

## Velfærdsprofessioner, styringsteknologi og faglighed

Sauzet, Sofie ; Vaaben, Nana; Pors, Anja Svejgaard; Kamp, Annette

*Published in:*  
Tidsskrift for Arbejdsliv

*DOI:*  
[10.7146/tfa.v22i3.122821](https://doi.org/10.7146/tfa.v22i3.122821)

*Publication date:*  
2020

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Citation for published version (APA):*  
Sauzet, S., Vaaben, N., Pors, A. S., & Kamp, A. (2020). Velfærdsprofessioner, styringsteknologi og faglighed. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 2020(3). <https://doi.org/10.7146/tfa.v22i3.122821>

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact [rucforsk@kb.dk](mailto:rucforsk@kb.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Velfærdsprofessioner, styringsteknologi og faglighed

**M**ed dette nummer af Tidsskrift for Arbejdsliv håber vi at starte en debat om: Hvad betyder alle disse nye digitale eller analoge styringsteknologier for den relation, som professionelle forventes at have til borgerne og til staten eller myndighederne? Hvilke muligheder har de professionelle i kraft af, på trods af eller i samspil med nye teknologier for at udøve professionelle skøn og omsætte dem til handling? Hvad betyder det for de professionelles arbejdsliv – og hvad betyder det for vores samfund?

Arbejdet i velfærdsprofessionerne er under gennemgribende forandring. Over de seneste årtier har bølger af reformprogrammer i samspil med introduktionen af nye teknologier og værktøjer været med til at transformere velfærdsprofessionernes roller, faglighed, autonomi og autoritet. Teknologier, metoder og værktøjer oversættes og implementeres i både administrativt og borgernært arbejde i velfærdsinstitutionerne.

Dette temanummer sætter fokus på, hvordan styringsteknologier og sociale teknologier lige fra lægeerklæringer, pakkeforløb og sundhedsplatform til brugerinddragelseskoncepter, kunstig intelligens og didaktiske metoder får indflydelse på professionelles arbejdsopgaver og erfaring af faglighed i arbejdslivet. De styringsteknologier, som temanummerets analyser beskæftiger sig med, opererer alle i et borgernært rum, og styringsteknologi bliver således her en samlebetegnelse for forskellige forbindelsesled

mellem myndigheder, velfærdsprofessionelle og borgere.

Styringsteknologierne ankommer ofte med delvist designede arbejdsprocesser og iværksætter nye rytmer i arbejdslivet, der forandrer manøvrerummet mellem myndighed, fagprofessionel og borger. Teknologierne introduceres som regel med positivt konnoterede ambitioner og løfter om at bidrage til at organisere, systematisere, kontrollere, effektivisere, evaluere eller standardisere velfærdsarbejdets rammer og indhold, så kvaliteten samtidig løftes. Med denne ankomst sker der imidlertid meget andet og mere end det lovede. Teknologier er ikke uskyldige redskaber, der bare makker ret i de gode intentioners tjeneste, de både styrer, forstyrrer og forandrer faglighed og relationer ved at forskyde ansvarsområder og både professionelle og borgere tildeles nye roller. Nogle opgaver forsvinder, automatiseres eller skubbes ud til borgeren, der nu får nye roller, men samtidig skabes der nye opgaver, der skal implementeres i rutinerne og håndteres mere håndholdt, når standarden ikke passer til hverdagens velfærd. Samlet set ændrer nye styringsteknologier rammerne for at udøve faglighed og faglige skøn.

Det faglige skøn og den professionelle dømmekraft er centrale begreber i professionelt arbejde, som ofte beskrives som fundamentalt anderledes end forudsigeligt, formaliseret og mere rutinepræget arbejde. Velfærdsprofessionelle, som fx lærere, syge-

plejersker, socialrådgivere nyder ikke samme tillid og status som se såkaldt 'klassiske professioner', som eksempelvis læger og jurister – og de velfærdsprofessionelle kæmper i højere grad for legitimitet, autoritet, autonomi og retten til selv at tilrettelægge deres arbejde ud fra egne faglige vurderinger, kvalitetskriterier og skøn.

