelse. Først, hvordan de giver ansvaret tilbage til brugerne, hvilket er anledning til en vis usikkerhed hos jobkonsulenterne. Dernæst, hvordan brugernes behovsvurderinger betyder, at jobkonsulenterne forstår og varetager et bredere udsnit af opgaver som produktive i beskæftigelsesindsatsen. Endelig, hvordan brugerinddragelsen sætter jobkonsulenterne i et pres mellem brugernes

ønsker for beskæftigelse og arbejdsmarkedets jobtilbud – som ofte kommer til at afgrænse brugerinddragelsen. Afslutningsvis argumenter jeg for, at begrebet om grænsekampe indkredser et potentiale for at videreudvikle beskæftigelsesindsatsens institutionelle betingelser for at inddrage brugerne i deres forløb.

Brugerne får ansvaret

Alle jobkonsulenterne fremhæver det meningsfulde ved at arbejde i en brugerinddragende beskæftigelsesindsats. I interview drager de implicite eller eksplicite kontraster til et beskæftigelsessystem, hvor brugerne ikke gives meget indflydelse. IPS beskrives som "helt nyt" og en "pionerindsats". Og konsulenterne fremhæver, hvordan metoden giver en "anden relation", et "samarbejde", "tillid", "motivation", "mening" og "engagement" i relationen. Desuden fremhæver konsulenterne de gode muligheder for en individualiseret støtte, som tager højde for "den enkeltes behov" eller "ønsker", hvilket står i kontrast til deres erfaringer med jobcenterets "rutiner", "strukturer" eller "faglige logikker". Beskæftigelsesområdet detailstyring og regulering ud fra hensyn til administration og økonomi giver idealet stærk klangbund. En erfaren leder beskriver forandringen som omfattende:

"De fleste af os er jo trænede i at lave de der vurderinger af, hvad du kan, og hvad du skal, og hvad der så ville være en god ide for dig at gøre. Så det der med at fralægge sig, hvad de gode ideer er. Eller i hvert fald at vende den så meget, at man siger; 'der er de her gode ideer – hvad siger du selv til det?'. En af de sætninger jeg har sagt mest som IPS teamleder er; 'jamen er den her person blevet umyndiggjort? Er der noget jeg har misforstået? Hvis personen ikke er umyndiggjort, så må vi formode at vedkommende er i stand til at træffe sine egne beslutninger. Så lad dem gøre det.' Fordi vi

skal hele tiden huske på, at det er dem, der ved bedst. Som fagprofessionelle kan vi komme med den viden om fagsystemet, som vi kan give til den enkelte. Det er sådan her systemet hænger sammen. Og sådan her verden hænger sammen. Og sådan her arbejdsgiverne ser på tingene. Og alt den her viden, den skal du have. Og så skal du selv lægge dit eget liv og din egen forståelse af tingene ind i det, og så træffe nogen beslutninger på det grundlag. Og det kan godt være svært. Det kan være super, super svært. At sidde og se en person træffe nogen valg, som man synes er helt tåbelige. (...) Men det må folk [brugerne] jo så finde ud af, og lære af."

Citatet viser, hvordan jobkonsulenterne identificerer sig med idealet om brugerinddragelse; at brugerne "ved bedst". Jobkonsulenterne følger normen om brugerinddragelse og tilstræber et nyt blik på brugerne. De forklarer i interview, at man skal være "nysgerrig", "åben" og "lyttende". Brugerne ses som de primære drivkræfter i løsningen af deres problemer: De skal tage ansvar for deres situation, definere deres behov, identificere handlemuligheder og beslutte, hvad der skal ske – herunder hvilken støtte de vil have. Og de skal, som teamlederen siger, vurdere, "finde ud af, og lære af", beslutningernes kvalitet. Jobkonsulenter positionerer brugerne som mere selvhjulpne, vidende, kompetente og ansvarlige.

