

Thomas Stubben (tsp@ucn.dk) og Lisbeth Nielsen (lni@ucn.dk)
2. november 2017

Implementering af Tablets som Supplerende og Alternativ Kommunikation

- en aktionsimplementeringsstrategi



Implementering af Tablets som Supplerende og Alternativ Kommunikation - en aktionsimplementeringsstrategi

Denne artikelsamling har et dobbelt formål. Dels redegør den for aktionsforskningsprojektet *Implementering af Tablets som Supplerende og Alternativ Kommunikation* (IT-SAK), og dels beskriver den aktionsimplementeringsstrategien meget konkret, så denne kan anvendes som redskab i andre pædagogiske kontekster, hvor man ønsker digitale løsninger implementeret.

Artikelsamlingen indeholder 5 artikler, hvor den første er denne indledende artikel, der beskriver bevæggrunden for at arbejde med aktionsforskningsprojektet og implementeringsstrategien. Den anden artikel omhandler selve aktionsimplementeringsmodellen og anvendelsen af denne. Den tredje artikel beskriver den modstand, der kan opstå i implementeringsprocesser hvor digitale medier er omdrejningspunktet. Den fjerde handler om, hvordan implementering af teknologien bidrager til at opfylde handicapkonventionen og den femte og sidste artikel omhandler de konkrete resultater af forskningen og implementeringen af tablets som supplerende og alternativ kommunikation.

Redskaber der præsenteres i artiklerne er til fri afbenyttelse for dem, som måtte finde det anvendeligt – blot der refereres til denne publikation. Nogle af modellens elementer vil blive gennemgået mere uddybende end andre. Hvis nogle skulle ønske yderligere information om projektet og modellens tilblivelse er læseren velkommen til at kontakte os.

Baggrunden for aktionsforskningsprojektet IT-SAK

Projektidéen er affødt af aktionsforskningsprojektet *Læring i Transformation – Erkendelse i Praksis* (LiT), der omhandlede den transfer af viden til handling, der kan finde sted i den pædagogiske praksis (Trækjær og Stubben 2016). I forbindelse med LiT-projektet arbejdede personalegruppen på en Nordjysk boform med videoanalyse af det pædagogiske arbejde og pædagogiske problemstillinger i denne sammenhæng. Beboerne på denne boform er voksne med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse – mange af disse borgere har intet eller et meget begrænset udviklet verbalsprog.

En af problemstillingerne, der blev rejst i forbindelse med LiT-projektet, omhandlede en beboer, der i flere forskellige situationer blev frustreret. I situationerne var det vanskeligt for personalet at handle i forhold til denne frustration, da det var svært at tolke årsagen til beboerens frustration. Gennem personalegruppens LiT-analyse blev det tydeligt, at pædagogerne havde forskellige tolkninger af, hvorfor beboeren blev frustreret – dog var det ikke muligt at få valideret den egentlige årsag grundet den vanskelige kommunikationssituation. Med personalegruppen drøftede vi, hvordan denne kommunikation kunne kvalificeres, så beboeren i højre grad kunne udtrykke årsagen til sin frustration, og pædagogerne dermed bedre kunne handle i forhold til beboerens behov og ønsker. Den pågældende beboer brugte iPad til at høre musik på, og det var derfor oplagt at tænke digitale løsninger som kommunikative støttesystemer mellem borger og omverden. *Men hvilket støttesystem skulle anvendes? Hvor og hvordan skulle det anvendes? Og hvordan skulle personalegruppen få det i anvendes*

*hos beboeren og dennes omgangskreds på den bedst mulige måde? Disse spørgsmål blev udgangspunktet og grundlaget for aktionsforskningsprojektet *Implementering af Tablets som Supplerende og Alternativ Kommunikation*.*

Hvad kan projektet bidrage med?

I pædagogisk praksis forsøges det kontinuerligt at implementere pædagogiske redskaber eller koncepter af større eller mindre omfang. Til tider bliver disse tiltag eller koncepter båret af én eller ganske få pædagoger, der af mange forskellige årsager netop "brænder" for dette redskab eller koncept. Som udgangspunkt er det fantastisk at have denne type ildsjæle i en personalegruppe, dog er denne type implementering dog ganske skrøbelig. Dels er det en udfordring at skabe en reel implementering, hvis blot én eller få er en del af processen. Dels ses skrøbeligheden også i "enkeltmandsimpliceringen", idet processen stopper i det øjeblik, at ildsjælen er fraværende.

Vi var derfor fra første del af planlægningsfasen meget opmærksomme på at få interesseret og involveret så mange pædagoger som muligt i implementeringsprocessen af tablets, da dette ville gøre implementeringen meget mere realistisk og mindre skrøbelig. Formålet for aktionsforskningsprojektet lød derfor som følger:

Projektets formål er at udvikle en implementeringsstrategi, der kan sikre grundlag for en vellykket og langsigtet implementering af tablets som supplerende og alternativ kommunikationsredskab hos borgeren uden eller med lavt udviklet verbalsprog, og dermed at give borgere med nedsat funktionsevne en øget oplevelse af medborgerskab.

