

Teknologi og marginalisering

Inddragelse af medarbejderne kan modvirke 'sivende marginalisering'

- | | | |
|----------------------------------|---|---|
| Sivende marginalisering | > | Mange oplever at miste fodfæstet på arbejdsmarkedet af 'personlige grunde'. Tab af indflydelse og følelse af afmagt over for ny teknologi er en medvirkende årsag til denne 'sivende marginalisering'. |
| Brugerdreven innovation | > | Jo bredere og bedre de ansatte inddrages i projekteringen og udviklingen, indførelsen og tilpasningen af nye teknologier, jo større er chancen for at undgå forøget stress og forhøjet risiko for marginalisering. |
| Konflikt om mål og midler | > | Informations- og ledelsesteknologier, som fokuserer snævert på registrering af målelige resultater er i modstrid med mange ansattes faglige selvværd og forestilling om det gode arbejde. |

Dette nummer af Fra rådet til tinget bygger på rapporten fra Teknologirådets projekt Teknologi og marginalisering – er der en sammenhæng?

Det danske arbejdsmarked er præget af stærke tendenser til marginalisering. Knap 800.000 personer i den arbejdsdygtige alder er varigt eller langvarigt udstødt fra arbejdsmarkedet, og tallet påvirkes ikke ret meget af de økonomiske konjunkturer. Store menneskelige og økonomiske omkostninger kan undgås, hvis marginaliseringen begrænses.

Men de fælles årsager til marginaliseringen er ofte skjult bag individuelle historier: Folk siver fra arbejdsmarkedet af personlige årsager såsom stress, frustration og sygdom. Den sociologiske viden om denne 'sivende' marginalisering er utilstrækkelig. Men Teknologirådets projekt Teknologi og marginalisering – er der en sammenhæng? har vist, at ny teknologi kan forøge risikoen for marginalisering.

Teknologier, der indføres for at effektivisere arbejdet og opnå bedre resultater, kan således få den modsatte effekt: Det psykiske arbejdsmiljø forringes og det bliver sværere at fastholde en kvalificeret og motiveret arbejdskraft.

Nogle medarbejdere har svært ved at opfylde de krav, teknologien stiller. Andre føler sig kontrolleret og mistænkeliggjort på grund af den teknologiske registrering og styring. Nogle oplever teknologien som en uvedkommende belastning i forhold til deres faglige kernekompetencer.

Projektets deltagere anbefaler, at man i langt højere grad inddrager medarbejderne i planlægningen, udviklingen og implementeringen af de nye teknologier.

Tre servicefag præget af stress

Tre faggrupper har bidraget til projektet. Der er gennemført workshops med:

- Buschauffører.
- Sagsbehandlere og socialrådgivere i jobcentre mv.
- Social- og sundhedsmedarbejdere i hjemmeplejen.

Fælles for de tre fagområder er, at der arbejdes med mennesker, under tidspress. På alle de tre

områder er der problemer med at rekruttere og fast-holde kvalificeret arbejdskraft.

I projektet har ansatte på de tre områder diskuteret deres erfaringer og overvejelser med hinanden og med forskere og andre eksperter.

I busdriften anvendes ny teknologi i kommunikations-, styrings og sikkerhedssystemer. Blandt sagsbehandlere og socialrådgivere drejer det sig især om it-systemer til journaler, information og standardiseret sagsbehandling. I hjemmeplejen er fokus rettet mod de håndholdte computere, PDA'er, som social- og sundhedsmedarbejderne er blevet udstyret med.

Problemet for dem, der ikke trives med disse teknologier er ufuldstændig deltagelse i arbejdslivet. I en i forvejen stresset hverdag oplever de tab af anerkendelse og fællesskab, udhuling af den faglige selvrespekt og begrænsning af nærvær og empati. Den nye teknologi virker for dem som et uvedkommende ekstra krav, en stressfaktor eller en mistænkeliggørende kontrol.

Utilfredsstillende deltagelse

Økonomer definerer marginalisering ved graden af beskæftigelse og selvforsørgelse. For eksempel fravær fra det ordinære arbejdsmarked i mere end 70 procent af tiden inden for tre år.

