

## Det er overalt □ socialteknologi for begyndere

Skrevet af: **Jan Mølgaard** | Offentliggjort: 15. juni 2011

---

Når man som jeg også fungerer som sagsbehandler, så møder man det næsten overalt. Hver gang man skal motivere eller begrunde en aktivitet eller et initiativ, så vælger embedsværket stort set den samme strategi. Man citerer tekster, der citerer tekster. Man opsætter mål, der motiverer sig ved andre mål. Og man lukker sig på den måde argumentatorisk sammen om en slags indre kerne, der grundlæggende er indholdsløs.

Og hvis det udsagn umiddelbart virker uforståeligt eller mystisk, så vent lige lidt.

Der var engang, hvor embedsværket både i stat, amter (nu regioner) og kommuner ganske ofte og ganske ofte også med rette blev kritiseret for, at tale i bureaukratiske tunger. Kancellisprog eller bureaukratsprog blev det kaldt - og kaldes det vel stadigvæk. Karakteristisk for den slags var, at sproget manglede subjekter - at sætningskonstruktionerne var kringlede og indviklede (med masser af underordninger og meget lange sætningskæder med mange indskud) - bagvendte sætningskonstruktioner ("hans fra Tyskland indkøbte bil" for eksempel i stedet for "den bil, som han har købt i Tyskland") - og at sproget generelt blandt andet fordi det var svært at forstå talte ned til dem, det blev rettet mod [\[1\]](#). Internt fungerede sprogformen som en kode, der signalerede indforståethed og lukkethed. Det åbnede sig aldrig op overfor modtageren - tværtimod, det ekskluderede ham.

Den kritik kan man stadigvæk i et vist omfang rette mod kommunikationen fra offentlige instanser til borgerne. Der citeres stadigvæk lovtekster. Der bruges stadigvæk upersonlige subjekter ("man" i stedet for "vi" eller "jeg"). Og sætningskæderne er stadigvæk lange. Selvom der er blevet arbejdet på at lægge de sproglige normer om.

Det er i et vist omfang blevet tilladt at skrive kortere. Det er også - i et noget mere begrænset omfang - blevet tilladt at skrive mere personligt. Og det har da hjulpet.

En del af årsagen til, at dette kancellisprog har udviklet sig, er, at der i officielle skrivelser kræves juridisk præcision. Det er vigtigt, at jeg ikke kan misforstås, når jeg skriver til en borger. Ligesom det er vigtigt, at politikerne i den enhed, hvor jeg arbejder, ikke kan misforstå eller fejlfortolke konsekvenserne af det, jeg foreslår dem at gøre eller beslutte i en bestemt sag.

Der er med andre ord juridiske og demokratiske konsekvenser forbundet med, at jeg skriver enten til en borger eller til en politiker. Eller til en anden embedsmand.

Uanset hvem skrivelsen er rettet til, så forsøger jeg at oplyse fyldestgørende, fuldstændigt og korrekt. Og det har så med tiden medført, at der er blevet indstiftet en slags kode, som sikrer, at der refereres til fælles viden på en i fællesskab accepteret måde, hver gang jeg sætter fingrene på tasturet (eller blyanten til papiret). Og sådan er det jo. På alle områder udvikler der sig et fagsprog, der opretholdes og udvikles, for at kommunikationen bliver forstået - og forstået ens af alle involverede.

Men - og det er vigtigt - ligesom det fælles fagsprog, den fælles kode, skal være med til at sikre præcision og en fælles forståelse, så virker disse specialsprog også forstærkende på den fælles forståelse af virkeligheden. Gennem koden ser man og benævner man virkelighedens sammenhænge og dele. Og gradvis bevæger virkelighedsforståelsen sig væk fra det fælles og almene og over til det specielle og fagspecifikke.

Den virkelighed, der tegner sig for en økonom eller en jurist eller en ingeniør, er ikke - helt - den samme som den, der tegner sig for en kassedame eller en specialarbejder eller en hjemmehjælper.