Indledningsvis i projektformuleringsfasen orienterede vi os i flere forskellige implementeringsstrategier. Vi fandt dog ikke en strategi, der involverede pædagogerne og beboerne i den grad, vi ønskede. Ydermere ønskede vi ikke en topstyret implementeringsproces, da vi ønskede, at pædagogernes ejerskab i processen skulle være implementeringens drivkraft. Vi var dog også opmærksomme på, at denne involvering af det pædagogiske personale ville betyde, at vi også overdrog dele af processtyringen. Endvidere ønskede vi, at skabe en mindre statisk implementeringsstrategi, der i højere grad end andre lignende strategier, tog højde for institutionskulturen og kulturen i praksisfællesskabet. Netop derfor og grundet vores aktionsforskningsmæssige tilgang har vi også valgt at kalde vores implementeringsstrategi for *Aktionsimplementering* (Se artikel 2).

Vores forskningsspørgsmål kom på baggrund af overstående til at lyde således:

Hvordan kan man gennem co-production konstruere en implementeringsstrategi for implementering af tablets som supplerende og alternativ kommunikationsredskab, der dels tager afsæt i den enkelte borgers og den institutions særegne og dels har en vis form for generaliserbarhed, så den kan anvendes i andre institutioner, som måtte have et behov for lignende implementering?

Hvilke fordele er der ved implementeringen?

Oftest omtales kommunikative støttesystemer til borgerne uden eller med meget lavt udviklet verbalsprog som Alternativ og Supplerende Kommunikationsløsninger (ASK-løsninger). I IT-SAK-projektet har vi i stedet valgt at omtale løsningerne som *supplerende og alternative*

kommunikationsløsninger. Dette gør vi, da en af grundtankerne i IT-SAK, ift. implementeringen af tablets, er at supplere borgerens allerede eksisterende kommunikationsform med flere nuancer – og dermed ikke at erstatte eller give alternativer til det allerede eksisterende. Dette understreger, at borgerperspektivet er helt centralt i IT-SAK-projektet, hvilket også blev tydeligt i det ovenstående, hvor det beskrives hvordan projektet har rod i en konkret pædagogisk praksis. Det er os derfor også magtpålgende, at borgerperspektivet er centralt i denne indledende artikel.

Det overordnede mål med at implementere tablets som supplerende og alternativ kommunikation er, at borgeren således vil få større kommunikative muligheder, hvilket blandt andet kan skabe større selvbestemmelse og en mindre grad af den frustration, der er grundet manglende forståelse fra omverdenen. Ydermere vil borgerne i højere grad kunne indgå i interaktion med omverdenen og derved indgå i flere sociale arenaer, hvilket kan styrke borgers oplevelse af medborgerskab. Sidst men ikke mindst skal det nævnes, at den mere nuancerede kommunikation kan skabe større sammenhæng i borgerens hverdag, da det i højere grad bliver muligt at kommunikere hverdagsfortællinger. Eksempelvis kan borgeren få mulighed for at fortælle om morgenens forløb, når hun møder i dagtilbud. Ligeledes bliver det muligt for borgerne at fortælle, hvad hun har lavet i dagbeskæftigelsen, når hun vender tilbage til botilbuddet om eftermiddagen. Dermed bliver det også muligt for den enkelte borger at kommunikere om følelser, hvilket blandt andet på sigt formentlig bliver en realitet for den tidligere omtalte borger, der var inspiration til IT-SAK-projektets udgangspunkt – dette er dog afhængigt af den enkelte borgers kognitive formåen.

Nye muligheder med tablets

Med udviklingen af tablets og flere og bedre apps med flere funktioner, er der gennem de seneste år åbnet op for, at institutionerne i højere grad end tidligere reelt har mulighed for at tilbyde borgerne et digitalt supplerende og alternativt kommunikationsredskab.

Når pædagogerne ikke griber denne mulighed med det samme, kan det blandt andet skyldes manglende viden hos pædagoger om, hvilke muligheder der er (Hvilken tablet? Hvilke apps? osv.), samt en usikkerhed indenfor brugen af dem (Hvordan virker de forskellige apps? - og kan jeg overhovedet finde ud af det?). Sidst men ikke mindst kan det måske skyldes en manglende viden i forhold til hvordan denne teknologi konkret kan implementeres i borgers liv og den pædagogiske praksis.

