



***".....Igen i dag var han smart, doven og umotiveret....."***

- Om betydningen af sprogbrug og formuleringer i dagbogssystemer i forhold til synet på den enkelte unge

## Indhold

Indledning.....	2
Procesbeskrivelse .....	3
Indefra- og udefraperspektiv.....	4
Workshops og refleksion .....	4
Dagbogen som hjælp i resultatdokumentationen – hjælper i dialogen med tilsynet og kommune .....	4
Indsigter og fokusområder .....	5
Noteringer – tid og prioritering .....	5
Anerkendelse af indsatsen .....	5
Øvelse .....	6
Refleksionsskema til kvalificering af dagbogsnotater .....	8
Litteratur.....	9

## Indledning

**I enhver social virksomhed er dagbogen et centralt omdrejningspunkt. Det er her overleveringen af dagens begivenheder som oftest finder sted. Det er her, de vigtige beskeder først kan findes. Det er her, man hurtigt kan danne sig et overblik over, hvad der rører sig og hvad der skal ske i den nærmeste fremtid. På mange måder er dagbogen dér, hvor man kan tage pulsen på stedet.**

### Ord skaber billeder

*“...Igen i dag var XX smart, doven og umotiveret...”*

Det er ikke ualmindeligt, at 'XX' bliver beskrevet sådan i forskellige steders dagbøger og de fleste af os ved da også godt, hvad der menes med sætningen, for vi *kender* jo godt XX – eller *gør* vi? Lægger vi nødvendigvis det samme i ordene? Forstår man begreberne ens? Når XX er 'smart', 'doven' eller 'umotiveret' er det ikke sikkert, at det giver det rette billede inde i hovedet på dem, der skal læse det. Hvad der derimod ligger i sætningen er en potentielt stigmatiserende forståelse af XX. Det er en forståelse, der indebærer risikoen for, at man går til XX med forståelsen af, at XX er smart, doven og umotiveret, frem for at XX måske havde svært ved at koncentrere sig og prøvede at skjule sig i klassen.

Pointen er, at når man arbejder sammen med børn, unge eller voksne så lærer man dem jo ret godt at kende og i en travl hverdag kan man være tilbøjelig til at skrive 'lidt hurtigt' i dagbogen. For alle på stedet ved jo godt, hvad der menes. Imidlertid skaber ord også en masse billeder og fortolkningsmuligheder. Når 'XX' er 'doven' eller 'smart' så får vi en forståelse af, hvem 'XX' er. Risikoen er, at de billeder vi danner, når vi læser dagbøger også påvirker refleksionsevnen og dermed de løsninger vi kan tænke i og ikke mindst forståelsen af de borgere vi er i kontakt med.

Læser man sætningen som en udefrakommende – det kunne være en nyansat, en tilsynskonsulent eller en helt tredje vil det dog være overordentligt svært at vide, hvordan XX er, hvilke handlinger fra XX og hvilke pædagogiske overvejelser fra den professionelle, der ligger til grund for sætningen. Optræder

sådanne sætninger for tit i dagbøgerne ligger der endvidere den risiko, at de billeder og fortolkninger, der ligger i sætningerne, bliver til objektive sandheder om den enkelte unge, som man ikke kan tænke uden om – og i det lys bliver det svært at tænke i alternativer og ikke mindst tænke positivt om den enkelte unge. Dagbogsnotater har således indirekte en virkning på måden at forstå og arbejde med borgerne, og derved også en virkning i dokumentationen og afrapporteringen til kommune, forældre og andre pårørende. Dertil ligger der en etisk fordring i den måde vi skriver i dagbogen (og i vores forskellige dokumentationssystemer generelt).

Imidlertid er det dog altid meget lettere at have *intentionen* om at skrive korrekt og nøgternt i sine notater end rent faktisk at gøre det.

Det er der ikke noget særligt nyt i, da det er almindeligt kendt at man – uanset hvor meget man bestræber sig på at gøre det bedste, altid møder en hektisk og travl hverdag, hvor selv de bedste intentioner kommer til kort. Det er dog ikke det samme som, at man ikke skal gøre sig umage med dagbogsnoterne og det kan også være ganske simpelt at komme i gang med en revidering af den måde man skriver på.

