

Skriftlighed og skrivepraksis i jobkonsulenters arbejde med unge i en Supported Employment-indsats

Inge Storgaard Bonfils & Hamiyet Kaya

Writing practices in Job Consultants' Work with Youth in a Supported Employment Effort

This article examines how job consultants interact with the logic of writing when implementing an IPS approach for unemployed youth in three job centres. IPS stands for "Individual Placement and Support" and is an evidence-based supported employment approach aimed at people with severe mental illnesses. The article is based on data from a large intervention study in which the IPS approach is adapted for young people with less severe mental health issues. Focusing on the logic of writing, the article shows how different logics underpin the texts produced in the job centres' digital systems and the templates used in the IPS approach. A legal-administrative logic contrasts with the recovery-oriented writing logic of the IPS templates. Based on repeated interviews with 13 consultants between 2020 and 2023, the article examines the job consultants' interaction with the different logics of writing. The analysis shows that the consultants find the writing tasks dysfunctional due to differing underlying logics. However, they gradually find meaning in the written work by disconnecting their writing practices. Writing to meet legislative control and management requirements is compartmentalised from writing to support insight into and cooperation with unemployed youth. We discuss the different logics of writing's impact on consultants' writing practices.

Abstract

Denne artikel undersøger, hvordan jobkonsulenter interagerer med forskellige logikker for skriftlighed under implementeringen af en tilpasset IPS-tilgang for unge ledige i tre jobcentre. IPS står for "Individuelt Planlagt job med Støtte" og er en evidensbaseret supported employment-tilgang målrettet mennesker med psykiske lidelser. Artiklen bygger på en kombination af data, som er indsamlet i et stort interventionsstudie, hvor IPS-tilgangen tilpasses unge i psykisk mistrivsel; SE-Ung projektet. I artiklens første del viser vi, hvordan der ligger forskellige logikker til grund for de tekster, som produceres i hhv. jobcentrets digitale fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner. En lovteknisk administrationslogik står i modsætning til IPS-tilgangens recoveryorienterede logik for skriftlighed. I artiklens anden del analyseres jobkonsulenternes interaktion med de forskellige logikker for skriftlighed baseret på gentagne interview med 13 konsulenter i perioden 2020-2023. Analysen viser, at jobkonsulenterne oplever arbejdet med forskellige logikker for skriftlighed som dysfunktionelt, men også at de gradvist finder mening i det skriftlige arbejde ved at afkoble deres skrivepraksisser. At skrive for at imødekomme et lovgivningsmæssigt kontrol- og styringskrav afkobles fra det at skrive for at understøtte indsigt i og samarbejdet med de unge ledige. På denne baggrund diskuterer artiklen de forskellige logikker for skriftligheds indvirkning på jobkonsulenternes skrivepraksis.

Keywords: skrivepraksis, dokumentation, digitale fagsystemer, IPS – Individuelt Planlagt job med Støtte, jobcenter

Indledning

Skrivearbejde ved en skærm udgør en stor del af mange frontmedarbejders arbejdsdag, hvilket har ledt til, at nogle forskere i dag taler om, at arbejdet i velfærdsstatens frontlinje har bevæget sig fra at være "street-level bureaucracy" til "screen-level bureaucracy" (Boven & Zouridis, 2022 citeret i Matthiessen, 2022). De stigende krav til at skriftliggøre arbejdet er ifølge Thorslund (2005) præget af konkurrerende logikker. Noget styres af lovgivning, andet af lokale regler i den organisation, man arbejder i. Der kan eksistere faglige retningslinjer og normer, som en professionsgruppe søger at følge, ligesom efterlevelsen af evidensbaserede metoder kan blive fulgt af krav til bestemte måder at skriftliggøre arbejdet.

Danske jobcentre er en af de velfærdsinstitutioner, hvor medarbejdernes arbejdsdag er præget af krav til dokumentation og dermed skriftliggørelse af arbejdets indhold og de beslutninger, der træffes. Fra statslig side har der i flere år været fokus på overvågning og evaluering af beskæftigelsesindsatserne samt at sikre borgernes retssikkerhed ved systematisk at indsamle, anvende og organisere oplysninger i skriftlige dokumenter (Sieling-Monas, 2022). Der er udviklet digitale fagsystemer, som medarbejderne skal registrere oplysningerne i, og herved får de digitale platforme også en styrende funktion for, hvad og hvordan der skrives om borgerne og de oplysninger, der indgår i borgernes jobcentersag (Gillingham, 2013).

Den danske beskæftigelsesindsats har i de senere år også været præget af indførelsen af evidensbaserede metoder¹ (Salado-Rasmussen, Bredgaard, & Sieling-Monas, 2016) med deraf følgende krav til at dokumentere arbejdet ud fra de retningslinjer, som metoden foreskriver. Der eksisterer således flere forskellige forventninger og krav til medarbejderne i et jobcenter om at skrive, hvor deres skriftlige arbejde kan være funderet i forskellige formål og logikker (Magnussen, 2022). Det gør det særligt interessant at beskæftige sig med det skriftlige arbejde i jobcentre (Brok, 2009), og ikke mindst hvad der sker, når der indføres en evidensbaseret metode, som bringer nye og anderledes logikker for skriftlighed med sig.

Denne artikel bidrager med indsigter heri via en konkret case, som handler om indførelsen af det evidensbaserede program "Individuelt Planlagt job med Støtte" (IPS) i tre kommunale jobcentres ungeenheder. IPS er en Supported Employment-indsats, som retter sig specifikt mod mennesker med psykiske lidelser. IPS er en ny indsats i en dansk sammenhæng, som primært har været tilbudt voksne med svære psykiske lidelser, der er i behandling i psykiatrien (Bonfils, 2019). Vi, og en række kollegaer, står som forskere bag et initiativ om at tilpasse og afprøve en IPS indsats, som retter sig mod unge ledige i alderen 18-29 år, som har tegn på psykisk mistrivsel; SE-Ung. Baggrunden er, at der blandt unge ledige ses en betydelig del, som har psykiske udfordringer. Tal fra 2024 viser, at 43 pct. af de unge 15-24 årige, som står uden for uddannelse eller beskæftigelse og er på offentlig forsørgelse, har en psykiatrisk diagnose (Beskæftigelsesministeriet, 2024).

Artiklen bygger på et studie af 13 jobkonsulenters skriftlige arbejde og interaktion med de systemer, som rammesætter deres skrivepraksis. De 13 jobkonsulenter indgår i afprøvning af SE-Ung-indsatsen. I IPS anvendes en række skabeloner, som konsulenterne forventes at skrive i som del af samarbejdet med de unge om at finde job eller uddannelse.

Vi er således optagede af jobkonsulenternes arbejdspraksis omkring det at skrive, med et særligt fokus på hvordan de interagerer med forskellige systemer for skriftlighed. Studiet er teoretisk informeret af et ny-institutionelt perspektiv om institutionelle logikker (Pache & Santos, 2013; Thornton et al., 2012), og det er herfra, vi henter vores forståelse af logikbegrebet. Thornton, Ocasio, Lounsbury definerer institutionelle logikker som; *The socially constructed, historical patterns of cultural symbols and material practices, including assumptions, values and beliefs, by which individuals*

1 <https://star.dk/viden-og-tal/hvad-virker-i-beskaeftigelsesindsatsen> [05-05-2025]

and organisations provide meaning to their daily activity, organise time and space, and reproduce their lives and experiences (Thornton, Ocasio, & Lounsbury, 2012, s. 2).

Institutionelle logikker involverer således et fokus på både de værdier og overbevisninger, hvorigennem jobkonsulenterne skaber mening i det skriftlige arbejde, de udfører, samt de materielle praksisser, som virker organiserende på deres skrivepraksis. I nærværende studie har vi afgrænset vores fokus på de materielle praksisser til de fagsystemer og skabeloner, jobkonsulenterne interagerer med i deres skrivepraksis (Feldman & Orlikowski, 2011). På denne baggrund rejser vi følgende forskningsspørgsmål:

- Hvilke logikker ligger bag de tekster, som produceres i hhv. jobcentrets digitale fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner?
- Hvordan interagerer jobkonsulenterne med disse logikker, og hvordan påvirker det deres skrivepraksis?