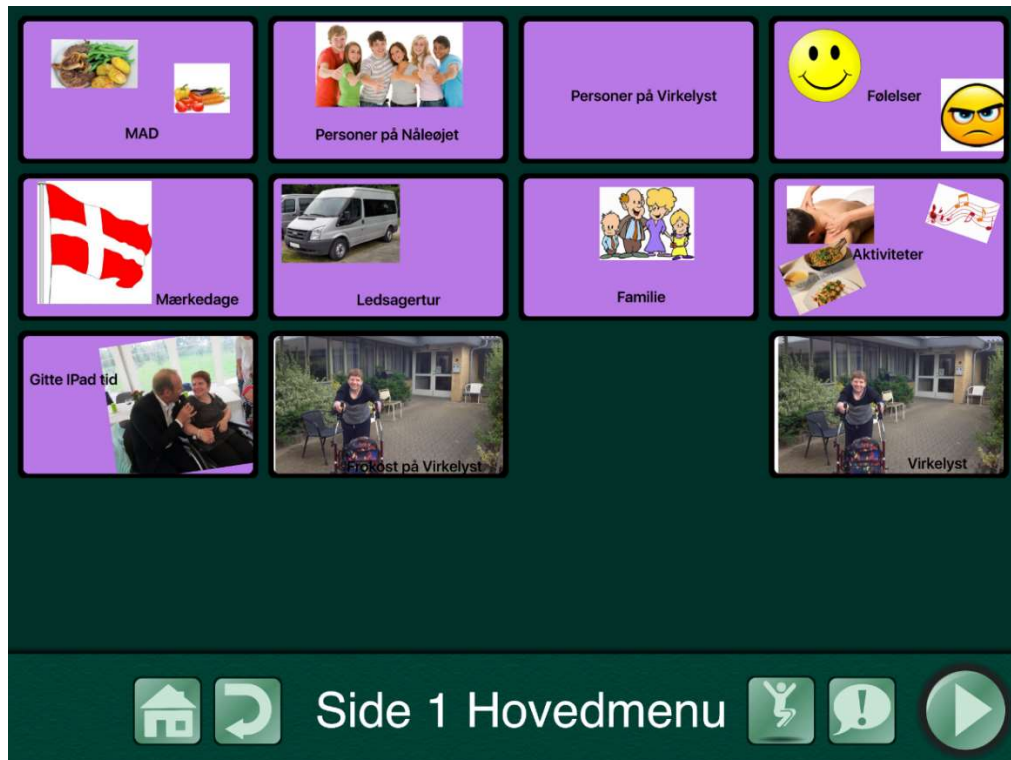
Dette var nogle af de hypoteser/forforståelser vi havde, ved opstart af projektet og det viste sig at stemme overens med de bekymringer, pædagogerne også havde ved opstarten, selvom de selv havde valgt at deltage.

Derfor var det vigtigt for os allerede fra start at møde noget af den usikkerhed, man som pædagog kan møde, når man kaster sig ud i noget nyt, der potentielt vil forandre den pædagogiske praksis relativt meget.

Allerede efter få timer på selve opstartsdagen havde pædagogerne en vished om, at de tablets og de apps vi præsenterede dem for var relativt nemme at bruge. De kunne også se potentialet i forhold til borgerne, og sammen fik vi sat gang i en proces, om sammen at finde de gode måder at implementere redskaberne på.

Vi har arbejdet med forskellige apps i forløbet, men især to har vist sig at være særlig anvendelige i arbejdet med at indfri de pædagogiske mål i arbejdet med borgeren med ingen eller begrænset verbalt sprog.

Den første app hedder GoTalkNow og er en app, der deler skærmen op i et selvvalgt antal felter. Disse felter kan man give det indhold, man ønsker, og de kan lede videre til andre sider med felter. Desuden kan man koble felterne til andre funktioner på iPad'en f.eks. musikafspilleren. I de forskellige felter kan man både indsætte billeder, egne fotos, lyd og tekst.



Den anden app, vi har anvendt i IT-SAK-projekter, er Book Creator. Det er en app, hvor man laver bøger med selvvalgt indhold bestående af egne fotos, billeder, tekst og lyd, samt andre effekter. Denne app har pædagogerne primært brugt til at lave bøger sammen med borgerne både om særlige begivenheder og hverdagsaktiviteter. Et eksempel på dette er en bog, som en pædagog og en borger lavede sammen, efter de havde været hos frisøren. Her blev billeder af borgeren koblet med tekst – billedet nedenfor indgik i bogen.



Forståelse af kommunikation

De ovenstående to app's er udvalgt, da de giver særlige muligheder for borgeren, som ligger i forlængelse af den forståelse af kommunikation, som projektet bygger på.



En klassisk forståelse af kommunikation er den færdighedsorienterede forståelse af kommunikation, der indebærer forståelsen af kommunikation som en evne eller en færdighed hos den enkelte i at overføre færdige meddelelser til en modtager via bestemte sproglige koder (Lorentzen 2001).

Forståelsen af kommunikation i dette projekt er dog bredere end den ovenstående. Vi forstår kommunikation som fælles skabelse af mening, hvor begge/alle parter byder ind og er betydningsfulde.

Kommunikation er en grundlæggende udviklingsbetingelse. Det er gennem kommunikation, at vi får viden om os selv, om andre mennesker og om den verden vi lever i, og det er gennem kommunikation med andre, at vi skaber vores identitet og bliver deltagere i det sociale liv.

Samlet kan man sige, at kommunikation

- er relationistisk og dialogisk
 - er grundlaget for vores udvikling og identitetsdannelse
 - skaber mening i tilværelsen
 - gør, at vi kan handle i verden
 - gør, at vi kan påvirke vores omgivelser
 - betyder at vi kan dele oplevelser og perspektiver med andre
- (Christensen 2011)

At kommunikation forstås som relationistisk betyder blandt andet, at samhørighed med andre mennesker skabes gennem kommunikation, når man gennem kommunikation kan være sammen om indre følelsesmæssige tilstande. På den måde påvirker kommunikationen den relation parterne har til hinanden og omvendt - kommunikationen påvirkes også af den relation parterne har til hinanden. Dialog bliver altså afgørende for mennesket. Mening og forståelse er forankret i, at menneskers bevidsthed dannes, opretholdes og udvikles i dialogiske møder med andre. (Andersen 2002)

Kommunikationen påvirkes derfor af begge parter med hver deres forudsætninger og erfaringer, og den bliver påvirket af den relation, de har til hinanden. En anden afgørende faktor

for kommunikationen er den kontekst den foregår i. Man kan ikke løsrive kommunikationen fra den kontekst, den foregår i. Psykolog og forsker Stephen von Tetzchner mener, at for at man kan opnå succes i kommunikationen må der være delvist sammenfaldende kontekster (Tetzchner 2008).