Brugerne tilskrives en anden aktiv og efterspørgende rolle, og relationen forandres. For eksempel bliver brugernes valg om at afsløre deres psykiatriske diagnoser i samarbejdet med arbejdsgiverne helt afgørende for jobkonsulenters position i forhandlingerne med arbejdsgiverne (Weber, 2020). Metoden fjerner samtidig kerneelementer i den faglighed, de er "trænede i" – nemlig at vurdere, hvad brugerne har behov for, evner, skal gøre i henhold til lovgivningen – og bør gøre. Jobkonsulenter indtager her en anden

position som en form for vejleder eller guide til, hvad der er realistisk, henholdsvis i deres eget arbejde og på arbejdsmarkedet. Teamlederen forsøger som sådan at fastholde jobkonsulenternes position som professionelle: Det er jobkonsulenter, som har *"al den her viden"* og en realistisk forståelse af, hvordan *"systemet"*, og *"verden hænger sammen"*.

Teamlederen medgiver dog også, at det kan være *"super, super svært"*. Det svære henviser direkte til brugernes vanskeligheder, men til *jobkonsulenternes* vanskeligheder ved at overvære brugernes beslutninger. Dermed afslører hun jobkonsulenternes usikkerhed ved at overlade ansvaret til brugerne. Usikkerheden om brugernes valg forplanter sig som en oplevelse af risiko ved en proces, man ikke har kontrol over. Jobkonsulenterne er glade, når brugerne er ærlige over for arbejdsgiverne og siger, at de er usikre på, om de kan klare det. Så kan arbejdsgiverne selv beslutte, om de vil give det en chance – og prøve ad. Dermed undgår både konsulenter og brugere, i tråd med metoden, at skulle vurdere, hvad der er et *"realistisk"* arbejde. Ansvaret – og risikoen – deles med arbejdsgiverne. Supervisionerne handler derfor ofte om at bearbejde usikkerheden ved brugernes valg. Som teamlederen fortæller, skal jobkonsulenterne ofte holde hinanden fast på det – for eksempel ved at spørge, hvorvidt brugeren skal opfattes som *"umyndiggjorte"* eller ude af stand til at lære af deres egne beslutninger.

Brugerinddragelsen er altså et adelsmærke for kvalitet i arbejdet, men skaber også usikkerhed om placeringen af ansvaret. En usikkerhed, som afspejler, at jobkonsulenterne til tider er uenige i brugernes behovsvurderinger.

Udvidelse af produktive behov

En anden forandring angår således de behov, som på produktiv vis kan varetages i jobkonsulenternes arbejde. Mange brugere forsøger

at få et bredt udsnit af behov varetaget af jobkonsulenter. Ofte er det meget (lav-)praktiske opgaver, så som at sørge for transport, at varetage kontakten til andre dele af den offentlige sektor om behandling, bopæl og støttetilbud, at forholde sig til kærestesorger og at løse konflikter i nære relationer med mere. I supervisionerne diskuterer jobkonsulenterne derfor ofte, hvilke opgaver de kan og skal varetage:

En konsulent fortæller, at han er ved at *"drukne"* i brugernes ønsker om at få varetaget partshøringer, dokumentationskrav, ansøgningskemaer og koordination med andre systemer. Teamlederen mener *"helt klart"*, de skal hjælpe: *"Det er en del af IPS, at det er en helhedsorienteret indsats, hvor man ikke bare siger, at så skal du videre til den næste skranke. Og så kan det godt være, at det er dyre lærepenge, men det kan jo være netop det, der gør, at man får en god, tillidsfyldt relation til folk, at man hjælper med de ting, de ønsker. Jeg ved godt, at det er en meget tung opgave, men jeg mener, at vi bør gøre det og vise, at vi ikke er jobcenteret og så få den gode relation."* Teamlederen tilbyder derfor at overtage sagen. I direkte forlængelse af diskussionen bemærker én af konsulenterne, at diskussionen var et godt eksempel på et resultat fra deres nylige APV; de *"uklare opgavekrav"*. Hun bad om et møde til at følge op på det og diskutere: *"Hvad ER IPS: Hvad tager man, og hvad tager man ikke?"*

Diskussionen illustrerer, hvordan brugerinddragelsen forandrer vurderingen af, hvad der er produktivt i forhold til målsætningen om beskæftigelse. Brugere beder om hjælp til at varetage dokumentationsarbejde, som sikrer støtte fra andre dele af den offentlige sektor. Og brugerinddragelsen gør det, som teamlederen siger, til; *"en del af IPS, at det er en helhedsorienteret indsats"*, som *"ikke er jobcenteret"*. Da jobkonsulenterne er loyale

over for brugernes vurdering, bliver et bredere udsnit af arbejdsopgaver en relevant, meningsfuld del af deres opgave. Brugerne gør det ofte til forudsætning for jobsøgningen, at de aflastes og får en velfungerende livssammenhæng. Brugerinddragelsen opbløder dermed grænserne for, hvad der udgør støtte til beskæftigelse og skaber en bredere produktivtetsforståelse.