Teoretisk perspektiv

Nærværende studie inddrager teoretiske indsigter fra forskning i skriftlighed i professionspraksis (Thorslund, 2005; Brok, 2009) og socialt arbejde (N.B. Larsen, 2022; M. Larsen, 2022; Magnusen, 2022; Morén, 1999) samt forskning i betydningen af informations- og kommunikationsteknologi (IKT) i socialt arbejde (Gillingham, 2013, 2018; Parton, 2008). Det teoretiske afsæt bidrager til en forståelse af skriftlighed som del af jobkonsulenternes arbejdspraksis, de måder de kan interagere med fagsystemer og skabeloner for skriftlighed og til diskussion af de mulige konsekvenser, der følger heraf for deres skrivepraksis.

Skriftlighed som del af professionel arbejdspraksis

Inden for professionsforskningen beskriver Jørgen Thorslund (2005), hvordan der er sket en intensiveret skriftliggørelse af det professionelle arbejde i den offentlige sektor. Thorslund peger på en række tendenser som forklaring på denne udvikling. En tendens er akademisering af professionsuddannelserne med henblik på at styrke en professions legitimitet og position i et arbejdsfelt. Andre tendenser har rødder i New Public Management-strømninger, som leder til styring af de professionelle arbejder ud fra et politisk og økonomisk rationale, hvor de forventes at beskrive og dokumentere de ydelser, de er ”bestilt” til at levere. Skriftliggørelsen kommer også fra kvalitetsstandarder, som retter sig mod at efterleve faglige standarder, fx i lyset af evidensbaserede metoder.

De forskellige krav og forventninger til, at de professionelle skriftliggør deres praksis, kan opleves som modsætningsfyldte (Brok, 2009). De professionelle kan via de skriftlige tekster synliggøre deres arbejde og dermed vise deres faglige viden og ekspertise. At skrive tekster kan potentielt bidrage til en faglig refleksionsproces. Tekster kan deles med kollegaer og danne afsæt for faglige diskussioner, udvikling af faglige praksisfællesskaber og kvalitetsudvikling. Men skriftliggørelse kan også opleves som noget, der udstiller ens person i professionen og medfører en faglig sårbarhed (Brok, 2009). Dertil kommer, at det skriftlige arbejde kan opleves som unødigt tidsspilde, der fjerner tid fra ”kerneopgaven”, og som et tegn på kontrol og mistillid (Kjeldsen & Høybye-Mortensen, 2019). De forskellige logikker, som ligger bag de stigende krav og forventninger til at dokumentere og skrive, kan opleves ambivalente (Thorslund, 2005). Dertil kommer, at teksterne skaber repræsentationer af det arbejde, de professionelle udfører i interaktionen med andre mennesker, men jo ikke ”er” denne virkelighed. Det betyder, at en tekst er et billede af virkeligheden, som kan gengives ud fra forskellige strategiske hensyn (Brok, 2009, s. 16). Tekstlig praksis er ifølge Nanna B. Larsen (2022) indlejret i organisationer såvel som bredere samfundsforhold, hvor der findes regler og logikker, som professionelle følger for at være passende og effektive. Tekstlig praksis kan anskues som indlejret i de mønstre af kulturelle, symbolske og materielle praksisser,

hvorigennem individer og organisationer skaber mening i deres daglige aktiviteter og organiserer deres arbejde i tid og sted (Thornton et al., 2012).

Set i forhold til nærværende studier er de tekster, jobkonsulenterne producerer i henholdsvis jobcentrets fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner, på den ene side en del af det daglige arbejde, og på den anden side en særlig repræsentation af arbejdets indhold og karakter. Teksterne kan antages at formidle et reduceret billede af jobkonsulenternes virkelighed og deres samarbejde med de unge om at finde job eller uddannelse. Samtidig kan disse repræsentationer få betydning, ved at de kan påvirke den måde, de unge og jobkonsulenterne betragter sig selv. De skriftlige dokumenter kan indgå som et aktivt element i relationen mellem jobkonsulent og de unge og ”skrive” deres identiteter frem på forskellige måder (N.B. Larsen, 2022; M. Larsen, 2022; Morén, 1999). I analysen af de logikker, som ligger bag de tekster, der produceres i hhv. jobcentrets digitale fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner, vil vi søge at identificere, hvordan disse logikker konstruerer bestemte forståelser af jobkonsulentens rolle i relationen til de unge, hvilket præsenteres i artiklens første analysedel.

Skriftlighed og det sociale arbejdes vidensgrundlag

Inden for forskning i socialt arbejde har Nigel Parton (2008) og Philip Gillingham (2013) fokuseret på, hvordan indførelsen af informations- og kommunikationsteknologi (IKT) påvirker det sociale arbejde og dets vidensgrundlag. De hævder, at brugen af IKT flytter fokus fra hensynet til borgernes samlede livssituation med fokus på sociale, relationelle og psykologiske forhold, til en praksis hvor det væsentligste i arbejdet er indsamlingen af information til lagring i databaser. Parton argumenterer for, at der med stigende brug af IKT indtræder en databasetækning, der fungerer som en kulturel repræsentation, som står i kontrast til den narrative fortælling, som tidligere har været den dominerende, kulturelle udtryksform i socialt arbejde. Tidligere var socialt arbejde primært et mundtligt og skriftligt sæt af praksisser, som konstruerede fortællinger og beskrivelser af borgernes liv (Howe, 1996). I dag er denne praksis underlagt computerens og databasens logik. Databaselogik bygger på en skriveform, hvor en kompleks virkelighed operationaliseres og reduceres ved at opdele og opsplutte oplysningerne i mindre enheder i kompatible, modulerbare størrelser. Det bevirker, ifølge Parton (2008), at de tekster, der produceres i det sociale arbejde, ikke bidrager til skabelse af mening og sammenhænge i forståelse af borgerens livssituation og dermed forståelse af sammenhæng mellem de sociale omstændigheder, borgeren lever i, og de sociale problemer, borgeren oplever (Parton, 2008). Gillingham (2013) hævder, at en databaselogik kan påvirke udførelsen af det sociale arbejde og den erkendelse, der er knyttet hertil. Erkendelsen drejes i retning af at tænke og handle i sæt af mindre, adskilte opgaver, som kan udføres i en sekventiel rækkefølge. At skrive tekster i en database bliver til såkaldte ”overfladebeskrivelser” af, hvad borgerne gør og siger, og hvordan de har det her og nu, men bidrager ikke til at udforske og skabe forståelse for ”dybdegående” forklaringer på borgernes psykologiske og sociale udfordringer, når der ikke skrives om sådanne faglige refleksioner eller begrundelser (Howe, 1996).

Digitale fagsystemer og skabeloner for registrering af informationer (tekster) anses således som del af det sociale arbejdes socio-materielle praksis, hvor disse fagsystemer og skabeloner kan påvirke arbejdsprocesser, organisationen og relationen mellem aktører (Feldman & Orlikowski, 2011; Kjeldsen & Høybye-Mortensen, 2019; Orlikowski, 2007). Set i forhold til nærværende studie betyder det, at fagsystemer og skabeloner for skriftlighed medproducerer jobkonsulenternes arbejdspraksis og herigennem også påvirker det vidensgrundlag, konsulenterne kan bringe ind i samarbejdet med de unge i SE-Ung-indsatsen. Vi bringer disse teoretiske indsigter ind i analysen af jobkonsulenternes interaktion med fagsystemer og IPS-tilgangens skabeloner, præsenteret i artiklens anden analysedel.

Metode og analysestrategi

Studiet af de 13 jobkonsulenters skrivepraksis er en del af et større interventionsstudie, som afprøver og evaluerer en tilpasset IPS-tilgang til unge; projekt Reconnect². I dette studie følger vi jobkonsulenterne i perioden 2020-2024, og de erfaringer de gør sig med at arbejde efter IPS-metoden i regi af de kommunale jobcentres ungeindsatser. Som led i dette studie blev vi optaget af jobkonsulenternes erfaringer med at skrive og dokumentere i hhv. jobcentrenes digitale fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner, og vi valgte at sætte et særligt fokus herpå via supplerende empirisk og teoretisk udforskning.

