

# Et dannelsesmæssigt perspektiv fra VIOL-projektet

v. Sissel Kondrup, RUC

# Forskningsinteresse:

- Hvad indebærer det at være velfærdsteknologisk dannet?
- Hvad betyder velfærdsteknologier i praktiseringen af det velfærdsprofessionelle arbejde?
- Hvordan knytter indførelsen og brugen af konkrete teknologier an til forandringer i arbejdets indhold og organisering, samarbejde mellem forskellige aktører og hvad man skal kunne i arbejdet?
- Hvilke særlige krav oplever de velfærdsprofessionelle i arbejdet med velfærdsteknologi?

... for at kunne diskutere hvordan UC'erne kan klæde de studerende på til at anvende og håndtere teknologi i deres fremtidige arbejdsliv.



# Hvad er velfærdsteknologi?

- Hverdagsforståelse: teknologi der bruges i pleje af og omsorg for borgere med særlige behov
- Men i stigende grad politisk og administrativt fokus på al teknologi der kan anvendes i en effektivisering af og kvalitetssikring i produktionen af offentlige velfærdsydelser.



# Velfærdsteknologi

- Velfærdsteknologi italesættes som løftestang for 'nødvendige' forandringer af velfærdsstaten.
- Italesættelse af nødvendighed knytter sig til forskellige, forbundne men ikke nødvendigvis sammenfaldende forventninger til teknologiens potentialer: Kvalitetsløft, arbejdskraftbesparelse, myndiggørelse af borgerne, øget kvalitet...
- Derfor er velfærdsteknologi knyttet til forestillinger om *hvilke* ydelser der skal produceres og *hvordan!*



# Velfærdsteknologi og de velfærdsprofessionelle

- VIOL-projektet viser, at velfærdsteknologer berører alle velfærdsprofessionerne – også dem der ikke umiddelbart genkender sig selv i begrebet.

Dette kommer til udtryk ved:

- at alle berøres af og forventes at forholde sig til de dagsordner eller rationaler og logikker som begrebet relaterer sig til
- de oplever alle konkrete udfordringer og dilemmaer i deres arbejde, der knytter sig til indførelsen af ny teknologi og til rationalernes betydning for kvaliteten af deres arbejde.



# Velfærdsteknologiernes betydning i praksis

Velfærdsteknologi giver nye muligheder og nye udfordringer i det velfærds professionelle arbejde!

*Øget krav om dokumentation.*

- Megen velfærdsteknologi er knyttet til et krav om øget skriftlig dokumentation af det professionelle arbejde.
- Dokumentation kan bruges som redskab til at reflektere over egen praksis, udvikle og kvalitetssikre egen faglighed.
- Men efterspørgslen efter dokumentation fører også til, et »dokumentationshelvede«. Dokumentationskrav er tidskrævende og tager tid fra kerneopgaven/det der sikrer kvaliteten i arbejdet, fx relationsarbejdet.



## *Øget synlighed.*

- Dokumentationssystemer øger synligheden, både af de borgere, der registreres og af de medarbejdere, der registrerer.
- Mindsker risikoen for at information forsvinder, men tillader ofte kun registrering af bestemte informationer:
- Muliggør trækning af ledelsesinformation omkring målgrupper og indsatser, der understøtter koordinering og prioritering men arbejde, der ikke registreres, bliver usynligt og derfor 'ikke-eksisterende' for systemet.



## *Standardiserede metoder.*

- Standardiserede metoder sikrer en ensartethed i indsatsen og gør det nemmere at sikre at minimumsindsatser overholdes.
- Men oplevet behov for at omgå standarderne for at imødekomme borgernes specifikke behov.
- Standarder indskrænker rummet for det professionelle skøn herunder prioriteringen begrænset tid og ressourcer, men sikrer samtidig legitimitet og afpersonalisering af beslutninger.





## *selvhjulpne borgerne og usynlige opgaver*

- Mange velfærdsteknologier indføres som redskab til at gøre borgeren(eleven, klienten) myndig forstået som selvhjulpne og (med)ansvarlig.
- Ibrugtagningen af selvbetjeningsteknologier indebærer ofte nye og usynlige opgaver:
- brugerne skal undervises i at bruge og forstå de konkrete teknologier og systemer.
- Informationerne skal tjekkes og evt. korrigeres eller suppleres.