Beskrivelsen, "dyre lærepenge", antyder en pædagogisk funktion: Opgaverne skal udføres for at demonstrere over for brugerne, at inddragelsen er reel. Tillid er her et nøgleord. I et interview forklarer en konsulent, at de påtager sig et bredt udsnit af arbejdsopgaver, og "ikke løbende sætter grænser for, hvad der kan blive talt om", for at skabe tillid. En anden siger, i en supervision, at man skal; "bruge tid på at skabe en tillidsbaseret relation." Ved at udføre de ønskede opgaver demonstrerer man en vilje til at hjælpe brugerne og viser, at man tager brugerinddragelsen alvorligt.

Supervisionen illustrerer videre, hvordan det skaber et problem med at afgrænse arbejdsopgaverne. Den ansvarlige jobkonsulent tager opgaverne op, fordi de fremstår unødvendige for beskæftigelse og skaber en uoverskuelig arbejdssituation. Og som teamlederen siger, kan det være "en meget tung opgave" at følge brugerne i deres vurdering af, hvad de har behov for hjælp til, for at kunne arbejde. De "uklare opgavekrav" er et tilbagevendende tema i supervisionerne, og der er ofte variationer af det samme spørgsmål; "hvad tager man?". I supervisioner og interview bruges beskrivelser som; "helt vildt", "overvældende", "uoverkommeligt", "for meget" eller "ikke realistisk" om brugernes ønsker. Jobkonsulenterne forklarer i interview, at brugerinddragelsen skaber et nyt problem med at afgrænse arbejdet:

"Det er meget en opgave, som ligger hos os. Jeg tror, at fra kandidaternes side, der kan det

være vældig forvirrende fra starten at finde ud af, hvem er vi, og hvad er det vi laver."

En anden konsulent forklarer, at det har været en u håndterbar opgave, som har fået nogen til at stoppe:

"Jeg tror, at det har været svært for nogen. Som så er faldet fra. Det der med at kunne... Den måde at arbejde flydende. Du er hele tiden, du er nødt til at have et overblik i den der forstand, at du er nødt til at have en fornemmelse for; hvor skal du lægge kræfterne."

Konsulenterne må indimellem fastholde, at IPS er en "beskæftigelsesrettet metode", hvor de skal varetage opgaver relateret direkte til jobsøgningen. Formuleringen om "dyre lærepenge" antyder samtidig, at jobkonsulenterne opfatter mange af opgaverne som irrelevante for brugernes beskæftigelse. Kun indirekte, ved at styrke relationen til brugerne, bliver opgaverne betydningsfulde for jobsøgningen. Brugerinddragelsen udfordrer altså også konsulenternes vurdering af, hvilke behov som er nødvendige at få varetaget for at være i beskæftigelse. Det kan også lede til dilemmaer, om hvor åbne de skal være over for brugerne. En konsulent forklarer:

"Jeg er jobkonsulent, jeg er nødt til at snakke om jobbet. Vi skal søge nogen jobs. (...) Men folk skal ikke føle, at jeg har en forventning til dem om, at nu skal de virkelig være jobparate med det samme."

Selv når konsulenterne vurderer, at brugerne faktisk kan søge arbejde – og skal søge arbejde – så skal brugerne ikke føle, at konsulenterne lader deres vurdering gå forud for brugernes. Selv om jobkonsulenterne ofte følger brugernes ønsker for støtte i praksis, så fastholder de altså sideløbende deres egne faglige vurderinger af brugernes behov. Flere

konsulenter differentierer på den baggrund ikke bare mellem, hvilke opgavetyper brugerinddragelsen omfatter, men også hvilke brugere, som kan retfærdiggøre de mere omfattende behov i forhold til deres individuelle forløb på vej mod beskæftigelse.