I interventionsstudiets kvalitative dele arbejder vi ud fra en reflektiv metodologi, hvilket involverer en grundlæggende orientering mod et fortolkningsvidenskabeligt paradigme (Alvesson & Skoldberg, 2018). Som forskere arbejder vi sammen med ledere og jobkonsulenter fra tre kommuner i en seksårig periode (2019-2024), hvor vi har haft løbende kontakt omkring implementering og justering af den tilpassede IPS-tilgang. Formålet har været at muliggøre, at metoden kan fungere i regi af tre forskellige kommunale jobcentres ungeenheder.

I interventionsstudiet produceres et stort datakorpus bestående af en kombination af kvantitative og kvalitative studier organiseret ud fra forskellige forskningsspørgsmål, men hvor empirisk viden kan anvendes på tværs med henblik på at styrke muligheden for triangulering af empiriske indsigter (Braun & Clarke, 2006). I studiet indgår 515 unge, som modtager støtte via SE-Ung. De unge giver samtykke til at deltage i interventionen og i forskningsaktiviteter.

Artiklen bygger på et datasæt herfra (Braun & Clarke, 2006) bestående af:

- Et longitudinelt kvalitativt studie, hvor der er gennemført interviews med 13 jobkonsulenter i perioden 2020-2023.
- Tre-dages deltagerobservation gennemført primo 2022 i et af de tre SE-Ung-teams med brug af en observationsguide rettet mod studie af det pågældende teams arbejde med at skrive i hhv. jobcentrets digitale fagsystem og IPS-skabelonerne.
- 31 skærbilleder af det digitale fagsystems struktur.
- 147 siders journalakter af to af de unge deltageres journaler fra det digitale fagsystem³.
- Syv eksempler på karriereprofiler for unge i projektet, udfyldt som en del af IPS-tilgangen indsamlet på tværs af de tre kommuner.
- Udskrevne lydoptagelser, noter samt slides fra en workshop gennemført april 2023, med deltagelse af to IPS-praksiseksperter og de 13 jobkonsulenter med det formål at genopfriske tidligere undervisning i brugen af IPS-skabelonerne.

Analysen er opdelt i to dele, som følger de to forskningsspørgsmål. Første del er en deskriptiv analyse af de logikker, som ligger bag det digitale fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner. Denne del bygger på analyse af feltnoter fra deltagerobservation, skærbilleder, journalakter fra det digitale system, de syv karriereprofiler, materiale fra workshoppen samt litteratur om IPS. Anden del er en analyse af, hvordan jobkonsulenterne interagerer med de to systemer for skriftlighed, og hvordan det påvirker deres skrivepraksis. Denne del kombinerer indsigter fra interviews med data fra skriftlige dokumenter. Det longitudinelle interviewstudie består af tre fokusgruppeinterview samt to individuelle interview⁴ gennemført i 2020 og 13 individuelle interview gennemført i efteråret 2021 og igen i foråret 2023. I alt tre fokusgruppe- og 28 individuelle interview. Interviewene er

2 <https://www.reconnect-kp.dk/>

3 Kriterier for valg af de to unge var, at de havde været i et SE-Ung-førløb i så lang en periode, at der var udarbejdet både journaloplysninger, og de IPS-baserede skabeloner var udfyldt, samt at de ville give samtykke til indsigt i deres sag. En række unge fra det ene SE-Ung-team blev kontaktet af deres konsulent, og to gav samtykke hertil.

4 To konsulenter var fraværende ved fokusgruppeinterviewet, og der blev gennemført individuelle interviews med dem.

gennemført ud fra en interviewguide, hvor emnet dokumentation indgår. Materialet er udskrevet i fuld længde og kodet i NVivo 13, og det er konsulenternes udsagn under koden ”dokumentation”, som i denne artikel gøres til genstand for analyse. Dette materiale udgør samlet set 25 tekstsider, heraf fire sider fra 2020, seks sider fra 2021 og 15 sider fra 2023, som er analyseret inspireret af en tematisk analysetilgang (Braun & Clarke, 2006). Som eksempel blev temaet (5.1.) *skriftligheds-erfaringer og skrivestil som del af arbejdspraksis* analyseret frem ved at kombinere indsigter fra konsulenternes beskrevne erfaringer med at skrive, baseret på interviewmaterialet, samt gennemgang af skriftlige dokumenter fra journalakter og karriereprofiler, som konkret viste, hvordan og hvad konsulenternes skrev om de unge; heraf blev temaet *skriftlighedserfaringer og skrivestil* defineret (Braun & Clarke, 2006, s. 92-93).

Med inspiration fra Alvesson og Sköldberg har vi søgt at være omhyggelige med fortolkninger af det empiriske materiale, vores forhåndsviden om jobkonsulenternes arbejde og det samlede interventionsstudies forskellige nedslagspunkter samt vores forskerposition (Alvesson & Sköldberg, 2018). Det har vi gjort ved at præsentere foreløbige fortolkninger og invitere til kritisk medrefleksion på et heldagsmøde med jobkonsulenterne.

Data er behandlet i overensstemmelse med GDPR-regler. De unge giver skriftligt samtykke til at indgå i SE-Ung. Dertil har vi indhentet yderligere samtykke fra de unge, som har givet adgang til, at vi kunne få indsigt i deres journal/karriereprofil. I artiklen gengives et eksempel på skærmbillede fra en journal samt uddrag fra en karriereprofil. Af hensyn til de unges anonymitet er disse eksempler konstrueret. Jobkonsulenterne har givet mundtligt samtykke til at deltage i undersøgelsen som en del af projektet.

Logikker for skriftlighed

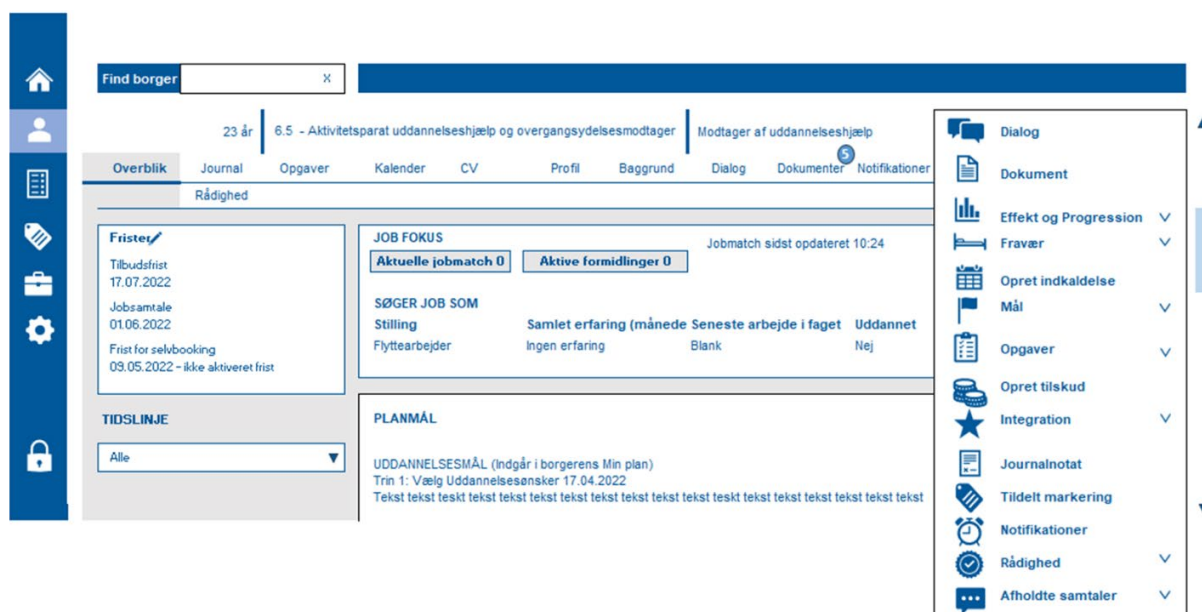
I det følgende præsenteres analysen af de logikker, som ligger bag de tekster, som produceres i hhv. jobcentrets digitale fagsystemer og IPS-metodens skabeloner. Vi knytter an til Thorslunds (2005), Magnussens (2022) og Moréns (1999) forståelse af, at der ligger forskellige rationaler til grund for skriftliggørelsen af det professionelle arbejde. Analysen har således fokus på de forskelle, der tegner sig i logikkerne bag de to systemer, frem for ligheder.