Artiklerne i dette temanummer går empirisk tæt på og udfolder, hvad der i disse år sker med det professionalismisme og professionelt råderum hos velfærdsprofessionerne i takt med, at den professionelle opgave støttes af eller delvist delegeres til systemer, algoritmer eller evidensbaserede metoder. De konkrete styringsteknologier, der undersøges og analyseres i artiklerne, er implementeret i forskellige sektorer i den danske velfærdsstat i form af fx læringsmål i folkeskolen, metodiske koncepter i beskæftigelsesindsatsen, beslutningsstøtte på børn- og ungeområdet og behandlingspakker og digital journalisering og administration i hospitalsvæsenet. Disse nyere tiltag befinder sig alle på et kontinuum mellem digital automatisering og analoge arbejdsredskaber og kan samlet set betegnes som forskellige former for beslutningsstøtte, der skal bidrage til at professionelle træffes mere kvalificerede faglige beslutninger. Artiklerne undersøger, hvordan arbejdslivet forandres, når styringsteknologier indføres for at optimere, effektivisere og kvalificere velfærdsarbejdet. Forfatterne tilbyder på hver sin måde indsigter i, hvordan råderummet og mulighederne for at udøve faglige skøn forandres og redistribueres, hvordan ansvar udvides eller indskrænkes og i alle tilfælde må genforhandles i og med at den professionelle sammen med borgeren har ansvar for at sikre, at de nye roller, relationer og opgaver finder deres form, så velfærdsopgaven kan løses.

Med dette nummer af Tidsskrift for Arbejdsliv samler vi fem artikler med afsæt i empirisk arbejdslivsforskning, der beskæftiger sig med, hvordan styringsteknologier

forandrer betingelserne for at udøve autonomi, ansvar og faglighed, og hvordan det professionelle arbejde, roller og opgaver ændrer form og er med til at forandre relationerne mellem professionelle, ledere, administratorer og borgere.

Vi lægger ud i psykiatrien, hvor *Malene Friis Andersen, Jeppe Ajslev, Lene Tanggaard og Peter Aske Svendsen* undersøger hvordan indførsel af to former for teknologi, behandlingspakker og sundhedsplatformen, indskrænker de professionelles indflydelse i eget arbejde. Artiklen beskriver, hvordan medarbejderne på forskellig vis søger at omgå disse systemer i de tilfælde, hvor det forhindrer dem i at bruge deres professionelle skøn. Gennem artiklen støder vi på både velkendte begreber som 'workarounds' og 'usynligt arbejde', men forfatterne introducerer også et nyt begreb, nemlig 'skyggearbejde', som helt bevidst holdes hemmeligt og udføres i det skjulte. At arbejde og søge indflydelse i skyggen har dog en høj pris; der er tale om en form for selvintensivering. Samtidig indebærer skyggearbejdet også en risiko for afsløring, og giver dermed nye belastninger i arbejdet.

Fra psykiatrien rykker vi videre til skolen, hvor *Niels Borch Rasmussen* indvier os i, hvordan læringsmålsstyret undervisning som styreform og didaktisk metode har indvirket på lærernes forståelse af deres kernefaglighed. Han lægger ud med at forklare, hvordan den pædagogiske forskning har været splittet i to lejre, der med henvisning til henholdsvis evidens og dannelse har været henholdsvis for og imod læringsmålsstyret undervisning. Netop derfor satte han sig for at undersøge empirisk, hvordan lærere egentlig forholdt sig til konceptet ude på skolerne. Med udgangspunkt i teori om sense-making viser forfatteren, hvordan lærerne ikke på samme måde som forskerne placerede sig i to lejre, men at de i første omgang var åbne for at afprøve de forskellige elementer i læringsmålsstyret undervisning i praksis. Lærernes

åbenhed udviklede sig imidlertid til en mere kritisk holdning, da lærerne på baggrund af egne erfaringer med didaktikken oplevede, at deres syn på undervisning ikke harmonerede med det undervisningssyn, læringsmålstyret undervisning byggede på.

Den tredje artikel er skrevet af *Andreas Møller Jørgensen*, som undersøger de nye vidensformer, der introduceres i socialt arbejde med indførslen af beslutningsstøttesystemer baseret på kunstig intelligens. Disse beslutningssystemer anvendes af professionelle i de danske kommuner, der skal tage stilling til underretninger om børn. Forfatteren anlægger et ANT-perspektiv og undersøger, hvordan systemet omformer komplekse skøn og vurderinger til spørgsmål om 'ja' eller 'nej', og hvordan denne kategorisering former underretningers videre vej gennem systemet. Her er tale om et neuralt netværk, som med hjælp fra matematiske modeller regner på sandsynligheden for at en underretning er akut, og som baserer beregningerne på historiske data. På den måde er systemet 'oplært' af fortidens socialarbejdere men udgør samtidig også en helt ny vidensform, der blander sig ind i nuværende socialarbejders vurderingspraksis og er med til at præge nutidige og fremtidige vurderinger af noget så vigtigt og potentielt livsforandrende som underretninger i børnesager. Derfor slutter artiklen også af med at pege på nødvendigheden af at holde øje med, hvordan disse beslutningsstøttesystemer spiller ind i konkret vurderingspraksis, samt at holde systemerne åbne for videre udvikling der inddrager professionelles viden og erfaringer.