Brugerinddragelsen betyder altså, at brugernes behovsvurderinger udvider, hvilke opgaver, der ses som en produktiv del af beskæftigelsesindsatsen. Støtten bliver mere individualiseret, helhedsorienteret og tilpasset den enkelte. Men netop dette individualiserede skøn betyder også, at spændingerne om, hvilke opgaver, som er en produktiv del af beskæftigelsesindsatsen, er latent til stede i arbejdet. Som vi har set reaktualiseres de løbende i supervisionssager med diskussioner om, hvad der er værd at bruge tid på – altså hvilke behov, der er produktive at varetage i forløbene mod beskæftigelse. Grænsen mellem produktive og reproduktive behov opblødes, opgavevaretagelsen bliver langt mere diffus, og der må løbende foretages grænsedragninger.

Arbejdsmarkedets grænser for brugerinddragelse

En tredje, og langt skarpere, grænsedragning angår brugerinddragelsens rækkevidde i forhold til arbejdsmarkedet. Jobkonsulenterne forsøger at bygge bro til arbejdsgiverne. Men det er indimellem anledning til krydspres mellem brugernes ønsker og arbejdsgivernes krav:

I en supervision fortæller en konsulent om en bruger, som *"afslår gode tilbud, som ellers lever op til hans ønsker."* Hun havde lagt *"et ton arbejde"* i at skaffe et jobtilbud, som imødekom alle brugerens ønsker, hos en arbejdsgiver, som hun havde et godt samarbejde med. Men han havde trukket sig. Konsulenten havde så skaffet ham job et andet sted, hvor de var *"meget fleksible*

og samarbejdsvillige", men uden succes. *"Jeg har lagt så meget arbejde i at opdyrke relationen [til arbejdsgiverne]. Og jeg er vildt frustreret over det. Han ødelægger ikke bare sine egne jobmuligheder, men også min relation til arbejdsgiverne, når jeg har sagt god for ham."*

Historien vækker genkendelse hos de andre konsulenter: *"Nogen gange bliver vi lidt fanget i den der 'realitetsforhandling' med kandidaterne. Fordi vi siger, at kandidaterne selv må vurdere, hvad der er vigtigt. Og derfor kommer til at antyde over for dem, at de selv kan definere virkeligheden. [jobtilbuddene]."*

"Hvad siger metoden?" Ingen svarer.

En konsulent kalder spørgsmålet *"principielt"*: *"Hvor trækker vi grænsen? Hvor meget kan man tillade sig at sige nej til et job, man siger, man ønsker? Når han ikke bare brænder sine egne broer, men også dine broer til virksomhederne, så skal det vel have en form for konsekvens."*

En anden indvender: *"Der er jo altid en trussel om konsekvens, men det må vel være adækvat i forhold til de samtaler man har haft med manden."*

En tredje foreslår at lave en systematisk gennemgang af fordele og ulemper ved de afviste jobtilbud og ud fra det *"konfrontere"* manden: Man måtte specificere aftalen om inddragelse og på den måde få ham til at tage ansvar for sin situation. *"Hvis man siger, man kan, og man vil, så skal man også kunne gøre det. Det er måske, fordi han ikke rigtig er blevet inddraget omkring sin situation [i den øvrige beskæftigelsesindsats] og har vænnet sig til ikke rigtig at forholde sig alvorligt til tingene."*

En fjerde foreslår at tage op med brugeren, at hun ikke kan spilde så meget arbejde

på at få jobtilbud til ham. Teamlederen bakker op: *"Det er fair nok at sige, at det ikke er holdbart for dig, at han ødelægger dine virksomhedskontakter."*

Den ansvarlige konsulent konkluderer, at hun vil fortsætte jobsøgningen ved at lave en skriftlig aftale, i *"kontraktlig form"*, hvor det var meget klart specificeret, at man forventede, at han tog et job, hvis det levede op til de krav og ønsker, han selv havde opstillet. *"Hvis han nu 30 gange får lov at afvise, kan det være, at det går op for ham, at han har urealistiske forventninger. Det vil jeg gerne tro."*