Beskæftigelsesystemets digitale fagsystem

Jobcentrenes digitale fagsystemer har til formål at sikre, at jobcentret som myndighed overholder de lovgivningsmæssige forpligtigelser. Det bidrager til at sikre borgerens retssikkerhed og transparens i myndighedens håndtering af borgerens sag (Sieling-Monas, 2022). Systemerne er opbygget med henblik på at:

- Standardisere og systematisere data (fx information om borgeren og de indsatser, borgeren modtager)
- Lagre data, dvs. transport af information over tid
- Transportere data over fysiske afstande, rundt i organisationen og rundt i hierarkiet, dvs. mellem medarbejdere og ledelseslag
- Aggregere data (fx lave rapporter med ledelsesinformation)
- Muliggøre, at man kan kommunikere med borgeren, og at borgeren kan kontakte organisationen uafhængigt af tid og sted (Kjeldsen & Høybye-Mortensen, 2019, s. 296).

De digitale fagsystemer leverer data til en række andre digitale systemer, som Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har udviklet med det formål at føre tilsyn og kontrol med jobcentrenes beskæftigelsesindsats, herunder jobindsats.dk, Det fælles it-baserede datagrundlag (DFDG) og jobnet.dk.



Figur 1. Illustration af skærbillede – sagsbehandlerens overbliksside⁵

Baseret på observationsstudiet i det ene SE-Ung team kan vi se, hvordan det digitale system strukturerer og organiserer, hvilke informationer der anses for relevante, herunder hvilke kategorier der anvendes til at beskrive de unges situation.

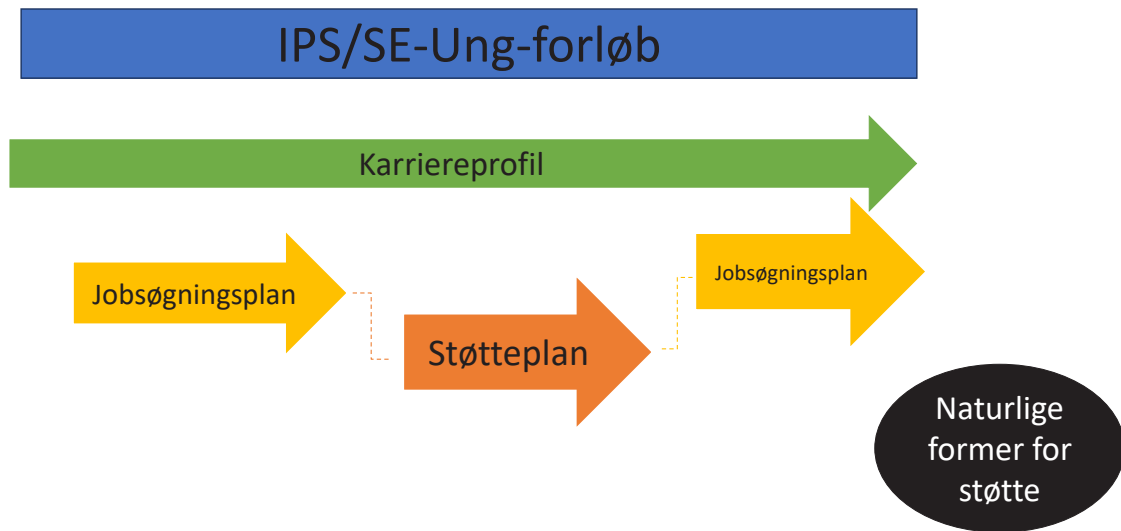
Som ovenstående illustration af fagssystemet viser, så er information om den unges sag opdelt under en række faner og moduler. Her kan jobkonsulenten danne sig et overblik over sagen, herunder hvilken lovgivningsmæssig kategori den unge er kategoriseret under. Fx ”Aktivitetsparat der søger job som flyttarbejder”. Jobkonsulenten skal holde øje med tidsfrister og derefter gå ind under de forskellige faner for at registrere bl.a. uddannelsesmæssig baggrund og erhvervs erfaring. I opgavefanen kan jobkonsulenten få et overblik over egne og den unges opgaver struktureret efter dato i en prioriteret rækkefølge. Fanen ”Dialog” anvendes af jobkonsulenten til at indkalde til samtaler, som herefter automatisk placeres i konsulentens kalender gennem en digital invitation og med besked til den unge i e-Boks. Systemet indeholder også dokumenter fra samarbejdspartnere fx læger og uddannelsesinstitutioner. Fanen ”Effekt og Progression” viser, om den unge er i forløb, hvor der foretages effekt- og progressionsmålinger.

De digitale fagssystemer opdeler informationerne om de unge, så det passer ind i foruddefinerede felter. Jobkonsulenternes registreringer i disse felter styres digitalt, idet felter markeret med røde stjerner skal udfyldes, før man kan komme videre og fortsætte med at registrere. I oversigten over hændeshistorikken vises de enkelte sagsskridt i hver ungesag fx samtale afholdt, målgruppe ændret, brev til den unge sendt etc. Det er forvaltningens hukommelse og kan, i et juridisk perspektiv, dokumentere, at myndigheden har foretaget de sagsskridt, som lovgivningen foreskriver. Det er samtidig en dokumentationspraksis, som illustrerer, at ingen er passive, men at der er bevægelse i sagen og myndighedens aktiviteter.

Som led i observationsstudiet og gennemgang af 147 sideres journalakter fra to unge søgte vi at danne os et indtryk af de unges livssituation og sociale udfordringer ved at sammensætte tekster fra journalen i en mere narrativ form. Dette var ikke muligt og måtte opgives. Beskrivelserne fremstår fragmenterede i opdelt og lukkede journalakter som legoklodser, der ligger spredt ud på

⁵ Illustrationen er konstrueret på baggrund af skærbilleder taget som del af observationsstudiet. Der er tale om et konstrueret eksempel.

Arbejde med redskaber



Figur 2. Sammenhæng mellem karriereprofil og andre skabeloner i IPS/SE-ung⁶

gulvet. Det er de nyeste, aktuelle oplysninger og seneste version af de unges situation, der ligger øverst i journalakterne, således at den sagsbehandler, der får adgang til sagen, kan orientere sig og handle ud fra den opdaterede status. Hvis man skal genskabe fortællingen, skal journalen dels læses bagfra, og dels skal brudstykkerne sættes sammen for at danne et sammenhængende indblik i de unges liv og sociale udfordringer, hvilket i vores forsøg viste sig vanskeligt.

IPS-tilgangens skabeloner

IPS er en evidensbaseret Supported Employment-tilgang, der er udviklet i regi af behandlingspsykiatrien i USA til at støtte mennesker med svære psykiske lidelser i at komme i ordinær beskæftigelse (Drake et al., 2012). IPS bygger på en recovery- og rehabiliteringsorienteret tilgang beskrevet i otte principper, som udgør værdigrundlaget og den metodiske tilgang (Drake et al., 2012, s. 33-39). En jobkonsulent har maks. 20-25 borgere i sin sagsstamme og samarbejder individuelt, fleksibelt og tidsbegrænset med den enkelte borger. I tråd med den recovery-orienterede tilgang er borgeren tillagt stor beslutningskompetence i forhold til, hvad de ønsker konsulentens hjælp til. Det er således borgerens præferencer, mål og drømme for et job, som er retningsgivende for konsulentens støtte og dermed de opgaver og aktiviteter, de arbejder med. Konsulenten arbejder ud fra en såkaldt "place then train"-tilgang, som handler om at støtte borgeren til at komme i og fastholde et ordinært job, og hvor støtten varer ved, så længe borgeren har behov. Støtte kan også gives til arbejdspladsen, fx ved at tilpasse jobbet og arbejdsopgaver til borgeren (Bonfils et al., 2020).

IPS-skabelonerne består af tre primære skabeloner: karriereprofil, jobsøgningsplan og støtteplan. Disse suppleres af skabelonerne fordele-ulempeskema, jobopstartsrapport, jobophørsrapport og virksomhedskontaktskema (Swanson et al., 2019). Karriereprofilen udgør det primære og gennemgående skema for skriftliggørelse af samarbejdet med borgeren, og den kan findes i bogen "IPS – en praktisk guide" (Swanson et al., 2019). Følgende visuelle fremstilling viser sammenhængen mellem de tre primære skabeloner, som anvendes i et IPS/SE-Ung-forløb.