Konteksten er:

- selve den sproglige situation (dialogen)
 - den kulturelle situation (f.eks. Danmark)
 - den sociale situation (pædagog, familie)
 - de fysiske omgivelser (fællesareal, lejlighed)
 - selve aktiviteten (f.eks. spisning)
 - rammen af fælles antagelser
- (Tetzchner 2008)

Per Lorentzen mener, at parterne er involveret i en fælles handling, som foregår mod en baggrund af en fælles oplevet kontekst. (Lorentzen 2001) Konteksten er derfor afgørende for kommunikationen mellem pædagog og borger.

Når kommunikation forstås som relationistisk, dialogisk og kontekstuel, medfører det en særlig opgave for pædagogen, der arbejder med borgere med begrænset verbalsprog. Den pædagogiske opgave i forhold til kommunikation må derfor handle om, at give mennesker de bedste muligheder for at blive aktive og værdsatte deltagere i det sociale liv. Borgere med funktionsnedsættelse har anderledes muligheder for at forstå sig selv og omverdenen, men afgørende er det, at de har samme sociale og relationelle behov som andre mennesker. Pædagogens relation og kendskab til borgeren bliver afgørende for succes i kommunikationen.

Borgerne har altså brug for kommunikationspartnere, som har tillid til, at de har noget på hjerte, og som med empati bestræber sig på at se, hvad der er vigtigst for dem. (Christensen 2011)

Lorentzen taler om borgernes stemme. Han mener at alle - uanset funktionsnedsættelse - har en stemme. Stemmen kan være mere eller mindre genkendelig og forståelig, men den er der. Stemmen er kun hørbar i det sociale rum, hvis nogen aktivt lytter efter den og svarer på den, så godt de kan. (Lorentzen 2010)

Denne forståelse af kommunikation stiller store krav til pædagogen, der arbejder med borgere med nedsat funktionsevne. Pædagogerne må anvende totalkommunikation:

"At anvende totalkommunikation betyder at være villigt til at bruge alle til rådighed stående midler for at forstå og blive forstået. Filosofien er baseret på en vilje til tovejskommunikation, hvor begge parter yder hinandens sprog og udtryksform respekt og accept - og hvor udvekslingen af informationer sættes højere end indlæringen af bestemte sprogformer" (Christensen 2011: 158)

Denne forståelse ligger i forlængelse af den dialektiske handicapforståelse, hvor handicap er noget, der opstår mellem mennesket med funktionsnedsættelse og omgivelserne (Böttcher og Dammeyer 2010). Handicappet er ikke noget, der findes i individet, men noget der kommer til udtryk i samspelet mellem borgeren og omgivelserne. Det er altså forhold i den givne

relation og kontekst, der besværliggør kommunikationen. Derfor må fokus være på forhold i relation og omgivelser, når løsninger til at reducere handicapet skal vælges. (Christensen 2010)

Litteratur:

Andersen, Nina Møller (2002): *I en verden af fremmede ord. Bachtin som sprogbrugsteoretiker*. København: Akademisk Forlag

Bøttcher, L. og Dammeyer, J. (2010): *Handicappsykologi – En grundbog om arbejdet med mennesker med funktionsnedsættelser*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur

Christensen, Helle (2011): Alternativ og supplerende kommunikation – pædagogisk arbejde med mennesker uden talesprog i Sørensen, Mogens (red): *Dansk, kultur og kommunikation. Et pædagogisk perspektiv*. København: Akademisk Forlag

Lorentzen, Per (2001): *Uvanlige barns språk*. Oslo: Universitetsforlaget

Lorentzen, Per (2010): *Dialog med usædvanlige børn*. Aalborg: Materialecentret

von Tetzchner, Stephen (2008): Kommunikasjon og språk i von Tetzchner, S, Hesselberg, F, Schjørbeck, S. (red.) *Habilitering – Tverrfaglig arbeid for mennesker med utviklingsmessige funksjonshemninger*. Oslo: Gyldendal

Trækjær, K. og Stubben T. W. (2016): *Læring i Transformation – Erkendelse i praksis. En metode til praksis- og organisationsudvikling*. Tidsskrift for Socialpædagogik nr. 1 2016

Aktionsimplementering – en meningsfuld implementeringsstrategi

Formålet med denne artikel er at præsentere den implementeringsmodel, vi har udviklet i samarbejde med et botilbud, hvis indhold drejer sig om at implementere brugen af tablets og forskellige apps som kommunikative støttesystemer for borgere med begrænset verbalsprog.

Vi har undervejs i projektet ladet os inspirere af forskellige implementeringsmodeller, der har vundet udbredelse i den offentlige sektor i Danmark blandt andet AIF (Active Implementation Frameworks) (Fixsen et al., 2005) og Gennembrudsmetoden (Høgh 2015).