Man må som sted derfor gøre sig bevidst, hvad dagbogen skal bruges til, og målrette sine notater derefter. Uafhængigt hvilket fokus man vælger, skal man dog være opmærksom på faren for de taget-for-givne sandheder, der kan fastlåse forståelsen af borgeren.

Semaiskolen stod – lige som langt de fleste andre sociale tilbud i denne situation og med samme overvejelser. I samarbejde med LOS De private sociale tilbud blev nærværende projekt sat i gang.

I denne projektbeskrivelse kan du derfor læse om processen og ikke mindst de forskellige indsigter projektperioden har givet undervejs. Det er ambitionen med denne projektbeskrivelse, at du som leder eller medarbejder på et tilbud selv kan komme i gang med en kvalificering af dagbogsnotaterne.

## Procesbeskrivelse

Projektets opstart bundede i en ambition om at komme omkring de potentielle 'tagen-for-givet' formuleringer man altid kommer til at benytte sig af, når man skal skrive dagbogsnotater. Projektets indledende sætning: *"Igen var han smart, doven og umotiveret"* illustrerer pointen tydeligt.

Der er dog også andre dynamikker på spil.

Tager man følgende eksempel fra en tilfældig dagbogsnote:

*"XX har været lidt svingene i dag, uden at komme helt frem i skoene."*

I denne sætning ligger en række forudindtagede forestillinger fra den, der har skrevet nogen om, at man godt ved hvordan XX er, når man er 'lidt svingende'. Dertil ligger en begrænsning i sætningen, hvilket illustreres af, at XX, altså ikke har været 'helt fremme i skoene'. Som udenforstående kan man kun gætte på, hvad der egentligt ligger til grund for, at den pågældende medarbejder har set, tænkt og fortolket siden medarbejderen har valgt netop disse ord til at beskrive XX.

Forelagt sætningen for medarbejdergruppen viste det sig da også, at alle medarbejdere kunne give en meget præcis beskrivelse af, hvad der måtte ligge til grund for de valgte ord. Hvad medarbejdergruppen imidlertid ikke var klar over var, at sætningen ikke handlede om 'XX' (en pige), men derimod om 'YY' (en dreng). Da dette forhold blev afsløret for medarbejdergruppen blev pointen tydelig:

*"I et hvert socialt tilbud ligger en masse implicitte forståelser, fortolkninger og orienteringer som man mere eller mindre umærkeligt indoptager som 'naturlige' og 'sande'. Og disse 'tagen-for-given' indstillinger indebærer den risiko, at man som socialarbejder får begrænset det mulighedsrum for tolkning og refleksion som ellers kunne give nye indsigter og løsningsmuligheder. "*

Det er en proces, der sker – næsten umærkeligt, når mange mennesker er samlet om den samme opgave. Det bliver særligt svært, når disse tagen for givet opleves som objektive sandheder.

### Indefra- og udefraperspektiv

Fra et forskningsmæssigt perspektiv er denne problemstilling ganske kendt og det kan beskrives som forskellen mellem *"viden i praksis"* og *"viden om viden i praksis"* (Saugstad 2001), eller det kan beskrives som forholdet mellem et indefra-perspektiv og et udefra-perspektiv (Goffman 1989).

'Viden i praksis' er den viden, der ligger i organisationen – blandt socialarbejderne og den kan være enormt specialiseret. Det kan beskrives som det arbejde man udfører hver dag, der er baseret på den erfaring og det kendskab man har oparbejdet til borgeren. Imidlertid kan det være meget svært at hæve sig op over det man står i, i hverdagen fordi det kræver plads til ro og refleksion. På den anden side repræsenterer 'viden om viden i praksis' det modsatte forhold: at man som udenforstående kan have et stort overblik over trends, dynamikker og teori på et givent område. Her er faren, at man måske ikke ved, hvad der sker på det konkrete tilbud og, hvordan viden mm. omsættes i det daglige arbejde.