⁶ Gengivet med tilladelse af Olga Shishkina og Anders Thomsen Brok.

Formålet med de forskellige skabeloner er at understøtte, at konsulenten arbejder individuelt med borgeren og tilpasser støtten ud fra borgerens ønsker, præferencer og valg. I den praktiske guide (Swanson et al., 2019) er det beskrevet, hvordan karriereprofilen bruges:

Alt imens du lærer en deltager at kende, må du spørge til hendes korttids- og langtidskarrieremål. Drøft de erfaringer deltageren har med tidligere jobs, uddannelse og kurser, evt. militær træning, frivilligt arbejde, og aspekter af deltagerens baggrund og kultur der har indflydelse på hendes arbejdsliv, ønsker og drømme. I takt med at du lærer mere om personen, samles denne information i karriereprofilen. Og over den tid hvor du samarbejder med deltageren tilføjes flere og flere informationer i denne profil. (Swanson et al., 2019, s. 48)

Karriereprofilen er struktureret efter temaer og spørgsmål, konsulenten kan tage afsæt i under samtalen med borgeren. Temaerne handler om emner såsom ønsker og drømme til job/uddannelse, tidligere erfaringer med job/uddannelse, helbredsmæssige forhold, kulturel baggrund, sociale færdigheder og netværk og andre emner relateret til borgerens sociale situation (Swanson et al., 2019, s. 270).

Karriereprofilen kan blive et omfattende dokument, og i IPS-guiden anbefales det, at der ikke fokuseres for meget på dokumentet. Det anbefales, at konsulenten *ikke* har skemaet med den første gang, man mødes med en deltager (Swanson et al., 2019, s. 49). Karriereprofilen skal heller ikke udleveres til borgeren, så de selv skal udfylde den, og ej hellere bruges som en interviewguide. Karriereprofilen må altså ikke være dominerende i konsulentens samtale med borgeren. Det vigtige er, at det er borgerens ønsker og præferencer, der tilgodeses, også med hensyn til hvad der tales om (Swanson et al., 2019, s. 48). Derfor anbefales det, at konsulenten lærer temaerne udenad inden samtalen, så man ikke sidder med skemaet i samtalen (Swanson et al., 2019, s. 48). Der er ikke deadlines for, hvornår karriereprofilen skal være færdig. Den praktiske guide anbefaler, at den udfyldes løbende og over tid.

Af workshoppen i 2023 med deltagelse af to IPS-praksiseksperter omtalte de karriereprofilen som et ”nysgerrighedsværktøj” for konsulenten. Herved fremstår karriereprofilen i IPS-optikken som en overordnet ramme, der guider konsulenten i samtalerne med den unge, så konsulenten herigennem kan få et grundigt kendskab til den unges livssituation, udfordringer og ressourcer og anvende denne indsigt til at understøtte et godt jobmatch (Swanson et al. 2019, s. 49). Det er en anbefaling, at karriereprofilen og de andre skabeloner journaliseres, så samarbejdspartnere og kollegaer også har adgang til informationen.

Forskellige logikker for skriftlighed og faglige roller

De to systemer bygger på forskellige formål og logikker for skriftlighed. Det digitale fagsystem er struktureret med vægt på informationslagring, hvor der skrives om de unges ressourcer, fremtid og job samt registrering af de hændelser, der forventes at lede hen mod målet om job eller uddannelse. Det fungerer som forvaltningens hukommelse og kan i et juridisk perspektiv dokumentere, at myndigheden har foretaget de sagsskridt, som lovgivningen foreskriver.

Skriftligheden holdes på et informativt og standardiseret niveau. Teksterne gengiver ”her og nu”-oplevelser og giver således på mange måder et overfladisk indblik i de unges livssituation (Gillingham, 2018). Teksterne kan siges at være funderet i en legal administrationslogik (Morén, 1999), hvor det handler om at registrere oplysninger og så at sige ”processe” de unge igennem de lovgivningsmæssige krav, der er til det at være ledig på forsørgelsesydelse.

Denne form for skrivepraksis kan tolkes som medvirkende til at konstruere jobkonsulenterne som *informations-indsamlere*. Deres rolle bliver at samle informationer og skrive tekster om den

aktuelle situation med hensyn til beskæftigelseslovgivningens proceskrav, regler om journalpligt og de unges ret til aktindsigt i egen sag.

IPS-tilgangens skabeloner lægger op til en skriftliggørelse af konsulentens kendskab til de unge. Karrierereprofilen skal understøtte relationsarbejdet og guide jobkonsulenten til at være nysgerrig, spørge åbent og lytte til de unges egne mål, ønsker, erfaringer og mestringsstrategier. Skriftliggørelse af de oplysninger, de unge deler med deres konsulent, understøtter, at konsulenten får et indgående kendskab til den unge. Det er en logik, som forventes at bidrage til en dybdegående forståelse af den unges livssituation og -historie, personlige præferencer og som afsæt for, at konsulenten danner et makkerpar og indgår i et partnerskab med den unge (Møller & Austin, 2023).

Karriereprofilen er også en fortolkningsmatrix, der jf. IPS-værdier og -principper vægter individualitet og de unges autonomi til at træffe egne valg. IPS-skabelonernes skriftlighed kan tolkes som bidragende til at forme en forståelse af de unge som ”eksperter i eget liv”, hvor konsulentens rolle bliver at understøtte de unge i at træffe bevidste valg om eget liv i overensstemmelse med de bagvedliggende recovery-orienterede værdier. Dokumentation og skriftliggørelse danner ikke et grundlag for formelle beslutninger på samme måde som de informationer og oplysninger, der registreres i jobcentrets fagsystem, men udgør en del af selve interventionsprocessen i det relationelle samarbejde mellem jobkonsulent og de unge.

Denne form for skrivepraksis kan tolkes som medvirkende til at konstruere jobkonsulenterne som en form for *rejsebeskriver*. Konsulenten og den unge er på en ”fælles opdagelsesrejse”, og konsulenten beskriver indsigter om den unges liv, ressourcer og mestringsstrategier som led i bedst at kunne tilpasse sin egen rolle som makker og medrejsende i denne proces (Kinn et al., 2021; Møller & Austin, 2023).

Konsulenternes interaktion med fagsystemet og IPS-tilgangens skabeloner

Det forrige afsnit har præsenteret vores analyse af de bagvedliggende logikker for skriftlighed i hhv. jobcentrets digitale fagsystem samt IPS-tilgangens skabeloner. I det følgende vendes blikket mod, hvordan jobkonsulenterne interagerer med disse logikker, og hvordan det påvirker deres skrivepraksis. I den sammenhæng inddrages teoretiske indsigter baseret på Paches og Santos' (2013) teori om, hvordan aktører navigerer mellem forskellige institutionelle logikker.

De 13 jobkonsulenter er internt rekrutteret til at deltage i SE-Ung, og de har alle erfaring fra arbejdet i jobcentrenes ungeenheder, men med forskellige faglige profiler. Nogle har tidligere arbejdet som myndighedssagsbehandlere, andre som mentorer, vejledere, jobformidlere eller virksomhedskonsulenter. Ved opstart af SE-Ung-projektet overgår de i en ny jobfunktion som SE-jobkonsulenter. Denne funktion er forskelligt sammensat i de tre kommuner. I to af de deltagende kommuner fungerer SE-jobkonsulenterne i en funktion, hvor de kombinerer opgaven som myndighedssagsbehandler med funktionen som SE-konsulent. I den sidste kommune arbejder de som SE-konsulenter i en udfører-funktion, og dertil er der en myndighedssagsbehandler tilknyttet SE-Ung-teamet.

Skriftlighedserfaringer og skrivestil som del af arbejdspraksis

Det er gennemgående, at alle konsulenterne har erfaring med det skriftlige arbejde i jobcentrenes fagsystemer eller dertilknyttede dokumentationspraksisser. Konsulenter med erfaring som myndighedssagsbehandlere har stor erfaring med at skrive i det digitale fagsystem. De er øvede i at skrive hyppigt, så aktiviteter og samtaler registreres løbende og i kort form. For andre med erfaring som bl.a. mentorer eller vejledere har kravene til det skriftlige arbejde tidligere været mindre omfattende, men dog stadig med en forpligtigelse til at afrapportere deres arbejde i skriftlig form.