Det har dog været projektets formål at udvikle en ny form for implementering, der i større grad kan/skal tilpasses den institution/organisation, den anvendes i. Da vi gennem projektet har arbejdet med principperne i aktionsforskning (Kildedal og Laursen 2012), har vi valgt at kalde denne form for implementering for aktionsimplementering.

Processen har taget udgangspunkt i et fælles ønske og et mål, der fra start har været klart defineret, der har dog ikke været en færdig køreplan for processen fra start til slut. De forskellige elementer i implementeringsprocessen er udviklet undervejs, efterhånden som behovene opstod. En socialpædagogisk praksis er en foranderlig og uforudsigelig størrelse, og det vil den altid være. Derfor mener vi, at implementeringsmodeller, der skal opleves som meningsfulde for pædagoger og medarbejdere på de pædagogiske tilbud, skal kunne rumme denne uforudsigelighed, som kendetegner praksis.

I artiklen vil vi først kort introducere noget af den implementeringsteori, vores model er inspireret af, og derefter vil vi præsentere implementeringsmodel, vi i samarbejde med praksis har udviklet gennem projektet samt de tilhørende værktøjer.

Inspiration fra eksisterende implementeringsmodeller/projekter

Implementering handler om at gøre ideer og planer til konkrete handlinger (Nilsen 2015). I dette projekt var formålet, at man gennem indførelsen af nye teknologiske kommunikative støttesystemer kunne tilbyde borgere bedre mulighed for inklusion, autonomi og udvikling.

Everett Rogers, der var sociolog og forskede i innovation og implementering, var en af de første til at komme med et bud på en model for en implementeringsproces. Han beskæftigede sig med en diffusionsteori, der beskriver implementering af de metoder, som praktiskere selv opdager, finder interesse i og anser som meningsfulde (Rogers 2003). Heroverfor står 'dissemination', der er de retningslinjer og vejledninger, der dikteres af forskellige myndigheder. (Nilsen 2015)

Vi har i IT-SAK med diffusion at gøre, da behovet for disse løsninger opstod på baggrund af oplevede problemstillinger i den konkrete praksis. Rogers beskriver, at når der er tale om diffusion består implementering af faserne:

- 1) **Viden**, hvor den nye metode undersøges
- 2) **Overbevisning**, hvor praktikerne bliver overbevist om værdien af det nye

3) **Beslutning**, hvor det besluttes at det nye skal tage i brug

4) **Implementering**, hvor de konkrete handlinger med at anvende det nye påbegyndes

5) **Bekræftelse**, hvor det nye er fuldt implementeret og anvendes fuldt ud i praksis (Rogers 2003)

Kritikere af denne teori har dog sat spørgsmålstegn ved denne lineære opfattelse af implementering (Nilsen 2015), hvilket vi også har haft for øje gennem hele processen. Netop derfor er en væsentlig pointe i forhold til vores implementeringsmodel også, at vi ikke forstår processen som lineær, men som en proces der kan tage uforudsigelige sving, og som der derefter handles i forhold til. Qua dette var vores mål at udvikle en mere dynamisk model, der tager forbehold for de uforudsigeligheder, der kontinuerligt opstår i fag, hvor der arbejdes med mennesker.

Vi har i løbet af hele processen været optagede af de tre første af Rogers' punkter. Det er efter vores overbevisning enormt vigtige faser af en implementeringsproces, som tager og gerne må tage lang tid. Medarbejderne er nødt til at have tilstrækkelig viden til, at de bliver overbeviste om ideen og får lyst til at anvende det nye i deres praksis. Først når det er på plads, er der mulighed for succes med implementeringen. Derfor har det været vores fokus hele vejen igennem og ikke kun i processens opstart.

En anden inspiration til design af implementeringsmodellen har som nævnt været AIF (Active Implementation Frameworks) (Fixsen et al., 2005).

AIF bygger på fire grundantagelser:

1. Implementering bygger på operationelle tiltag

Det handler om at få defineret hvilket problem det nye skal løse, hvem målgruppen er, og hvad kernekomponenterne er.

2. Implementering foregår i faser

I AIF arbejdes der med følgende fire faser: Eksploration, installering, begyndende implementering og fuld implementering

3. Implementering påvirkes af implementeringskræfter:

I AIF defineres tre kræfter, der påvirker implementeringsprocessen. Det er *kompetencer*, *organisationen* og *ledelse*

4. Implementering forudsætter implementeringskapacitet

Implementeringskapacitet opbygges i AIF gennem implementeringsteams ud fra en idé om, at implementering ikke sker af sig selv, men er en aktiv proces, hvor nogle skal handle. Altså en tanke om at gå fra "letting it happen" til "make it happen" – og dette sker gennem etablering af teams, der sikrer at der reelt bliver handlet i praksis.