Det begreb er ikke tilstrækkeligt til at forstå sammenhængen mellem marginalisering og teknologi. Teknologirådets projekt har i stedet fokuseret på graden af tilfredsstillende deltagelse i arbejdslivet:

Alle ansatte befinder sig i et spændingsfelt mellem kræfter, der fører til inklusion og integration i arbejdslivet og kræfter, der kan medføre marginalisering.

Det gode arbejde giver en rimelig løn og materiel trykthed, men også anerkendelse, selvrealisering, udvikling, mening og gode sociale relationer. Hvis disse fundamentale behov ikke tilfredsstilles kan man tale om marginalisering i forhold til de vilkår og muligheder, der gælder for de fleste.

For de ansatte, der ikke behersker teknologierne og derfor oplever afmagt, kan løsningen være uddannelse og bedre ledelse, men også en mere brugervenlig teknologi.

Indflydelse eller afmagt

For de ansatte, der føler sig behersket af teknologierne, er løsningerne mere komplicerede. En del af problemerne kan løses ved at inddrage de ansatte i alle faser af teknologiens udvikling.

Projektet har dog også fundet konflikter og modsætninger, som ikke kan fjernes alene gennem bedre ledelse og medarbejderindflydelse. Det gælder for eksempel den ansvarsforflygtigelse, der forekommer i store systemer. Det gælder også nedbrydningen af faglige fællesskaber og modsætninger mellem de ansattes og de over-

ordnedes opfattelse af, hvilke strategiske mål teknologien skal fremme.

Når ny informations- og ledelsesteknologi indføres i store systemer, har det ofte større konsekvenser end de erklærede mål. I sådanne tilfælde kan både de ansatte og ledelsen føle, at 'systemet' får sin egen vilje og stiller sine egne krav, som ingen af parterne har reel indflydelse på.

Samtidig kan anvendelsen af teknologien betyde, at det daglige arbejdsliv bliver præget af mere flygtige relationer: Man bliver mere isoleret fra de andre i det daglige arbejde, for eksempel fordi det teknisk set ikke mere virker nødvendigt at holde møder som før.

Sidst, men ikke mindst, bliver teknologien ofte anvendt til at fremme en form for effektivitet, der lægger mere vægt på kvantitet og registrering af digitale, målbare og dokumenterede resultater frem for kvalitet og nærvær.

»Jeg siger dig, det er stressende«

En del buschauffører har svært ved at mestre ny teknologi, blandt andet af sproglige grunde. På workshoppen med buschauffører var der fokus på det geografiske informationssystem: Hvis bussen er bagud lyser skærmen gult. Er bussen for langt fremme, lyser den rødt. En del af chaufførerne oplever dette system som et ekstra pres: »Jeg siger dig, det er stressende. Man ligger bare og kører efter farverne. Man skal virkelig ræse for at nå det,« siger en af dem.

Nogle af chaufførerne forestiller sig, at man sidder og holder øje med dem på en stor kontrol-tavle. Tanken om at være overvåget bliver en ekstra stress-faktor. Stresset forøges også af svært forståelige meddelelser over en skrattende radio. Og af fornemmelsen af, at der ikke kommer nogen og hjælper, hvis et af de tekniske systemer i bussen går ned.

Omvendt beklager mange chauffører, at teknologien ikke bliver brugt til at afhjælpe deres praktiske problemer. For eksempel at indstille sædet automatisk, skifte zone i stempelautomaten eller gøre det muligt at vælge vagter mere fleksibelt ved hjælp af et it-planlægningssystem.