Det er gennemgående, at det skriftlige arbejde i jobcentrets digitale skabeloner opleves som en pligt og et krav, de skal leve op til. Det skriftlige arbejde følger af lovkrav, interne krav fra kommunen og er genstand for ledelsesmæssig overvågning. En af konsulenterne udtrykker det således:

Der er jo sådan i et jobcenter – intet journalført, intet hændt, ikke. Så det er jo ligesom sådan en politik, der også er. Altså intet dokumenteret, intet hændt. (ES1, 2023)

Konsulenterne har således erfaring med jobcentrets digitale fagsystem og de normer for skriftlighed, der er indlejret heri, mens IPS-tilgangens skabeloner er nye og noget, de skal sætte sig ind i som led i SE-Ung-projektet.

Både jobcentrets digitale fagsystem og IPS-tilgangens skabeloner er bygget op om emner eller spørgsmål, som guider de oplysninger, konsulenterne skriver om. I det digitale fagsystem registreres der oplysninger ud fra den type af samtale med den unge, der er gennemført. Der skelnes mellem ”jobsamtale”, som er lovpligtig, og ”anden samtale”. I feltet for ”jobsamtale” skriver jobkonsulenterne om de aktiviteter, de har aftalt med den unge, at vedkommende skal udføre både inden og efter mødet. Dertil skriver de om de oplysninger, de har givet den unge, og som er lovpligtige at informere om. I feltet for ”anden samtale” skriver de i en mere fritekst form, men med samme indhold om de aktiviteter, der er aftalt, at den unge skal udføre. I gennemgangen af 147 siders journalakter om to af de unges sager er den gennemgående tendens i skriftligheden, at det er informationer, der beskriver de unges situation her og nu. Nedenstående eksempel er illustrativt for den skrivestil, som teksterne i fagsystemet er skrevet i. Der er en tendens til, at de unges udsagn registreres, uden at jobkonsulenten skriftliggør egne reaktioner eller refleksioner vedrørende oplysningernes betydning for de unges samlede situation.

Eksempel fra journal:

Uddannelsesstatus samt status på igangværende tilbud:

Han er slet ikke klar til uddannelse eller job, siger han. Han vil helst have job frem for uddannelse.

Han siger, han har det op og ned, men kan ikke helt præcisere det. Han sover dårligt, har trang til at isolere sig og være for sig selv, men har gået tur med kæresten, og det hjælper. Jeg giver ham et link til XX job, og han siger, han gerne vil kigge på det. Vi taler lidt om fordele ved sådan et job.

IPS-skabelonerne, og særligt karriereprofilen, er også opdelt i en række emner med tilhørende spørgsmål, som guider jobkonsulenten i, hvad de skal spørge de unge om. Konsulenterne registrerer som eksempel oplysninger under temaet ”ønsker og drømme ift. job/uddannelse”, hvor dato for den unges ønske registreres, og der indføres en ny oplysning, hvis den unges ønske skifter i forløbet. Der står også, hvis den unge ikke har noget konkret ønske til et job. Det er fx noteret ”vil blot have et arbejde”. Dertil skriver konsulenterne oplysninger om mentalt helbred og eventuel diagnose samt eventuelt også, hvordan den unge håndterer symptomer eller sociale udfordringer. Der indgår aftaler om disclosure – altså om den unge ønsker, at konsulenten kan kontakte arbejdsgiver på deres vegne, og dermed vil der være en form for åbenhed om deres psykiske sårbarhed over for arbejdsgiver. Det varierer, hvilke emner der derudover er skrevet om, og det ser ud til, at der ikke tages noter, når et emne ikke vurderes som relevant, fx fysisk helbred eller kriminalitet.

Skemaet indeholder spørgsmål, hvor den unges synspunkter, erfaringer, holdninger og refleksioner noteres. Der spørges til både tidligere erfaringer og oplevelser med job og uddannelse/skolegang, sociale netværk, kulturelle baggrund m.v. og fremtidige drømme og mål. Gennemgangen af de syv karriereprofiler viser, at den korte skrivestil går igen i de oplysninger, konsulenterne registrerer i disse skabeloner. Det følgende eksempel er konstrueret på baggrund af informationer fra de syv karriereprofiler og gengiver skrivestil og indhold.

Konstrueret eksempel fra karriereprofil om emnet ”jobmål”:

Hvad er dit langsigtede karrieremål?

Jeg vil gerne have et arbejde, som er meningsfuldt. Det er vigtigt, at jeg også har min fritid. Jeg tror ikke, jeg kan arbejde 37 timer. Jeg skal finde en balance.

Hvilket arbejde/uddannelse vil du gerne have nu?

Dato 1: Vil gerne arbejde med børn eller andre unge. Har selv fået hjælp af andre unge, og vil gerne give noget tilbage. Kender en fra XX center, som måske kan hjælpe til et job til Louise.

Dato 2: Vil gerne tage en overbygning til sin HF for at kunne søge ind på Universitetet. Ved ikke, hvilket studie.

Dato 3: Vil gerne læse engelsk på universitetet fra sommer 2023.

Dato 3: Louise har besluttet at tilmelde sig HF-enkeltfag. Foregår som blandet online-undervisning og fremmødestudie. Så vil hun kunne gå til eksamen ved årsskiftet og søge om tidligt optag til universitetet. Så har hun mulighed for at søge SPS-støtte, som kan være klar til uddannelsesstart.

Dato 4: Vil gerne arbejde i en cafe og har været til samtale hos NN.

Dato 5: Vil gerne tage studieteknik-kurser, så jeg er mere klar til studiestart på universitetet.

Hvad kan du godt lide ved det arbejde?

Jeg håber, at et arbejde med børn eller unge kan betyde, at jeg får et meningsfuldt arbejde. Jeg vil gerne hjælpe andre mennesker.

Hvilke typer af arbejde vil du slet ikke bryde dig om?

Jeg vil ikke have noget, som er for stressende. Og ikke noget med teknik eller matematik.

Er der noget, du er bekymret for omkring arbejde?

Jeg er bekymret for at starte på uddannelsen. Det, der bekymrer, er strukturen, arbejdsbyrden og det sociale. Kan jeg trives i det? Vi vil sammen forsøge at foregribe nogle af tingene inden uddannelsesstart ved bl.a. tidligt optag og SPS-støtte.

Konsulenternes skrivepraksis kan tolkes som formet af bagvedliggende normer for skrivestil i den institutionelle kontekst, som de er indlejret i på jobcentret (N.B. Larsen, 2022; Pache & Santos, 2013). De skriver i korte sætninger, hvilket vidner om, at de normer, der eksisterer for skrivning i jobcentrets digitale fagsystem, videreføres i IPS-tilgangens skabeloner – dog med et andet formål og indhold. Konsulenterne skriver om ”her og nu”-aktiviteter i det digitale fagsystem, om de unges ønsker og præferencer i karriereprofilen og om de mestringsstrategier, de sammen finder frem til. De skriver ikke om egne faglige refleksioner eller begrundelser for de aktiviteter eller handlinger, de selv foretager, og deres egen rolle bliver således ikke synlig via de skriftlige tekster.

Fra forstyrrelse til adskilte skrivepraksisser

SE-Ung-interventionsstudiet forløber over fem år, og konsulenternes erfaringer med de nye IPS-skabeloner udvikler sig derfor også over tid. I den første del af projektperioden giver konsulenterne udtryk for, at indførelsen af IPS-skabelonerne opleves som en forstyrrelse. De oplevede, at de nu skulle skrive i to systemer (Fokusgruppe, Kommune A, 2020), og de var usikre på, hvad de skulle skrive i IPS-skabelonerne, og hvad de skulle skrive i fagsystemet. Konsulenterne omtalte bl.a. det skriftlige arbejde som dobbeltarbejde og dobbeltdokumentation (ES6, 2021), og der var forskel på, hvor hurtigt de kom i gang med at skrive i de nye IPS-skabeloner.