## *Standardiseret kommunikation.*

- Nogle digitale systemer, genererer automatisk standardbreve.
- Disse er ofte formuleret i et kancellisprog eller fagsprog, de er komplekse og svære at forstå, og ikke skrevet med målgrupperne for øje. Derfor opleves der tit et behov for at oversætte, omskrive eller tilføje kommentarer, for at sikre at borgeren forstår pointen i brevet.



## *Rationaliseringskrav*

- Administrativ forventning om at investeringer i teknologi fører til umiddelbar produktionsstigning og mulighed for rationalisering
- Der investeres i indkøb af teknologi mens udgifterne til ibrugtagning af teknologien ofte er 'underfinansierede'.
- Det forventes ofte at de potentielle besparelser af teknologien kan høstes med det samme – dette skaber stort pres på implementering af teknologien og på samarbejdet om denne.



## *Mere skriftlig kommunikation*

- Megen velfærdsteknologi er informations og kommunikationsteknologi, der transformerer kommunikationen fra mundtlig til skriftlig.
- Der er risiko for at kommunikationsprocesser forlænges, bl.a. fordi det tager længere tid at opdage og rette misforståelser, mistolkninger mv. og for at mistolkninger konfliktoptrapper.
- Derfor skal de velfærdsprofessionelle være i stand til at formulere sig skriftligt, være reflekterede over muligheder og begrænsninger ved skriftlig kommunikation, kunne mindske misforståelser og håndtere evt. konflikter

*Velfærdsteknologierne er mødested for modsatrettede krav og behov*

- I arbejdet med velfærdsteknologier må de velfærdsprofessionelle ofte håndtere mange forskellige og indimellem modstridende dagsordener og rationaler: fx politiske og administrative krav og behov "fra oven" og praktiske "borger-orienterede" krav og behov "fra neden".
- Ibrugtagelsen af velfærdsteknologi forudsætter derfor mulighed for og evne til at kommunikere og oversætte erfaringer og rationaler på tværs af forskelligartede handlesammenhænge.



## *Velfærdsteknologierne ændrer indholdet i velfærdsarbejdet*

- Velfærdsteknologi ændrer indhold, prioriteter, værdier, mål og relationer indenfor velfærdsarbejde, f.eks. mellem velfærdsprofessionelle og deres “brugere” og samarbejdspartnere (andre velfærdsprofessionelle, forældre, pårørende, borgergrupper mv.).
- Det er derfor centralt at kunne afgøre om og hvordan anvendelsen af konkrete velfærdsteknologier understøtter og udfordrer en hensigtsmæssig professionel praksis.



# Opsamling på velfærdsteknologiernes betydning i praksis

## *Teknologi som ting og relationer*

- Tendens til at teknologi i daglig tale omtales, forklares og opfattes som passive redskaber for "business as usual" eller for klare foruddefinerede målsætninger.
- Men ny teknologi påvirker arbejdet selv, dets kerneydelser og kerneopgaver (prioriteringer, relationer, etc.).
- Teknologi, er ikke blot ting, men også sagsforhold, der vedrører både praktiske, sociale, organisatoriske såvel som politiske forhold. Viden om teknologi, faglighed, samarbejde, kernekompetencer og politikker må integreres, ikke skilles ad.



# Velfærdsteknologisk dannelse

kompleksiteten i velfærdsteknologiens betydning i og for praktiseringen af det velfærdsprofessionelle arbejde fordrer, at velfærdsteknologisk dannede praktikere både er i stand til at:

A) Mestre og anvende

B) Forstå, kommunikere og begrebssette, samt

C) Udvikle, designe, udfordre og overveje ...

et givent mulighedsfelt underlagt stadigt skiftende teknologiske betingelser.

Velfærdsteknologisk dannelse drejer sig om at kunne undersøge og adressere - praktisk såvel som teoretisk -, hvordan nye teknologier bidrager eller kan bidrage til at udvikle og forandre – på både godt og ondt - vores velfærdssystemer og velfærdsprofessioner.