I dette projekt er de to blikke sat sammen i en række analyser og workshops, hvor Semaskolens 'indefraperspektiv' og LOS' 'udefraperspektiv' gensidigt har kvalificeret hinanden i en refleksiv proces.

### Workshops og refleksion

Projektet begyndte med, at LOS konsulent læste en lang række dagbogsnotater igennem for at finde generelle træk ved Semaskolens dagbogskultur, herunder hvad der ved en 'udefra-læsning' syntes at være hensigtsmæssigt såvel som uhensigtsmæssigt.

Dette førte til projektets første workshop, hvor forskellige dagbogspointer blev gjort til genstand for refleksion blandt medarbejderne ligesom der var en lang række andre 'forholden-sig-til' etiske dilemmaer omkring, hvordan særlige notatformer fører til særlige fortolkningsmuligheder og –umuligheder.

På baggrund af denne workshop –med indlagte 'uformelle interview' og gruppearbejder, blev de første refleksioner over, hvad og hvorfor man anvender dagbogsnotater udarbejdet. Særligt blev der lagt fokus på værdien af notaterne og ikke mindst mulighederne for at anvende dele af notaterne som baggrund for Semaskolens resultatdokumentation.

Herfra fulgte en analyseperiode hos LOS-konsulent, der førte til projektets anden workshop. Her var formålet at diskutere i detaljen, forskellige forandringer i Semaskolens dagbogsnotater og ikke mindst udarbejde et skema, hvori Semaskolens strategi og ambition for 'den gode og reflekterede dagbogsføring' kan skrives eksplicit frem. Dette har den fordel, at Semaskolen nemt kan indføre nye medarbejdere i, hvordan og med hvilket formål Semaskolen fører dagbog og ikke mindst kan Semaskolen let overfor tilsynsførende myndigheder dokumentere strategien og de overvejelser, der ligger bag.

### Dagbogen som hjælp i resultatdokumentationen – hjælper i dialogen med tilsynet og kommune

Arbejdet med at definere formålet med dagbogen viste også, at der kan være hurtige indsigter at hente i forhold til stedets resultatdokumentation. Hvis man vel at mærke fokuserer på de rette forhold i dagbogen.

Semaskolen har nu målrettet dagbogsnotaterne, så de korresponderer meget tæt med de udviklingsmål for den enkelte borger, som Semaskolen arbejder med. På denne måde har man en lang række kvalitative vidnesbyrd om, hvordan det går med de mål man arbejder med. Disse vidnesbyrd kan hurtigt supplere mere udførlige resultatmålinger.

## Indsigter og fokusområder

To af de forhold, der hurtigt tegnede sig i projektet som særlige knaster i det daglige arbejde var i forhold til, hvornår man skal skrive i dagbogen og hvordan man bliver anerkendt for det arbejde, der lægges i at skrive i dagbogen. I en travl hverdag, hvor der altid kan være en 'her-og-nu' opgave, der skal løses, kan det være svært at finde tiden til at skrive i dagbogen. På Semaiskolen blev dagbogsnotaterne ofte skrevet efter arbejdstiden: *"Det er lidt ærgerligt at bruge de 15 minutter ekstra på at skrive i dagbogen, når min aftenvagt slutter kl. 22:30, men det er bare nogle gange det eneste tidspunkt, der er ordentligt ro til at skrive, så det vil jeg gerne. For, jeg vil gerne skrive noget fagligt, nogle pædagogiske overvejelser, andre kan forstå"* (medarbejder på Semaiskolen).

### Noteringer – tid og prioritering

Når man skriver dagbogen til sidst i en vagt sker der automatisk det, at man får skrevet kronologien i dagen frem. Men på den anden side kan det være en ulempe at skrive til sidst på dagen. Dels er man 'træt', hvorfor der er risiko for at det bliver de hurtige og overfladiske betragtninger man får skrevet. Dels er der risiko for, at man *"kommer til at genopleve en dårlig hændelse lige inden man skal hjem – og det er altså træls. For så kommer man til at tage arbejdet med hjem og det er øv"* (medarbejder Semaiskolen).

På den anden side kan man skrive relevante hændelser ned når de sker. Her får man også kronologien med, men til gengæld kræver det, at der sættes resurser af til, at man 'går fra' og sætter sig alene for at skrive.