I løbet af projektperioden er konsulenterne blevet mere fortrolige med IPS-skabelonerne og har gennemgået såkaldte fidelitetsvurderinger foretaget af eksterne evaluatore, som vurderer, hvorvidt de efterlever den evidensbaserede IPS-tilgang, herunder om de anvender de forskellige

skabeloner i overensstemmelse med formålet. De går således fra en position som novicer til at blive mere erfarne (Pache & Santos, 2013).

I den sammenhæng træder nye arbejdsmetoder frem, som viser, hvordan konsulenterne navigerer mellem det, de skriver i fagsystemet, og måden, de anvender IPS-skabelonerne på. Karriereprofilen beskrives som et meningsfuldt redskab i samarbejdet med de unge, hvor den anvendes både som en spørgeguide, et samtaleredskab og en form for ramme, de kan tale ud fra. En af konsulenterne fortæller:

”Altså det er jo egentlig vores dokument sammen, kan man sige, ikke? Og jeg nævner det altid i den indledende samtale af vores samarbejde: ”Vi har den her karriereprofil, og der er nogle værktøjer og nogle... Hvad kan man sige... Nogle spørgsmål, nogle emner, vi skal igennem”. Men det er sjældent, at jeg hiver den op til den første samtale. Det kan være, at den kommer frem, sådan fysisk, ved tredje samtale eller senere i forløbet, men jeg bruger mange af emnerne og spørgsmålene i samtalerne, uden at vi sådan sidder helt konkret med dokumentet.” (ES2, 2023)

En anden konsulent fortæller, hvordan hun kan bruge karriereprofilen til legitimt at spørge om sårbare emner:

”Nogle gange har jeg så også brugt karriereprofilen, hvis det er, at jeg synes, at det har været svært at tale med det menneske, der sidder overfor mig. Så åbner jeg den op, og så ved jeg godt, at det ikke er, hvad hedder det, en interviewguide, men det hjælper nogle gange også til at åbne op. Fordi så får vi talt om nogle ting.” (ES18, 2023)

Karriereprofilen beskrives som et redskab og et dokument, hvori konsulenterne kan lade de unges fortællinger træde frem, og hvor de kan åbne samtalen for emner og problemstillinger, som kan opleves svære at tale om. Konsulenterne beskriver også, at de begynder at kunne arbejde med de indsigter, de har noteret tidligere i forløbet, som et grundlag for at finde strategier sammen, der støtter den unge, når vedkommende er kommet i job eller uddannelse. En konsulent beskriver:

”Og så kan det være, at den viden, jeg har fået fra min samtale, den putter jeg så ind i karriereprofilen, og så hiver jeg den måske frem på et senere tidspunkt, når vi skal lave støtteplan eller nogle andre ting.” (ES2, 2023)

Konsulenternes arbejdsformer tegner et billede af, at de navigerer mellem de forskellige logikker for skriftlighed ved at adskille dem – en form for afkobling (Pache & Santos, 2013). Det, der skrives i IPS-skabelonerne, opleves som tæt knyttet til relationsarbejdet med de unge og som deres fælles redskab, mens det, der skrives i fagsystemet, primært skrives for at opfylde krav, de skal leve op til af juridiske og administrative årsager.

Diskussion

I denne artikel har vi undersøgt, hvordan indførelsen af nye IPS-baserede skabeloner påvirker jobkonsulenters skrivepraksis. Undersøgelsen viser, at jobkonsulenterne navigerer mellem forskellige logikker for skriftlighed. Indførelsen af de IPS-baserede skabeloner skaber en forstyrrelse i deres skrivepraksis, som har bevirket, at konsulenterne har haft vanskeligt ved at finde mening i de nye skabeloner, og de har oplevet, at deres skrivepraksis var præget af ”dobbeltokumentation”. Vi tolker det som et udtryk for, at jobkonsulenterne er socialiseret til en skriftlighed og skrivepraksis, som beror på det digitale fagsystems databaselogik. Det betyder, at der er etableret særlige forståelser af, hvad formålet med at skrive er, og normer for, hvordan man som jobkonsulent skriver på ”den rig-

tige måde” (N.B. Larsen, 2022; Magnussen, 2022; Morén, 1999; Pache & Santos, 2013). Normen er, at der skrives kort og i ”her og nu”-beskrivelser af de unges aktuelle handlinger, aktiviteter og situation. I tråd med Parton (2008) bærer en sådan databaselogiks skriftlighed præg af en overfladisk beskrivelse af de unge i et hverdagsprog uden brug af faglige begreber eller forklaringer.

Gillingham (2013, 2018) og Parton (2008) argumenterer under indflydelse af Howe (1996) for, at de digitale fagsystemer er udviklet i lyset af en politisk og samfundsmæssig styring, som har frataget socialarbejdere noget af den autonomi, de tidligere besad til at handle og samarbejde med borgerne ud fra egen faglig dømmekraft – hvilket også er påpeget i en dansk sammenhæng (Nissen & Harder, 2008; Dencker-Larsen et al., 2024). Socialt arbejde er blevet forandret fra at være centreret omkring relationsarbejde med borgerne i de lokale miljøer, hvor de lever og bor, til at være fokuseret på retlige krav og pligter, som borgerne forventes at leve op til (Howe, 1996, s. 89), og deraf retslige og administrative dokumentationskrav. Der er risiko for, at borgerne i de skriftlige beskrivelser fremstår som ahistoriske individer, hvis sociale liv samt opvækst- og levevilkår får mindre betydning i det sociale arbejde og derfor sjældent beskrives i de skriftlige dokumenter. Det er deres aktuelle handlinger, forventninger og planer for fremtiden, der tillægges betydning og dokumenteres, samt hvorvidt de lever op til de forventninger og krav, der stilles til dem. I forlængelse heraf viser nærværende studie, hvordan konsulenternes rolle er at være *informations-indsamlere*, hvor de samler informationer og skriver tekster om den aktuelle situation ud fra hensynet til lovgivningens krav, regler om journalpligt og aktindsigt.

Undersøgelsen viser, at med indførelsen af den IPS-baserede tilgang opstår der en usikkerhed blandt konsulenterne om, hvad meningen er med at skrive i de IPS-baserede skabeloner. Disse skabeloner indfører en anden logik for det skriftlige arbejde, som beror på en skriveform, hvor det er de unges livsverdensperspektiv, præferencer, værdier og mestringsstrategier i at håndtere deres psykiske sårbarheder, som forventes beskrevet. IPS-tilgangen installerer en ny form for skrivepraksis, som forventes at være mere reflekteret og narrativ i sin beskrivelse af de unge. Denne logik beror på en forståelse af de unge i lyset af deres psykiske sårbarhed og på konsulenterne som en form for coachende ”rejsefælle” i de unges recovery-proces. Det skriftlige arbejde i IPS er indrammet af en logik, som peger mod en mere dybdegående forståelse af de unges sociale problemer og livssituation.

I den konkrete praksis i de tre SE-Ung-teams ser vi en skrivepraksis, som på mange måder genspejler det digitale fagsystems skriveform, hvor der skrives i korte sætninger. Vi tolker det som et udslag af, at jobkonsulenternes skrivespraksis har været domineret af den lovtekniske administrationslogiks krav og forventninger til, hvordan der skrives. Vi ser ansatser til, at der i de IPS-baserede skabeloner skrives med afsæt i de udsagn, de unge har formuleret, og med vægt på det, der er deres drømme, håb, erfaringer og bekymringer. Den korte skriveform betyder samtidigt, at det også her er vanskeligt at danne sig et indtryk af den unges samlede livssituation. Det er således gennemgående, at de korte tekstformer, der skrives i både fagsystemet og IPS-skabelonerne, betyder, at teksten ikke som sådan tegner de unge op som subjekter med deres individuelle livshistorier, men i stedet fremstår som opdelte brudstykker af indsigter i de unges liv.

Dette kan selvsagt handle om, at konsulenterne prioriterer, hvor meget tid de bruger på det skriftlige arbejde i forhold til det relationelle samarbejde med de unge samt det virksomheds- og uddannelsesrettede arbejde, de også varetager (Kjeldsen & Høybye-Mortensen, 2019). Som anført i bogen ”IPS - en praktisk guide” (Swanson et al., 2019) anbefales det, at der ikke bruges for meget tid på det skriftlige arbejde med karriereprofilen, idet det kan tage tiden fra det relationelle samarbejde. Det forhold, at konsulenterne i SE-Ung-indsatsen skal skrive og dokumentere i to forskellige ”systemer”, kræver tid, hvilke derfor går fra andre væsentlige aktiviteter i indsatsen.