Hvad man forstår - og hvad man forstår ved - bliver i stigende grad identisk med, hvad man kan benævne. Når et barn lærer sprog, så lærer det også virkelighed. Jo flere ord, jo flere begreber, jo mere virkelighed. Og jo bedre barnet bliver til at benævne elementer i virkeligheden, jo bedre bemestrer det også denne virkelighed. Med ordrigdommen kommer også evnen til at bevæge virkeligheden - forbruge virkeligheden - og ændre virkeligheden. Skal du ændre noget, må du først forstå det - dernæst skal du i det mindste i tanken formulere, hvordan den ændrede virkelighed efter din mening skal se ud - og først derefter kan du begynde at arbejde for at få dine ønsker opfyldt.

På samme måde kan man sige, at fagsprogene sætter grænserne for, hvordan den sociale virkelighed kan håndteres - eller ændres. Faktisk kan man sige, at sprogligheden - de sproglige figurer og forestillinger - i den grad er med til at definere, hvad der overhovedet er muligt. Og i hvert fald grænserne for, hvad der er realistisk og kan tænkes muligt.

Og så begynder vi at nærme os forklaringen på den måske lidt kryptiske påstand øverst i denne artikel.

Men før jeg nu går i gang med at udvikle og eksemplificere det, der er min pointe her, så vil jeg godt lige tage et forbehold. Jeg bruger nogle let omskrevne eksempler fra et konkret dokument. Omskrivningerne laver jeg, fordi jeg helst ikke vil hænge nogen ud - og fordi man som sagsbehandler i en kommune ikke skal skrive artikler

om konkrete notater, som man har fået i hånden i en professionel sammenhæng. Men jeg foretager dem også, fordi det problem, som jeg gerne vil sætte lys på, bestemt ikke er bundet til et enkelt, konkret dokument. Bare det var sådan, kunne man næsten føle sig fristet til at sige. Problemet er generelt. Jeg kunne finde 100 eksempler på stort set det samme på meget kort tid, hvis jeg ellers gav mig tid til det. Altså - fordi ingen skal hænges ud, fordi intet skal afsløres (ikke at der i dette dokument er noget mystisk eller hemmeligt), og fordi problemet er generelt.

Nå ... men det pågældende notat handler om pædagogik og teknologi. Det har som hovedopgave at opstille rammer for et udviklingsarbejde på det pædagogiske område. Og det er da i sig selv et meget hæderværdigt projekt. Vi - dvs. de offentlige forvaltninger - skal selvfølgelig hele tiden arbejde frem imod at stille den bedst tænkelige pædagogiske indsats til rådighed for samfundets borgere. Virkeligheden ændrer sig hele tiden - kravene i denne virkelighed ændrer sig - og hvad er vel vigtigere end at leve op til de krav på en sådan måde, at samfundets unge bliver i stand til på deres egne betingelser og i deres eget tempo at kunne lære at leve og eksistere og agere i denne virkelighed?

Derfor er man vel - helt grundlæggende - meget positivt indstillet over for sådan et notat. Jeg var i hvert fald nysgerrig. Fordi notatet rørte ved mindst to ting, der for mig er væsentlige - også på det personlige plan: pædagogik og teknologi. Jeg var også nysgerrig efter at se, hvordan de sagsbehandlere, som havde været involveret i udfærdigelsen af notatet, så på den teknologiske og sociale fremtid, som udviklingen skulle rette sig imod.

Men jeg blev slemt skuffet.

Indledningsvis forsøgte notatet at præcisere fortolkningsrammen for resten af indholdet:

*Det bærende hensyn i forvaltningen er helhedstænkning og det tværfaglige samarbejde med børn og unge i centrum. Anvendelsen og udviklingen af teknologi i forhold til pædagogik og didaktik skal understøtte denne indsats og ses som et led i arbejdet med de 4 effektmål, der er opstillet for budget 2011 - 2014.*

Lige på og hårdt. Hvad der ifølge notatet her styrer - skal styre - projektet, er de effektmål, som er formuleret i budgettet og budgetfremskrivningerne for perioden 2011 til 2014. Hvad der mere præcis ligger i det, forklares i en tabelopstilling:

<b>Forældresamarbejde</b>	Forældre og institutioner indgår i et gensidigt forpligtende og vedkommende samarbejde, hvor hver part tager ansvar for børns og unges trivsel, læring og udvikling.
---------------------------	--