Det er således en svær prioritering at skulle bestemme, hvornår der skal noteres i dagbogen. Men det er vigtigt, at der er en klar prioritering af dagbogen og ikke mindst af indholdet af den. I den henseende spiller anerkendelsen også en vigtig rolle:

### Anerkendelse af indsatsen

*"Det er bare fedt, når ens kollega lige siger, at det var godt skrevet i dagbogen eller, at lederen – og det er for øvrigt ret vigtigt - også roser én for at have skrevet i dagbogen. Det behøver selvfølgelig ikke at være hele tiden, men den der anerkendelse af, at ledelsen faktisk læser, hvad der står i dagbogen, og at det er vigtigt for min arbejdsplads – det er godt og gør, at jeg godt vil bruge tiden til at skrive ordentligt"* (medarbejder Semaiskolen).

## Øvelse

For at man kan komme i gang med refleksionen over egen dokumentationspraksis, herunder at få skabt blik for de tagen-for-given forestillinger man trækker på i sit arbejde, kan man med fordel gøre følgende øvelse:

Først og fremmest skal man sørge for, at sætte tid af til øvelsen. Det kræver tid til følgende:

- Hver medarbejder bør læse et udsnit af dagbogsnotaterne og identificere 2 gode notater og 2 uhensigtsmæssige notater ('uhensigtsmæssige notater' kan her dække over uklare notater, notater, hvor man trækker på skjult viden, dårligt formulerede notater eller notater, hvor sprogbruget er stigmatiserende).
- Dernæst bør man have afsat tid til to medarbejdermøder (1. til afklaringsfasen (mindst 4 timer) og 1. møde til opsamlingsfasen)
- Imellem de to møder kan man opfordre medarbejderne til at arbejde i grupper med de temaer man kommer frem til på det første medarbejdermøde.

På første medarbejdermøde arbejder begynder man med en præsentation af de udvalgte dagbogsnotater. Man skal forklare, hvorfor man mener, at de er gode notater og man skal forklare, hvorfor man mener at de uhensigtsmæssige notater er uhensigtsmæssige. Efter hver præsentation kommer resten af medarbejdergruppen med indspark og refleksioner. Det kan her være, at det viser sig, at man er uenig i fortolkninger mv.

**Dertil vendes følgende refleksionsspørgsmål:**

Refleksionsspørgsmål	Formål med spørgsmål
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan bruger vi dagbogsnotater?</li><li>• I hvilke situationer er det en hjælp at have dagbogsnotater?</li><li>• I hvilke situationer kan dagbogsnotater ikke bruges?</li></ul>	Formålet med disse spørgsmål er, at medarbejdergruppen bliver afklaret i, hvordan dagbogen bruges.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvad gør vi, hvis vi er uenige i tolkninger af det vi har dokumenteret?</li><li>• Hvad gør vi, hvis borgerne er uenige i dokumentationen?</li></ul>	Formålet med disse spørgsmål er, at medarbejdergruppen bliver afklaret i, hvordan tolkninger behandles og ikke mindst, hvordan man håndterer uenigheder.  Ved disse spørgsmål tvinges medarbejdergruppen til at tage stilling til, hvordan dagbogen skal bruges, og hvordan man bearbejder forskellige opfattelser borgerne og medarbejderne imellem.
<ul style="list-style-type: none"><li>• I hvilke sammenhænge kan man få belyst fortolkninger</li><li>• Hvor (steder, møder/typer af dokumentation) og på hvilke måder kan vi blive skarpere på den måde vi dokumenterer?</li></ul>	Formålet er her, at man kommer nærmere en kvalificering af sin dokumentationspraksis.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvad skal vi arbejde mere med til næste gang?</li></ul>	Formålet er her, at medarbejderne indtil næste medarbejdermøde reflekterer over, hvordan dokumentationspraksis kan blive mere kvalificeret og ensartet. Dertil kan man forholde sig til, om der er noget i den praksis man har omkring dokumentation, man skal gøre anderledes (det kan være, at tidspunktet for dokumentation skal være anderledes, fokus skal forandres mm.).