På tværs af de to systemer ser vi også et fravær af faglige refleksioner eller vurderinger, hvilket kan hænge sammen med, at begge systemer lægger vægt på, at der skrives om de unge. Jobkonsulenternes faglighed træder således ikke tydeligt frem i teksten (Morén, 1999), hvilket peger i

retningen af, at de faglige refleksioner og vurderinger nok snarere foregår i en dialogisk praksis med de unge og mellem kollegaer.

På denne baggrund mener vi, at der er brug for at rejse en diskussion af, hvilken position skriftligt arbejde har i det sociale arbejdes professionsfelt. Med henvisning til Morén (1999) og Larsen (M. Larsen, 2022) vil vi argumentere for, at der er behov for et styrket fokus på, hvordan dokumentation kan anvendes som både et middel for borgeren til at beskrive, forstå og forandre sin situation, og for socialarbejderen til at beskrive og forstå deres indsats samt de resultater, der opnås. Med indførelsen af en IPS-tilgang i danske jobcentre er der brug for en kritisk stillingtagen til, hvordan de to systemers skriftlighed bedst kan forenes. Nærværende studie peger på, at der i IPS-tilgangens skabeloner ligger en kim til en skriftlighed af mere reflekteret og narrativ karakter. En sådan skriftlighed kan potentielt bidrage med mere dybdegående forståelser af borgernes livssituation og som faglig understøttelse af det professionelle arbejde med at støtte borgere med psykiske lidelser og sårbarheder i deres håb om job eller uddannelse.

Projekt Reconnect er finansieret af Novo Nordisk Fonden (Bevillingsnummer NNF18SH0035326). Forskningen udføres i samarbejde mellem Københavns Professionshøjskole, Roskilde Universitet og Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd – VIVE. Vi takker de deltagende jobkonsulenter for at give os indsigt i deres skrivepraksis og de unge, som har givet adgang til deres journaler.

Referencer

- Alvesson, M., & Skoldberg, K. (2018). *Reflexive methodology: new vistas for qualitative research*. SAGE Publications Ltd.
- Beskæftigelsesministeriet. (2024). *Status på arbejdsmarkedet. Tema om unge uden uddannelse eller beskæftigelse*. Beskæftigelsesministeriet.
- Bonfils, I. S. (2019). *Implementering af IPS – Individuelt planlagt job med støtte*. Københavns Professionshøjskole.
- Bonfils, I. S., Sieling-Monas, S. M., Kaya, H., & Jørgensen, A. (2020). Supported Employment - en ny beskæftigelsesindsats i en dansk kontekst. *Uden for Nummer*, 41, 24–33.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brok, L.S. (2009). *Skriftsprogbrug og arbejdspraksis – et sprogteoretisk professionsstudium*. Ph.d.-afhandling. Roskilde Universitet.
- Dencker-Larsen, S., Ebsen, F. & Salado-Rasmussen, J. (2024). Et arbejdsliv under pres? Socialrådgiveres arbejdsforhold i den offentlige forvaltning. *Dansk Sociologi*. Nr. 2. Årgang 35. S.31-48.
- Drake, R. E., Bond, G. R., & Becker, D. R. (2012). *Individual placement and support: an evidence-based approach to supported employment*. Oxford University Press.
- Feldman, M. S., & Orlikowski, W. J. (2011). Theorizing Practice and Practicing Theory. *Organization Science (Providence, R.I.)*, 22(5), 1240–1253. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0612>
- Gillingham, P. (2018). Decision-making about the adoption of information technology in social welfare agencies: some key considerations. *European Journal of Social Work*, 21(4), 521–529. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1297773>
- Gillingham, P. (2013). The Development of Electronic Information Systems for the Future: Practitioners, “Embodied Structures” and “Technologies-in-Practice”. *The British Journal of Social Work*, 43(3), 430–445. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr202>
- Howe, D. (1996). Surface and depth in social-work practice. In N. Parton (Ed.), *Social Theory and Social Work* (pp. 77–97). Routledge.

- Kinn, L. G., Costa, M., Voll, I., Austrheim, G., Aas, R. W., & Davidson, L. (2021). "Navigating Between Unpredictable Icebergs": A Meta-Ethnographic Study of Employment Specialists' Contributions in Providing Job Support for People with Mental Illness. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 31(3), 512–531. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09943-6>
- Kjeldsen, L. & Høybye-Mortensen, M. (2019). Samspil mellem digitalisering, styring og ledelse. I Juul Hansen, S., & Høybye-Mortensen, M. (red.). *Styring og ledelse af professionelle i den offentlige sektor*. Hans Reitzel: 291-313
- Larsen, M. (2022). *Blikke fra dem du skriver om: børn og unges aktindsigt*. Akademisk Forlag.
- Larsen, N.B. (2022). Tekster i teoretisk perspektiv. I Matthiessen et al. (red). *Tekster og kommunikation i socialt arbejde*. Samfundslitteratur: 27-41
- Magnussen, J. (2022). Skriftlighedens funktionalitet og dysfunktionalitet. I Matthiessen et al. (red). *Tekster og kommunikation i socialt arbejde*. Samfundslitteratur: 99-114
- Matthiessen, A. (2022): Indledning. I Matthiessen et al. (red). *Tekster og kommunikation i socialt arbejde*. Samfundslitteratur: 11- 23.
- Morén, S. (1999). Dokumentationens roll i socialt arbete – Perspektiver och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig Tidsskrift*, vol.6. nr. 4.1999
- Møller, S.B og Austin, S.F. (2023). Introduktion til recoverybegrebet. I Møller, S.B og Austin, S.F. (red). *Recovery. At komme sig over psykisk lidelse*. Hans Reitzels Forlag: 15- 36.
- Nissen, M. A. & Harden, M. (2008). Forandringer i det sociale velfærdsarbejde - om oplevelsen af styring og socialrådgiveres strategier. *Nordisk Socialt Arbeid*, nr.3-4. vol. 28, 2008: 233-246
- Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization Studies*, 28(9), 1435–1448. <https://doi.org/10.1177/0170840607081138>
- Pache, A.-C., & Santos, F. (2013). Embedded in Hybrid Contexts: How Individuals in Organizations Respond to Competing Institutional Logics. In *Institutional Logics in Action, Part B: Vol. 39 Part B* (pp. 3–35). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/doi:10.1108/S0733-558X\(2013\)0039AB014](https://doi.org/doi:10.1108/S0733-558X(2013)0039AB014)
- Parton, N. (2008). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *The British Journal of Social Work*, 38(2), 253–269. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl337>
- Salado-Rasmussen, J., Bredgaard, T., & Sieling-Monas, S. M. (2016). Virkningsevaluering. I T. Bredgaard (red.), *Evaluering af offentlig politik og administration*. Hans Reitzels Forlag: 331-366.
- Sieling-Monas, S..M (2022) Beskæftigelsesområdet, Indledning. I Matthiessen et al. (red). *Tekster og kommunikation i socialt arbejde*. Samfundslitteratur: 188-195.
- Swanson, S. J., Becker, D. R., Christensen, T. N., & Ebersbach, B. (2019). *IPS Supported Employment - En praktisk guide*. Saxo Publish.
- Thornton, P. H., Ocasio, W., & Lounsbury, M. (2012). *The institutional logics perspective: a new approach to culture, structure, and process*. Oxford University Press.
- Thorslund, J. (2005). Skriftlighed i professioner – dokumentation og kvalitetsudvikling. I Storgaard Brok og Mathiesen (red.) *Skriftlighed – et læringsredskab i professionsuddannelser*. Forlaget Samfundslitteratur. 247-275.

Inge Storgaard Bonfils

docent, Institut for Socialrådgiveruddannelse, Københavns Professionshøjskole, inbo@kp.dk

Hamiyet Kaya

lektor, Institut for Socialrådgiveruddannelse, Københavns Professionshøjskole, haka@kp.dk