<b>Læring og Udvikling</b>	Børn og unge har faglige, personlige, sociale og kulturelle kompetencer, der gør dem i stand til at gennemgå et uddannelses/dannelsesforløb.
<b>Trivsel og Sundhed</b>	Børn og unge trives, er glade, sunde og har selvværd. De har en god opvækst og udnytter egne potentialer.
<b>Rummelighed</b>	Børn og unge respekterer deres medmennesker og tager personligt ansvar. De indgår i forpligtende fællesskaber, begår sig i forskellighed og mangfoldighed, og deltager aktivt i samfundet som demokratiske medborgere

Og så kører det ellers videre i samme spor. Afslørende siges det lidt senere, at "For at understøtte indfrielsen af effektmålet for læring og udvikling skal anvendelsen af teknologi i *forvaltningens* tilbud være et middel til at skabe pædagogisk og didaktisk merværdi."

Da jeg var kommet så langt, var jeg allerede temmelig frustreret. Jeg gik på jagt i dokumentet for at se, om jeg dog ikke kunne finde formuleringer, der - bare i et vist omfang - tog stilling til den sociale virkelighed, som læringen (undervisningen) skal ske i og til. Men der var ikke bid. Det nærmeste, vi kom til det var en passus som den her: "Samfundsøkonomien er generelt under pres, og velfærdssamfundet står over for en række udfordringer. Også på *denne forvaltnings* område er der udsigt til, at opgaverne fremadrettet må løftes med brug af færre ressourcer og med krav om uformindsket kvalitet. De knappe ressourcer stiller krav om nye metoder og tilgange, hvor teknologien er et afgørende virkemiddel. Udnyttelse af potentialerne i teknologien ved hjælp af nye lærings- og undervisningsformer kan frigøre ressourcer og bidrage til, at ydelserne også fremadrettet har en høj kvalitet. "

Der strøs lidt teknologiske godbidder ud over teksten - *cloud computing*, de sociale medier, ophævelse af tid og sted som begrænsninger, men ingen steder tages der stilling. Overalt fastholdes, at det er de interne mål (effektmål) og de eksterne krav (fra staten) og de sparsomme ressourcer (samfundsmæssigt), der definerer rammen.

Men. Hvis vi nu bare tog de såkaldt sociale medier som eksempel ... vi taler her om den høje grad af digitalt beredskab (mange mennesker har adgang til nettet fra deres hjem og adgang til en computer enten på skolen eller derhjemme eller begge dele), om de dialogbaserede medier, der sætter en stor del af dagsordenen (Facebook, Twitter og hvad de nu hedder) og om det faktum, at flere og flere ydelser både i markedsmæssig og social sammenhæng filtreres gennem digitale flader. Hvis vi kigger på dem, så er for eksempel de sociale medier karakteriseret ved at være alt andet end sociale. Faktisk ville det nok være mere korrekt at beskrive dem som asociale.

Når du chatter (enten via et chatsted eller via Facebook), så sidder du alene med ansigtet vendt mod din skærm og skriver på dit tastatur til en person, hvis identitet du ikke kender med sikkerhed, hvis udseende du ikke er klar over og hvis baggrund du (måske) slet ikke kender. Du interagerer ikke socialt med denne person. Du bekræfter nærmest din isolation og agerer som individ i relation til et andet individ, der er lige så isoleret.

På samme måde kan man sige, at du - hvis du benytter dig af en webbutik, af en digital offentlig tjeneste eller af en informationsside på nettet - på samme måde gør det uden menneskelig kontakt, uden socialt samspil eller mellemspil og uden at træde ud af din isolation.

Hvordan man kan beskrive den slags som ideelle midler eller optimale platforme for en udvikling af

undervisningsområdet - der er grundlæggende socialt orienteret og socialt i hele sin karakter - går hen over hovedet på mig. Og tager man ikke stilling til - men overtager man blot teknologien, som den er og som den bliver - dette her, så indskoler man eleverne i akkurat den individualiserede, isolerede og markedsorienterede eksistens, som medierne allerede rummer som tendens.