	Ambitionen er, at man på det næste medarbejdermøde kan udfylde nedenstående refleksionsskema.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------

## Refleksionsskema til kvalificering af dagbogsnotater

<p><b>Hvad ønsker vi at dokumentere i dagbogsjournalen, og hvorfor ønsker vi det?</b></p>	<p><b>Eksempelvis:</b></p> <p>Særlige hændelser, forløb over dagens begivenheder, resultatfokuserede notater, udviklingsmål.</p>
<p><b>Hvordan ønsker vi at sproget skal være?</b></p>	<p><b>Eksempelvis:</b></p> <p>Skal sproget være 'renset' for vurderinger – nøgterne handlingsbeskrivelser</p> <p>Er tolkninger vigtige?</p> <p>Skal der være forskellige typer af notatteknikker?</p> <p>Kan vi sikre ensartethed i dagbogsnotaterne (skriver medarbejderne på samme måde)</p>
<p><b>Hvordan spiller det sammen med vores hverdag i forhold til:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Vores medarbejderressourcer?</b></li> <li>2) <b>Borgerens hverdag?</b></li> <li>3) <b>Vores aktuelle tid til at nedskrive den ønskede dokumentation?</b></li> </ol>	<p><b>Eksempelvis:</b></p> <p>Overvej om alle skal skrive i dagbogen</p> <p>Overvej hvornår det giver mening at skrive i dagbogen i forhold til borgerens hverdag og rutiner</p> <p>Overvej om dagbogsskrivningen skal foregå i løbet af dagen eller ved vagtens afslutning (hænger også sammen med, hvad I ønsker at dokumentere)</p>
<p><b>Hvis der er uoverensstemmelser mellem den praktiske hverdag og dokumentationsplanen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Hvad gør vi for at imødekomme hverdagsrutinen med den ønskede dokumentation?</b></li> <li>2) <b>I hvilken eksisterende rutine/struktur kan vi integrere en succesfuld dokumentation?</b></li> </ol>	<p><b>Eksempelvis:</b></p> <p>Vi vil gerne dokumentere ved afslutningen af vagten. Imidlertid er der ikke overlap imellem vagterne, så det er svært at 'gå fra' de sidste 15 minutter af en vagt for der er ikke andre på arbejde.</p> <p>Skal vi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Udvide vagten med 15 minutter</li> <li>b) Finde et andet tidspunkt at notere i dagbogen</li> <li>c) Noget helt tredje</li> </ol>
<p><b>Hvordan evaluerer vi om denne dokumentationsplan lykkes?</b></p>	<p><b>Eksempelvis:</b></p> <p>Skal vi tage eksempler på dagbogsnotater med på medarbejdermøder hvert ½ år? Skal vi diskutere og evaluere dagbogsnotaterne ved statusmøder?</p>

Når man har udfyldt refleksionsskemaet og det er kendt af hele medarbejdergruppen har man udarbejdet en strategi og en retning for, hvordan man vil udføre dagbogsnotaterne.



## Litteratur

Goffman, E. (1989) 'On fieldwork' *Journal of contemporary Ethnography* (2):123-132.

Hammersley, M. & Atkinson, P. (1987) '*Feltmetodikk. Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*' Gyldendal Norsk Forlag. Norge.

Prieur, A. (2002) 'At sætte sig i en andens sted – En diskussion af nærhed, afstand og feltarbejde' i Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. & Prieur, A. (eds.) '*Liv, Fortælling, Tekst – strejftog i kvalitativ sociologi*' Aalborg Universitetsforlag Special-trykkeriet Viborg a-s.

Repstad, P. (1987) '*Mellom nærhet og distance: Kvalitative metoder I samfunnsfag*' Universitetsforlaget.

Saugstad, T. (2001) 'Teori og praksis i et aristotelisk perspektiv' i Karin Anna Petersen *Praktikker i erhverv og uddannelse – om pædagogiske og sundhedsfaglige praktikker 1.* udgave. 2001. Akademisk Forlag: København.

Wilkens, L. (2007) '*Pierre Bourdieu*' Roskilde Universitetsforlag.