Skåret ind til benet

»Det er rigtigt, at nogle chauffører opfatter teknologien som en trussel og forestiller sig, at de bliver overvåget,« siger formanden for Trafikfunktionærernes Fagforening, Bent Møller, efter at have læst Teknologirådets rapport. »Enten det er rigtigt eller forkert, så er der nogen, der har den følelse.«

»Vi vil jo gerne præstere et godt stykke arbejde over for kunderne. De folk, der kører en linje i fællesskab, har tilsammen en viden om, hvordan det gøres bedst. Men der opstår jo ikke en fælles forståelse, når man ikke bruger deres viden, sammen med passagerernes udsagn og naturlige

Udgiver

Teknologirådet
Antonigade 4
DK - 1106 København K
Tel. 33 32 05 03
rtt@tekno.dk

Abonnement

Gratis pr. email
Tilmelding på:
rtt@tekno.dk
Tidligere nyheds-
breve findes på:
www.tekno.dk/rtt.htm

ISSN: 1602-4311

vis overvejelser om en rimelig driftsøkonomi. Teknologien kunne i højere grad være noget, chaufførerne behersker og bruger til at udføre et bedre arbejde.« Derfor er Bent Møller også glad for rapportens forslag om at lave mere fleksible vagtplaner via internettet.

Voksende frustration

Blandt socialrådgivere og sagsbehandlere er der frustration over dårligt fungerende it-systemer og voksende krav om registrering og dokumentation. Mange har svært ved at opretholde selvrespekten og den faglige stolthed fordi de føler at deres faglige kernekompetencer tilsidesættes til fordel for formelle krav, hurtig sagsbehandling og målbare resultater. Standardiseringen foregår efter et fast skema i modsætning til manges opfattelse af godt udført arbejde.

En del af socialrådgiverne og sagsbehandlere i jobcentrene taler om 'systemet' uden at skelne skarpt mellem it-systemet, organisationen og de politisk bestemte ledelseskra. De oplever at 'systemet' er bygget på mistillid og sigter mod kontrol. 'Systemkravene' forflygtiger ansvaret for de afgørelser der træffes om menneskers liv og fremtid, siger mange af de ansatte.

Personaleflugt er ikke ualmindelig i jobcentrene. Mange begrundet deres afgang med stress og utilfredshed med arbejdsforhold, der forhindrer dem i at være nærværende og træffe fagligt velbegrundede afgørelser i stedet for blot at sende folk 'videre i systemet'.

Helt amok

»Man er gået helt amok med at registrere ting, især på beskæftigelsesområdet,« siger Socialrådgiverforeningens formand, Bettina Post. »Den tid, der går med at glo på en skærm, vokser, mens den tid, der er til dem, det hele handler om, skrumpet.«

»Teknologirådets rapport kommer ikke som en overraskelse. Socialrådgiverne er dybt frustrerede over de voksende krav om registrering samtidig med manglende it-understøttelse af vores arbejde.«

»Socialrådgiverne er fuldstændig indstillet på at en del af vores arbejde er administrativt«, understreger Bettina Post. »Men det tog overhånd, da den kommunale beskæftigelsesindsats og statens arbejdsformidling blev lagt sammen i 2007. Det var en ekspeditionssag at komme på Arbejdsformidlingen, mens den kommunale beskæftigelsesindsats i høj grad har lagt sit arbejde an på dialogen med den enkelte borger. Det var et hårdt møde mellem de to systemer. For at styre det har man besluttet at registrere et hav af ting som dybest set ikke flytter en pind for borgeren, men giver indblik i, hvad vi foretager os. Der er et skisma mellem vores kernekompetence, dialogen, og så behovet for at overvåge vores indsats.«

Menneske og computer

De håndholdte computere i hjemmeplejen er mest indført for at give bedre informationer til ledelsen, sagde flere af deltagerne i projektet.

Social- og sundhedsmedarbejderne virker delt mellem 'superbrugere' og usikre brugere. Nogle oplever computere som et fordelagtigt hjælpemiddel, der giver dem større selvbestemmelse. Andre savner tekniske og sproglige færdigheder og oplever registreringerne på computer som et ekstra pres. De føler sig kontrolleret og synes, at omsorgen for borgerne træder i baggrunden. Der er stor forskel på, hvordan teknologien anvendes i de enkelte kommuner.

»Jeg er overbevist om, at en væsentlig del af de psykiske belastninger blandt social- og sundhedsmedarbejderne skyldes at man har indført ny teknologi uden at være på forkant med at analysere konsekvenserne,« siger Tage Christensen, der er faglige sekretær i Fag og Arbejde, FOA, med ansvar for arbejdsmiljøindsatsen.