Vi har ikke brugt AIF-modellen i sin rene form, da vores ambition som tidligere nævnt har været, at udvikle en ny implementeringsform, der stemmer bedre overens med en uforudsi-

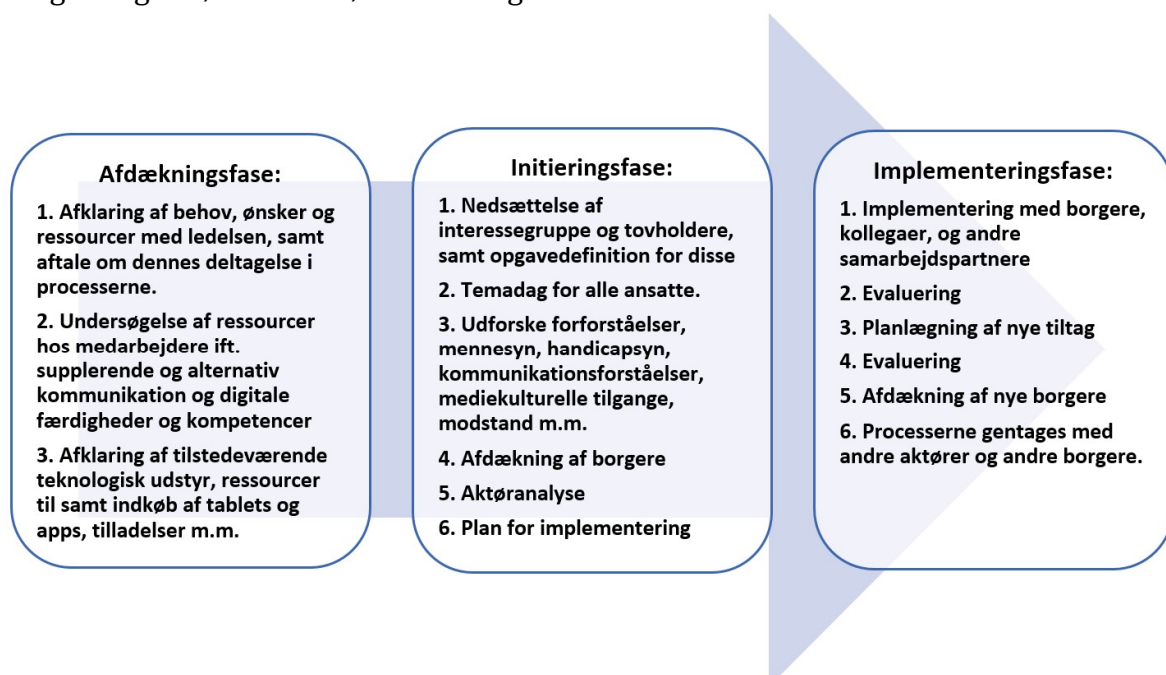
gelig praksis. Ligesom det har været et fokus, at skabe modellen i samarbejde med medarbejderne på botilbuddet. Vi har dog indarbejdet de elementer af AIF, vi har fundet nyttige i processen - for eksempel implementeringsteams, for at sikre implementeringskapacitet i de forskellige afdelinger, som medarbejderne arbejder i. Vi har også haft implementeringskræfterne i fokus og arbejdet med de tre forskellige kræfter på tidspunkter, hvor vi fandt det relevant.

Vores model, der ses nedenfor, består af faser, men det er mest for overblikkets skyld, da mange forskellige processer forløber samtidig i selve processen. Især elementerne implementeringsfasen forløber asynkront. Fasetænkningen er altså på ingen måde fastlåst i vores model, og man kan godt arbejde i flere faser på en gang.

Aktionsimplementering - præsentation af modellen

I denne del af artiklen vil de enkelte elementer af modellen blive gennemgået. Der henvises til forskellige værktøjer, som er udviklet undervejs, og som er samlet i en værktøjskasse i slutningen af artiklen.

Modellen består af tre faser. De skal som tidligere nævnt ikke forstås som adskilte faser, der arbejdes med én for én. Afhængig af den aktuelle praksis kan det vise sig at blive nødvendigt, at gå tilbage og arbejde med elementer f.eks. i initieringsfasen selvom implementeringsfasen er påbegyndt. Det er gennem denne dynamik, at aktionstænkningen bliver tydelig. I aktionsforskning tilrettelægges man næste skridt i processen ud fra en analyse af den aktuelle situation. Således kan det også vise sig at være hensigtsmæssigt at afdække eksempelvis dagtilbuddets færdigheder og kompetencer indenfor supplerende og alternativ kommunikation og digitale teknologier, selvom selve implementeringen er begyndt. En anden dynamik ses i implementeringsfasen, hvor mange processer foregår sideløbende efterhånden som flere borgere og tilhørende aktører inddrages.



Afdækningsfase:

Afdækningsfase:

- 1. Afklaring af behov, ønsker og ressourcer med ledelsen, samt aftale om dennes deltagelse i processerne.**
- 2. Undersøgelse af ressourcer hos medarbejdere ift. supplerende og alternativ kommunikation og digitale færdigheder og kompetencer**
- 3. Afklaring af tilstedeværende teknologisk udstyr, ressourcer til samt indkøb af tablets og apps, tilladelser m.m.**

I afdækningsfasen arbejdes der primært med en afdækning af de tre implementeringskræfter: Ledelse, organisation, samt en afklaring af hvilke kompetencer, der allerede er på institutionen i forhold til anvendelsen af supplerende alternativ kommunikation.

I forhold til ledelsen afholdte vi i dette tilfælde møder, hvor vi afklarede hvorfor ledelsen var optagede af at implementere teknologier til supplerende alternativ kommunikation på botilbuddet, og hvordan de havde mulighed for at understøtte og deltage i processen.