De beslutter egentlig at holde pause, men diskuterer alligevel videre. En af konsulenterne henter manualen for IPS, men finder ikke noget relevant. Der er enighed om, at den nødvendige *"ufattelige tålmodighed"* er *"mega frustrerende"*. Men en konsulent konkluderer, at; *"det svære er jo bare, at det jo hurtigt kan blive det samme som at afslutte folk, hvis man lægger mere pres på [for at tage et specifikt job], vel vidende at de har svært ved at håndtere det. Og så er vi igen ikke kommet videre. Så man må bare holde ud."*

Supervisionen er et ekstremt eksempel på jobkonsulenternes frustration, når brugerne gør normen om inddragelse gældende i relationen til arbejdsgiverne. Jobkonsulenterne forstår godt, at de eksisterende jobtilbud ikke nødvendigvis er *helt* i tråd med brugernes ønsker. Men de ved også, at jobsøgningen er en forhandlingssituation, præget af interessekonflikter. Når *"kandidaterne selv må vurdere, hvad der er vigtigt"*, så skaber det en *"realitetsforhandling"* om, hvor stor indflydelse brugerne kan forvente, at jobkonsulenterne kan gøre gældende i udformningen af stillingerne. Frustrationen handler ikke mindst om, at konsulenternes samarbejdsrelationer til arbejdsgiverne kan hjælpe med at få brugerne

i beskæftigelse. Hvor brugerne fastholder, at de er motiverede for deres *"drømmejob"*, frem for det tilgængelige job, *"brænder"* de konsulenternes *"broer"* til *"rimelige"* og *"fleksible"* arbejdsgivere. Når brugerne stiller for store krav i forhandlinger med arbejdsgiverne, sætter det konsulenterne i et krydspres, som kræver, at man *"holder ud"* indtil enten brugere eller arbejdsgivere danner mere realistiske forventninger. Og metoden – manualen – for brugerinddragelse giver ikke nogen retningslinjer for, hvordan uoverensstemmelsen mellem brugernes ønsker og arbejdsmarkedets krav skal håndteres.

Bag frustrationen ligger et spørgsmål om brugerinddragelsens betydning for beskæftigelsesindsatsens funktion i forhold til arbejdsmarkedet. Angår brugerinddragelsen jobkonsulenternes støtte samt identifikation og formidling af stillingerne på arbejdsmarkedet, eller omfatter den, at brugerne kan gøre deres ønsker gældende, så jobkonsulenterne skal forsøge at påvirke stillingernes indhold og krav? Jobkonsulenterne diskuterer derfor, om og hvordan de afgrænser brugerinddragelsen fra arbejdsmarkedets krav, som de ikke har magt til at definere. Også arbejdsgivernes krav giver til tider en følelse af afmagt. Den dominerende løsning er, som i supervisionen, at *"holde ud"* og afgrænse brugerinddragelsen fra arbejdsmarkedets krav, som videreformidles til brugerne. Jobkonsulenterne forklarer i interview, at de får en *"mentor-rolle"* eller *"-funktion"*, når brugerne starter på arbejdsmarkedet. Som *"mentorer"* kan de diskutere og vejlede om konflikter – men de gør det samtidig klart, at de ikke har indflydelse på arbejdsgiverne.

Arbejdsmarkedet trækker altså langt skarpere grænser for brugerinddragelsen. Afgrænsningen er et logisk resultat af magtforholdene, men når brugerne forventer, at de kan gøre deres indflydelse gældende i formuleringen af stillingens indhold, ender jobkonsulenterne i et krydspres. De træder

et skridt tilbage, bliver mentorer og *"holder ud"*. På denne måde ender arbejdsmarkedet med at afgrænse brugerinddragelsen, som alene kommer til at omhandle støtten fra jobkonsulenterne.

Konklusion

Brugerinddragelsen i IPS er anledning til udvikling af beskæftigelsesindsatsen. Jobkonsulenterne inddrager brugernes motivation, ønsker og viden i arbejdet, og det bringer langt flere i arbejde (Epløv & Christensen, 2018). Jobkonsulenternes forsøger at give ansvaret til brugerne og indtager en ny, vejledende rolle i forhold til en kompleks virkelighed. Brugerne udfordrer samtidig jobkonsulenternes vurdering af, hvilke behov der er relevante, produktive, forudsætninger for beskæftigelse. Denne *"uformelle udbredelse af institutionens kompetence"* (Fraser, 2013, s. 74) betyder, at konsulenterne varetager flere opgaver end tidligere. Endelig forsøger jobkonsulenterne at agere brobyggere mellem brugernes jobønsker og arbejdsmarkedets krav, selv når det går ud over samarbejdsrelationerne til arbejdsgiverne.