Og hvad værre er - i stedet for at tage udgangspunkt i en kritisk stillingtagen til den teknologidrevne socialisering med alle dens skjulte (men ikke desto mindre meget effektive) elementer, så laver man i notatet en dobbelt afskærmning: man undlader at tage kritisk stilling til teknologien og man henviser i stedet til en anden form for teknik - nemlig den styringsteknik, der efterhånden helt har overtaget scenen i de danske kommuner, de danske regioner og de danske statsorganer. Man henviser til et budget - en budgetramme - og til nogle effektmål. I denne verden skal "forældrene opleve" et eller andet - forvaltningen skal "opnå et eller andet" og endelig skal vi alle sammen se, at de opsatte mål bliver nået (eller i det mindste evalueret) og at de forudsatte "effekter" slår igennem.

Hvordan skal det så ske?

Jo, også det er der svar på. I tillæg til strategien skal der nemlig udarbejdes *en konkret handleplan* med henblik på *synliggørelse* og *koordinering* af eksisterende indsatser og *rammesætning* af fremadrettede initiativer med *særligt fokus* på dels 0- 6 års området og dels 6 - 18 års området. Prøv engang at skifte de tilsyneladende neutrale udtryk ud med noget andet ikke slet så neutralt. Skal vi ikke i stedet udarbejde en ukonkret plan med henblik på tilsøring og opsplitting af de ikke-eksisterende indsatser ... nej, jeg orker det ikke. Jeg orker heller ikke referere, at der naturligvis indgår modeller - at der skal opsættes et såkaldt *advisory board* (en rådgivningsgruppe tror jeg nok) - og at der skal laves og godkendes en projektplan (der sikkert skal laves så den lever op til kravene i Prince2[2]).

Ikke flere ord ofret på det stakkels notat - der sikkert er lavet efter bedste evne og som en bunden opgave af en eller flere i øvrigt meget sympatiske og venlige sagsbehandlere et sted i den bureaukratiske labyrinth. Også som sagt fordi der med garanti kan findes mange - mange hundrede - tilsvarende notater andre steder i andre institutioner, lavet af andre - sikkert lige så sympatiske, venlige og seriøse - sagsbehandlere. Problemet er ikke, at de laver notaterne. Problemet er den måde, de gør det på.

### **Den lukkede fremstilling - den åbne verden**

I en administrativ verden, der i den grad er styret af abstrakte, formelle modeller og reguleringsforestillinger er det *naturligt*, at lade den ene model referere til den anden i stadigt mere elaborerede cirkler. I denne verden er der intet sært ved, at et udviklingsprojekt finder sin begrundelse og sine rammer i effektmål på området opstillet i en budgetfremskrivning, der dækker perioden 2011 til 2014. Der er heller intet sært ved, at målsætningerne for projektet først og fremmest findes i formuleringer, der er afledt heraf. I denne verden er det helt acceptabelt, at sigte imod, at kommunikationen skal blive bedre, at forældre skal føle sig inddraget og i, at børn og unge *skal trives, være sunde og føle selvværd* - helt løsrevet fra og uden reference til den virkelighed, som børnene lever i.

I denne verden er de tankesæt, der udspringer af markedsførelsen af den offentlige sektor (som det kan formuleres) - dvs. af tendensen til at implementere, anvende og tænke i produktionstermer, også når det drejer sig om den måde, som vi indretter os på i fællesskab - ikke længere undtagelsen, opleves ikke som overgreb - nej, de er bærere af normaliteten. De er naturaliserede. Sådan er det bare. Sådan tænker vi. Alle sammen. Mere eller mindre.

Og i denne verden er selve det at tænke anderledes og at forsøge at sætte andre perspektiver op i

sig selv og ved sig selv af samme grund ekskluderende. Den form for logik, der tidligere i det mindste i et vist omfang trivedes for eksempel på det pædagogiske område, er nu et argument for udelukkelse. Tænker man sådan, så behøver styringsnormaliteten ikke tage én alvorligt. Så er man uprofessionel. Eller værre endnu - så politiserer man. Og hvis man politiserer, så har man ikke plads ved beslutningstagernes bord. End ikke som politiker.