»Computere kan jo ikke finde ud af det uden et meget stringent sprog. Enten tager det 3 minutter eller også tager det 3½ minut at give fru Hansen en støttestrømpe på. Det lægger et voldsomt pres på vores ansatte, hvis borgeren for eksempel ikke samarbejder, fordi hun har det skidt,« siger Tage Christensen.

Guld på gaden

Det værste er, at de håndholdte computere har ført til radikale ændringer af arbejdets organisering og udhulet respekten for at holde pauser, siger Tage Christensen.

»I 2007 viste to undersøgelser med hver 2000 respondenter at kun 20 procent af de ansatte holdt uforstyrret spisepause på 29 minutter. Man vil jo nødig efterlade uløste opgaver til aftenvagt. Derfor er det fristende lige at tage den håndholdte frem og arbejde med den i pausen. Man mærker jo ikke konsekvenserne med det samme. Måske opdager man først den langsigtede risiko for belastningsskader, når det er uopretteligt.«

»På statistikken over indlæggelser for blodprop i hjertet ligger den faggruppe, vores ansatte hører til, øverst. Vi klinger også op på en række andre indlæggelsesårsager, som lægerne sætter direkte i forbindelse med stress.«

»Man smider guld på gaden ved ikke at inddrage den viden de ansatte og deres tillidsrepræsentanter har akkumuleret,« siger Tage Christensen. »Det er hammevigtigt at inddrage de berørte meget tidligt og få spurgt: Hvad vil vi opnå med den her teknologi? Hvorfor vil vi have den? Hvilke mål skal nås? Kan det gøres på andre måder? Hvad vil konsekvenserne være? Men det er som om man først kommer i tanke om det, når de negative virkninger viser sig,« slutter Tage Christensen.

Udgiver

Teknologirådet
Antonigade 4
DK - 1106 København K
Tel. 33 32 05 03
rtt@tekno.dk

Abonnement

Gratis pr. email
Tilmelding på:
rtt@tekno.dk
Tidligere nyhedsbreve findes på:
www.tekno.dk/rtt.htm

ISSN: 1602-4311

Læs mere om projektet "Teknologi og marginalisering – er der en sammenhæng?" på www.tekno.dk

Projektet blev gennemført i samarbejde med en ekspertarbejdsgruppe:

Lotte Hansen, Finansforbundet

Carsten Elert, LO

Mia Husted, RUC

Per Jensen, AU

Karen Albertsen, Det nationale forskningscenter for arbejdsmiljø

Anders Kabel, Byggeriets Arbejdsmiljøbus

Gurli Jakobsen, CAICT, Handelshøjskolen, Kbh.

Ulla Rosenkvist, FOA,

Projektleder i Teknologirådet

Ida-Elisabeth Andersen

Fra Rådet til Tinget udgives af Teknologirådets sekretariat. Redaktør Ida Leisner. Dette nummer er skrevet af journalist Ebbe Sønderris.

De sidste fem numre af Fra rådet til tinget

Nr. 261: Et 91-strengt AF-system

Nr. 260: Trængsel og kørselsafgift

Nr. 259: Prise vil passe på privatlivet

Nr. 258: Transportvaner udfordres af klimaet

Nr. 257: Klimamål for transport

Fra rådet til tinget stilles alene til rådighed for visning/læsning. Det er ikke tilladt at kopiere, hverken på papir, elektronisk eller i digital form. Der må dog tages kopi til egen personlig brug, jf. Ophavsretslovens § 12. Der må kun citeres med kildeangivelse og kun linkes til visninger på måder, der fører hen til Teknologirådets hjemmeside. Yderligere rettigheder til materialet kan aftales ved henvendelse til redaktør Ida Leisner.

Udgiver

Teknologirådet
Antonigade 4
DK - 1106 København K
Tel. 33 32 05 03
rtt@tekno.dk

Abonnement

Gratis pr. email
Tilmelding på:
rtt@tekno.dk
Tidligere nyhedsbreve findes på:
www.tekno.dk/rtt.htm

ISSN: 1602-4311