Metodens abstrakte, dekontekstualiserede normer for brugerinddragelse risikerer imidlertid at usynliggøre beskæftigelsesindsatsens institutionelle og samfundsmæssige betingelser (jf. også Bonfils, 2019). Selv om både recovery-begrebet og IPS-metoden indeholder et ændret, mere optimistisk syn på psykiatribrugernes arbejdsevne, så kan de gøre sig ganske modsætningsfyldte erfaringer med lønarbejde (Holen et al., 2017). Jobkonsulenternes gode betingelser og store engagement i at realisere brugerinddragelsen gør deres negative erfaringer til et interessant empirisk afsæt for at identificere barrierer for brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen. Selv i denne relativt privilegerede del af beskæftigelsesindsatsen med legitimitet, ressourcer, samt stor succes med og

stolthed over brugerinddragelsen afgrænser jobkonsulenterne brugerinddragelsen. I forhold til brugerinddragelsens betydning for arbejdsmarkedets krav fremstår jobkonsulenternes arbejde med IPS som en kritisk case: Mens jobkonsulenterne i vidt omfang giver ansvaret tilbage til brugerne og er loyale over for deres behovsvurderinger og ønsker for støtte, så kan de langt vanskeligere stille krav til arbejdsgiverne. Magtforholdene på arbejdsmarkedet sætter jobkonsulenterne i et krydspres mellem brugernes ønsker og arbejdsgivernes krav, hvilket giver oplevelser af frustration og afmagt – og kræver en vis udholdenhed. Brugerinddragelsen giver ikke i sig selv brugere og jobkonsulenter magt til at forandre arbejdsmarkedets krav, som ofte (for)bliver relativt uforanderlige forudsætninger for arbejdet – og trækker en skarp grænse for brugerinddragelsen.

Yderligere begrænsninger af brugerinddragelsen kunne samtidig blive en lettelse for jobkonsulenterne, fordi det ville reducere usikkerheden om ansvaret, opgavemængden og konflikterne i arbejdet. Det er en væsentlig eksemplarisk risiko i forhold til brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen i øvrigt.

Det er imidlertid netop jobkonsulenternes subjektive og kollektive engagement i at realisere normen om brugerinddragelse i arbejdet med IPS, som gør det muligt at udpege disse grænsekampe. Diskussionerne er netop udtryk for, at jobkonsulenterne forpligter sig på at realisere brugerinddragelsen, som giver dem et formelt, proceduralt grundlag for (selv)kritik i arbejdet. Deres frustrationer fremstår derfor (også) som udtryk for en vis *"indignation og forandringsvilje"* (Nielsen, 2001, s. 72). Brugerinddragelsen opbløder således jobkonsulenternes ansvarsområde, produktivtetsforståelse og opgaver. Brugere udviser ofte stor ansvarlighed, relaterer deres støttebehov direkte til jobsøgningen og navigerer selvstændigt i forhold til arbejdsgivernes krav. Jobkonsulenterne ud-

holder derfor den usikkerhed, som følger med den uklare placering af ansvaret, fordi de anskuer det som en forudsætning for at give brugerne mere indflydelse. De påtager sig lavpraktisk arbejde, netop fordi det er produktivt for brugernes forløb. Og trods frustrationer over konflikter med arbejdsgiverne forsøger jobkonsulenterne at beskytte brugernes integritet og at være loyale over for deres jobønsker. Med afsæt i Frasers begreb

om grænsekampe kan jobkonsulenternes usikkerhed, udmattelse og frustration i disse ekstreme supervisionssager tolkes som et resultat af deres arbejde med faktisk at realisere brugerinddragelsen. Brugerinddragelsen kan som sådan forstås som en igangværende dynamik med uforløste spændinger. Og som case illustrerer arbejdet med IPS et potentiale for at videreudvikle beskæftigelsesindsatsen – og styrke brugernes indflydelse på arbejdet.