Det viste sig i dette tilfælde, at stort set alle borgerne har mål i handleplanen, der handler om udvikling af kommunikative kompetencer, og det derfor var et stort fokusområde for både ledelse og medarbejdere. Desuden ville nærmeste leder gerne gå ind i projektet og deltage i alle de aktiviteter, vi planlagde med medarbejderne.

På møderne med ledelsen fik vi også afklaret hvilke ressourcer, de kunne afsætte til projektet. Dette gjaldt både medarbejderressourcer og ressourcer til køb af udstyr.

Vi aftale at der skulle en medarbejder fra hver af botilbuddets fem afdelinger med i interessegruppen, som var den gruppe af medarbejdere, vi som facilitatorer skulle arbejde med. I projektets første 12 måneder mødtes vi med de fem medarbejdere og afdelingslederen til to timers møde hver 14. dag (ferieperioder undtaget), og i de sidste 6 måneder til et to timers møde en gang om måneden. I den sidste del mødtes medarbejderne selv og arbejdede videre med mere praktiske dele af projektet som for eksempel, at udvikle nye elementer i de forskellige apps til de konkrete borgere osv.

I vores projekt fik vi først lidt senere i processen helt styr på anskaffelse af det teknologiske udstyr samt køb af og installering af apps. Dette skabte ejerskab og ansvar hos medarbejderne, da de således fik en ekspertrolle i forhold til udstyret. Man kunne dog også have valgt at anskaffe udstyret inden medarbejderne blev inddraget, og på den måde speede processen op, hvilket dog kunne gå ud over medarbejdernes ejerskab i processen.

Hver afdeling fik en tablet med de relevante apps. Det er dog vigtigt, at det bliver borgernes egen tablet, der bruges i arbejdet med borgeren, da det netop er borgerens værktøj, som skal følge borgeren i alle de arenaer, som borgeren færdes i. Det er dog vigtigt, at institutionen har anskaffet sig det fornødne digitale udstyr, da det pædagogiske personale har behov for at lære de forskellige apps og funktionerne at kende, samt til at håndtere sikkerhedskopier osv.

Vibe Lund Jensen og Birgitte Brandt har arbejdet med forudsætninger for vellykket implementering af løsninger til supplerende og alternativ kommunikation. De peger i deres anbefalinger på vigtigheden af indledende at undersøge de kompetencer og erfaringer som medarbejdere og borgere har til at bruge støttesystemer til supplerende og alternativ kommunikation (Jensen og Brandt 2008).

Derfor undersøgte vi også i forbindelse med møderne med ledelsen, hvordan medarbejderne tidligere sammen med borgerne havde arbejdet med supplerende alternativ kommunikation. Dette gjorde vi for at få en ide om hvilken viden og hvilke kompetencer medarbejderne allerede havde på området.

Enkelte medarbejdere havde erfaringer med at bruge kommunikative støttesystemer sammen med borgerne - dog kun analoge.

Vi har erfaret, at det er enormt vigtigt lave en forventningsafstemning med ledelsen, der sikrer, at der er et godt samarbejde og et positivt engagement fra ledelsen, som også gerne skal indebære, at nærmeste leder deltager i en stor del af aktiviteterne.

Initieringsfase:

Initieringsfase:

- 1. Nedsættelse af interessegruppe og tovholdere, samt opgavedefinition for disse**
- 2. Temadag for alle ansatte.**
- 3. Udforske forforståelser, mennesyn, handicapsyn, kommunikationsforståelser, mediekulturelle tilgange, modstand m.m.**
- 4. Afdækning af borgere**
- 5. Aktøranalyse**
- 6. Plan for implementering**

1. Nedsættelse af interessegruppe og tovholdere, samt opgavedefinition for disse

Gennem Albers og Metz' beskrivelse af AIF-modellen er vi inspireret til at arbejde med implementeringsteams. Som beskrevet ovenfor er det ledelsens opgave at nedsætte interessegruppen. Vi havde i processen fokus på, at det var medarbejdere med et særligt engagement i forhold til projektet, der skulle vælge at indgå i denne gruppe.

Fordi implementering er et aktivt og særskilt arbejde, kræver det et bevidst fokus fra medarbejderne. Ofte er dette et fokus medarbejderne pålægges i implementeringsarbejdet. I den forstand er det et ekstra lag for de medarbejdere, der i forvejen har en fuld portefølje af opgaver. Dette truer ifølge Albers og Metz implementeringens kvalitet, og derfor skal implementering sikres gennem implementeringsteams. (Albers og Metz 2015)

I vores model arbejder vi dog ikke kun med ét implementeringsteam men med flere teams, der har forskellige opgaver, fordi det er meningsfuldt i forhold til den måde institutionen er organiseret på. Hvis en anden institution skulle implementere arbejdet med tablets som supplerende og alternativ kommunikation, kunne man vælge en anden organisering af implementeringsteams.