Men det er jo akkurat politisk, at tømme beslutningsprocessen for indhold og referencer til virkeligheden. Det er et politisk udsagn, at alle *brugere* (eller kunder) har de samme behov - at alle børn lever i *den samme verden* - og at for eksempel teknologien bare *er* - uden værdier eller rammer. Det er politisk - og det er politisk på en bestemt måde. Med en bestemt retning.

Det er også udtryk for en bestemt, politisk bestemt, måde at tolke virkeligheden på, at kunne fremstille den, som om styringen af den udelukkende handler om klarhed, logisk stringens og intern sammenhæng imellem forskellige niveauer af håndtering, der i sig selv fremstilles som neutral. Hvad det handler om i den modeltænkning, er udelukkende at fokusere på det hensigtsmæssige frem for på det uhensigtsmæssige - på det, der tjener realiseringen af målet frem for på det, der binder målet til en bestemt tendens i virkeligheden eller specifikke interesser. I en sådan verdensforståelse findes der udelukkende *gode* løsninger og *dårlige* løsninger, og hvad det handler om, er at sikre at de *gode* fremmes. For eksempel er der - på det formelle plan - enighed blandt beslutningstagerne om, at det er bedre, at forældre føler sig inddraget end at de ikke gør det. Ligesom der er enighed om, at samfundet fremover *vil råde over færre ressourcer*, og om at en *fornuftig* anvendelse af for eksempel informationsteknologi kan være med til at *effektivisere* målopfyldelsen og levere *mere kvalitet for færre penge*.

Men hvad nu hvis det faktisk forholder sig sådan, at behovene er forskellige? At interesserne hos en del af samfundsborgerne er anderledes - helt grundlæggende - end hos andre dele? Hvad nu hvis teknologi ikke bare er teknologi, men teknologi produceret og distribueret i en markedsøkonomi, hvor det primære mål ikke er at forbedre den (sociale) kommunikation, men at sælge flere produkter? Hvad nu hvis de såkaldte sociale medier i virkeligheden tjener til at isolere mennesker - få dem forvandlet fra sociale væsener til markedsorienterede individuelle kunder? Hvad nu hvis den helt overordnede mening med al uddannelse ikke bare er - eller bør være - at spytte veldisciplinerede, kompetente medarbejdere ud i lange striber?

Ja, hvad så?

Jo, så kan en ramme for it-anvendelse i folkeskolen ikke bare motivere sig selv ved henvisning til en socialteknologisk plan som en budgetfremskrivning for perioden 2011 til 2014 og nogle løstrevne påstande om, at cloud computing nok er noget, som det vil give mening at eksperimentere med. Så opløses den tilsyneladende objektivitet. Så holder socialteknologien og styringstænkningen op med at give mening som andet end det, den er: Maskeret klassepolitik - endnu et forsøg på at sikre, at borgerskabets slet skjulte interesser fremstilles som fællesskabets. Eller som de eneste tænkelige.

Og alt det gemmer der sig så i et enkelt notat om noget, der i og for sig selv er rimeligt nok at beskæftige sig med. Ligesom det gemmer sig i sprogbrug, i begreber, i tankeformer og i omverdensforståelse, der er indarbejdet som intet mindre end det uanfægtelige grundlag for administration af fællesskabets interesser i Danmark. I dag. Tænk over det. Tænk grundigt over det. For så forstår du, at et skift af partifarven på statsministeren intet forandrer i sig selv. Eller for den sags skyld et skift af en borgmesters partifarve.

---

[1] Den af Folketinget den 14. marts 2002 ved 3.-behandling truffene beslutning om vedtagelse af forslag til lov om forbud mod restkoncentrationer af lægemidler i animalske fødevarer søges ændret.

For eksempel.

[2] Hvis der skulle være læsere, som ikke ved hvad det er for noget, så kan jeg fortælle at Prince2 er en projektledelsesmodel, som man kan blive undervist og certificeret i, hvis man beskæftiger sig med den slags til daglig. Og så kan man i øvrigt læse mere om den her:

<http://en.wikipedia.org/wiki/PRINCE2>