LITTERATUR

- Alvesson, M., & Sköldberg, K. (2018). *Reflexive Methodology* (3. udg.). Los Angeles: Sage.
- Andersen, N. A., & Larsen, F. (2018). *Beskæftigelse for alle? : den kommunale beskæftigelsespolitik på kontanthjælpsområdet siden 2000*. Frederiksberg: Frydenlund Academic.
- Antonio, R. J. (1981). Immanent Critique as the Core of Critical Theory: Its Origins and Developments in Hegel, Marx and Contemporary Thought. *The British Journal of Sociology*, 32(3). <https://doi.org/10.2307/589281>
- Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., & Olesen, S. P. (2012). Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 14(4), 30–46.
- Barnes, M., & Cotterell, P. (2011). Critical perspectives on user involvement. I M. Barnes & P. Cotterell (red.), *Critical Perspectives on User Involvement*. <https://doi.org/10.3109/13561820.2012.655187>
- Bonfils, I. S. (2019). *Implementering af IPS – individuelt planlagt job med støtte*. København.
- Bovbjerg, K. M., Krause-Jensen, J., Wright, S., Brorholt, G., & Moos, L. (2011). Nye ledelsesrationaler i offentlige organisationer. I K. M. Bovbjerg (red.), *Motivation og Mismod* (s. 17–42). Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Brams, L. (2007). Mellem afmagt og håb – at genvinde magten over eget liv. *Rehabilitering: teori og praksis* (1.). Kbh: FADL.
- Bredsdorff, N. (1992). Smagen af selvforvaltning: modernisering af den offentlige mening. *Social kritik : tidsskrift for social analyse og debat*, (18), 12–35.
- Breit, E., Fossetøl, K., & Pedersen, E. (2018). A knowledge hierarchy in labour and welfare services? Evidence-based and practice-based knowledge in frontline service innovation. *International Social Security Review*, 71(4), 13–32. <https://doi.org/10.1111/issr.12187>
- Drake, R. E., Bond, G. R., & Becker, D. R. (2012). *Individual Placement and Support: An Evidence-Based Approach to Supported Employment*. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199734016.001.0001>
- Egilson, S. P., Dybbroe, B., & Olsen, T. (2018). Brukermedvirkning og velferdstjenester. *Nordisk velfærdsforskning | Nordic Welfare Research*, 3(01), 4–6. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2018-01-01>
- Epløv, L. F., & Christensen, T. N. (2018). *Resultater fra IPS projektet*. København.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings About Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219–245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- Fraser, N. (2013). *Fortunes of Feminism: From State-Managed Capitalism to Neoliberal Crisis* (1. udg.). <https://doi.org/10.1007/s10691-014-9258-0>
- Fraser, N., & Jaeggi, R. (2018). *Capitalism: A Conversation in Critical Theory* (1.). Cambridge: Polity.

- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2010). *Ethnography: principles in practice*. London: Routledge.
- Hjort, K. (2008). *Demokratiseringen af den offentlige sektor*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Holen, M., & Kamp, A. (2018). Brugerinddragelse: ny professionalisme og nye omsorgsrum? *Nordisk velfærdsforskning*, 3(01), 47–57. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2018-01-05>
- Holen, M., Neidel, A., Lehn-Christiansen, S., Haahr, U., Simonsen, E., & Friis, S. (2017). Arbejdet – en positiv arena for recovery? *Dansk Pædagogisk Tidsskrift*, 1(GAL pædagogik), 32–40.
- Jakobsen, A. (2018). Faglighed, mening og ambivalens i prekært akademisk arbejde. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 20(1), 30–46. <https://doi.org/10.7146/tfa.v20i1.108196>
- Jørgensen, H., Baadsgaard, K., & Klindt, M. P. (2017). Beyond flexicurity: The shift towards work-first and its implications for street-level work in the danish employment system. I *Social Work and Research in Advanced Welfare States* (s. 47–60). <https://doi.org/10.4324/9781315279015>
- Korczynski, M. (2002). Human Resource Management in Service Work. I *Human Resource Management in Service Work*. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-10774-9>
- Larsen, F. (2011). Ny beskæftigelsespolitik via administrative reformer? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 13(4), 40–55. <https://doi.org/10.7146/tfa.v13i4.108894>
- Larsen, F., & Andersen, N. A. (2018). *Beskæftigelse for alle : den kommunale beskæftigelsespolitik på kontanthjælpsområdet siden 2000*. Frederiksberg: Frydenlund.
- Mik-Meyer, N. (2018). Organizational professionalism: Social workers negotiating tools of NPM. *Professions and Professionalism*, 8(2). <https://doi.org/10.7577/p2381>
- Møller, J. R., Le Fevre, S. R., Andersen, J. E., Buus, E. B., & Bonfils, I. S. (2020). *At blive behandlet som et menneske” – et studie af brugernes erfaringer med Individuelt planlagt job med støtte – IPS*. København.
- Nielsen, H. K. (2001). *Kritisk teori og samtidsanalyse*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Nielsen, M. H. (2015). Det aktive menneskes triumf? – en analyse af de omfattende forandringer af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtageren. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 17(1), 44–60.
- Nielsen, M. H., Danneris, S., & Andersen, N. (2019). The silent expansion of WTW policies: How policies are enhanced through the use of categorizations, evidence-based knowledge and self-governance. I *Welfare to Work and the Question of Social Justice : An interdisciplinary Normative Perspective on Welfare Policies* (1. udg.). Policy Press.
- Offe, C. (1984). *Contradictions of the Welfare State*. London: Hutchinson.
- Olsén, P. (2008). “Hvis vi bare ku få fred til at passe vores arbejde” – Om mening, forandring og psykisk arbejdsmiljø. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10(4), 43–58.
- Pratt, M. G. (2008). Fitting Oval Pegs Into Round Holes. *Organizational Research Methods*, 11(3), 481–509. <https://doi.org/10.1177/1094428107303349>
- Regeringen. (2017). *Sammenhængsreform*.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2012). *Offentlig Ledelse af Frivilliges Samproduktion af Velfærdsservice*. Roskilde, Denmark.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Timm, H. U. (2016). Brugerinddragelse i sundhedsvæsenet. *Social Kritik*, 28(148), 32–43.
- Timmermans, S., & Berg, M. (2003). *The gold standard : the challenge of evidence-based medicine and standardization in health care*. Temple University Press.
- Topor, A., & Ljungberg, A. (2016). “Everything is so relaxed and personal” – The construction of helpful relationships in individual placement and support. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 19(4), 275–293. <https://doi.org/10.1080/15487768.2016.1255276>
- Weber, S. S. (2020). Ambivalente afsløringer – jobkonsulenters erfaringer med diagnosers betydning for psykiatribrugeres deltagelse på arbejdsmarkedet. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(2), 9–25.

Wengraf, T. (2001). *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narrative and Semi-Structured Methods* (Sage, red.). London: SAGE.

Yin, R. K. (2006). Case Study Reserach – Design and Methods. I *Clinical Research* (Bd. 2). <https://doi.org/10.1016/j.jada.2010.09.005>

NOTER

1. Jeg undersøger heller ikke fordringer om samproduktion, eller om at valorisere brugernes viden ved at lade dem deltage i arbejdet som 'peers'.
2. Brugerne har en 'svær' psykiatrisk diagnose defineret som skizofreni, bipolar lidelse eller svær depression.
3. Artiklen er baseret på en delundersøgelse af jobkonsulenternes arbejdsliv i forskningsprojektet "Individuelt Planlagt Job med Støtte – Implementering, organisering, erfaring", som også indeholder en undersøgelse af implementeringen af metoden i danske velfærdsinstitutioner (Bonfils, 2019) samt af brugernes erfaringer med støtten og en undersøgelse af brugernes erfaringer (Møller et al., 2020). Analysen er kvalificeret af alle involverede. Undersøgelsen er finansieret med støtte fra Sundheds- og Ældreministeriet 2016 ved hjælp af midler fra Regeringens forskningspulje til gavn for mennesker med psykiske lidelser.
4. Det er forskelligt på tværs af arbejdspladserne, hvorvidt IPS-konsulenter har ansvar for sagsbehandlingen. Denne analyse belyser ikke betydningen af ansvaret for sagsbehandlingen for brugerinddragelsen systematisk.

Søren Salling Weber, ph.d.-studerende, cand.soc
Institut for Mennesker og Teknologi, Roskilde Universitet.
e-mail: ssweber@ruc.dk