Herefter følger *Søren Salling Webers* artikel om hvordan en idé om brugerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen har indvirket på jobkonsulenternes arbejdsliv. Forfatteren zoomer ind på metoden "Individuelt planlagt Job med Støtte", som handler om myndiggørelse af psykiatribrugere for at hjælpe dem ind på arbejdsmarkedet. Brugere forstås i forlæn-

gelse heraf ikke som psykiatriske patienter men som kandidater til ordinært arbejde, og jobkonsulenterne skal ikke vurdere deres arbejdsevne, men hjælpe dem de problemer de måtte støde på i dagligdagen. Med inspiration fra Nancy Fraser og hendes begreb om grænsekampe, viser forfatteren, hvordan denne ambition udvider jobkonsulenternes arbejdsområde til at handle om alle mulige andre problemer end det, der umiddelbart relaterer sig til at komme i job, og hvordan jobkonsulenterne ligeledes oplever at blive fanget i et spændingsfelt mellem brugernes og arbejdsgivernes forventninger, der ikke nødvendigvis kan forenes.

Vi slutter af med et historisk blik på, hvordan læger gennem tiden har fået overdraget – og har påtaget sig – et større og større ansvar for samfundsøkonomien. Forfatterne, *Sarah Wadmann* og *Kirstine Zinck Pedersen*, har analyseret artikler fra Tidsskrift for Læger i to perioder med økonomisk krise. I 30'erne hang lægernes nye rolle som økonomiansvarlige sammen med indførelsen af sygekassesystemet. Det betød, at det nu var samfundet og ikke den enkelte patient, der betalte for behandling – hvis, der altså forelå en lægeattest. Og netop derfor havnede lægerne i rollen som den, der skulle mediere mellem patienternes behov og samfundets udgifter. I 70'erne blev forventningerne til lægernes rolle igen udvidet – denne gang fordi lægerne måtte påtage sig rollen som omkostningsbevidste samfundsmedicinere, der skulle være med til at prioritere og fordele ressourcer mellem forskellige dele af sundhedsvæsenet. I begge perioder har lægerne diskuteret hvad disse ændringer har betydet for deres professionelle rolle i forhold til patienterne og i forhold til staten.

Temanummeret afsluttes med *Brit Winthe-riks* kronik: Brug af borgeres data: En problematisering af etik som fundament for digital velfærd. Med udgangspunkt i de senere års rivende udvikling i udviklingen af digital

velfærd i kommunerne, problematiserer hun brugen af 'tjekliste etik' som løsningen på de etiske problemer, der opstår i forbindelse med dataindsamling om borgere, brugen af digitale platforme, algoritmer og analysemetoder i velfærdsarbejde. Hun peger på hvordan kommunerne i stigende grad opleves som eksperimentarier for ny brug af data, hvor infrastrukturer har svært ved at følge med. Hun plæderer for, at vi netop i en situation hvor digitale teknologier forandrer de velfærdsprofessionelles praksis og deres relationer til borgerne må tænke en relationel etik, en etik hvor deltagerne sættes i stand til at løse de etiske dilemmaer og problemstillinger der opstår i nye praksisser.

Dette nummer indeholder også en artikel uden for tema; en artikel der beskæftiger sig med udviklingen af den danske model; det korporative samarbejde mellem staten og arbejdsmarkedets parter. *Flemming Ibsen*

og *Henning Jørgensen* diskuterer her – med udgangspunkt i de forliste trepartsforhandlingerne i 2012 – muligheder og betingelser for denne type af samarbejde. De analyserer på baggrund af en omfattende interviewundersøgelse blandt centrale aktører årsagerne at forhandlingernes forlis, identificerer faglige og politiske konflikter i forløbet og påviser hvilke aktører og alliancer, der var de udslagsgivende for forliset. Forfatterne understreger vigtigheden af at sådanne generative mekanismer trækkes frem gennem analyse af aktørstrategier og governance-forhold, og peger således på muligheder for at udvikle eksisterende teoretiske tilgange.

God læselyst!

*Temareaktionen:*

*Sofie Sauzet, Nana Vaaben,  
Anja Svejgaard Pors, Annette Kamp*