I AIF peger Albers og Metz peger på, at følgende opgaver ligger hos implementeringsteamet:

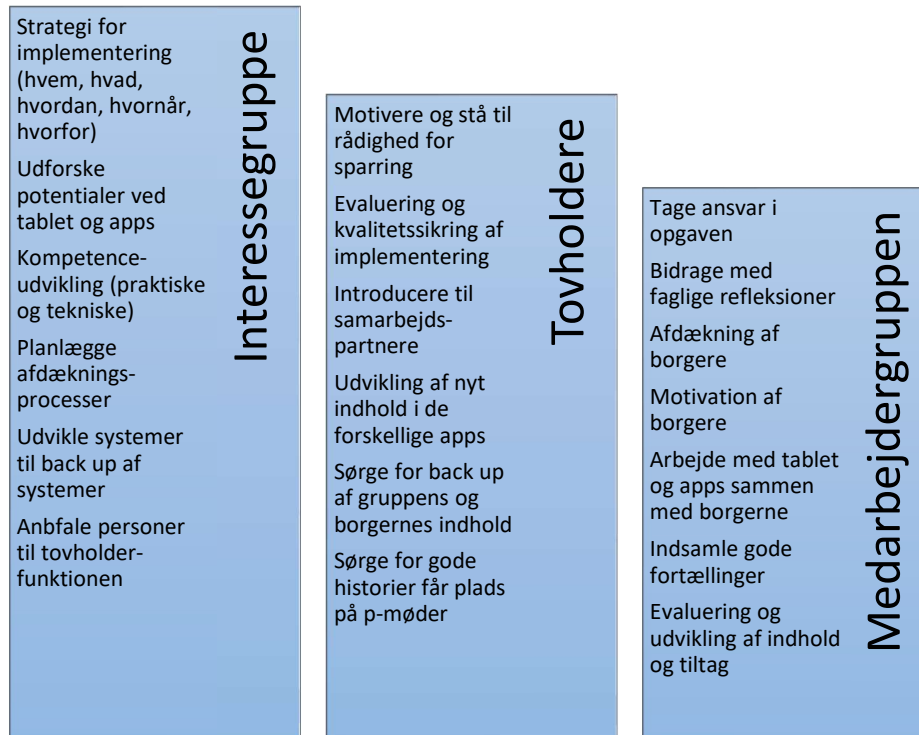
- Organisatorisk kapacitet
 - Ledsager fra start til slut
 - Guider igennem faserne
 - Ambassadører for indsatsen
 - Har fokus på kvaliteten
 - Indsamler data
 - Kommunikerer med ledelsen
 - Samarbejder med andre
 - Rydder barrierer af vejen
- (Albers og Metz 2015)

Det er en kompleks opgave at løfte, når man er ansat som pædagog på et botilbud, der er organiseret i fem grupper med 6 borgere i hver samt ca. 35 pædagoger. I det daglige pædagogiske arbejde har borgerne og pædagogerne ikke meget med hinanden at gøre på tværs af grupperne.

Derfor fandt vi det meningsfuldt at lave et implementeringsteam (vi kalder dem interessegruppen), hvor der er en repræsentant fra alle de fem huse. Hver af de fem skulle så have en makker i huset (dem kalder vi tovholdere), som kunne støtte og hjælpe med implementeringen i "huset". Desuden kunne man se personalet i de forskellige huse som en gruppe, der også havde en særlig rolle i forhold til at få implementeringen til at lykkes.

Selvom Albers og Metz har defineret opgaverne i et implementeringsteam, fandt vi det væsentligt at interessegruppen selv definerede de forskellige gruppers funktioner, da det er afgørende, at det passer til organiseringen og kulturen i institutionen. På et af vores møder

med interessegruppen udarbejdede vi derfor i fællesskab en rollefordeling, der var meningsfuld for medarbejderne:



For os var det meget vigtigt at inddrage medarbejderne i udformningen af ”funktionsbeskrivelserne”, da der kan være faktorer i spil, der gør sig gældende i den aktuelle praksis, som vi som facilitatorer ikke kender til, da vi ikke færdes dagligt i institutionen og derfor ikke kender organiseringen og kulturen indgående. Funktionsbeskrivelserne kan i en anden institution se anderledes ud, da medarbejderne her eventuelt vil vægte anderledes.

2. Temadag for alle ansatte.

Efterrationalisering efter det gennemførte udviklingsprojekt har ført til at vi foreslår, at der placeres en temadag for alle medarbejdere på et tidligt tidspunkt i forløbet.

På denne dag skal der dels være plads til dialog om projektets formål og begrundelser herfor, samt hvilken kommunikationsforståelse projektet bygger på (se artikel 1). Desuden foreslår vi, der gives plads til diskussioner om/udforskning af menneskesyn, handicapsyn, konventioners betydning, mediekultur osv. Sidst og vigtigst skal der være tid til at møde de forskellige stemmer (se artikel 3), der sandsynligvis indfinder sig, når man står overfor en proces, hvor man ændrer praksis på så afgørende en måde, at det ikke vil være muligt (i etisk forstand) at vende tilbage til den måde, det var på før. Hvis man først har lært borgeren at bruge en tablet som redskab til at kommunikere, vil det være problematisk i etisk forstand, at fjerne redskabet og dermed sproget fra borgeren igen.

Der kan dels forekomme usikkerhedsaspekter omhandlende "Hvad mon der sker, når vi giver borgeren mulighed for større grad af autonomi", og dels aspekter som: "Skal jeg nu også det? – der er ikke tid nok i forvejen..", samt "Det der teknik, det kan jeg ikke finde ud af" (se artikel 3).

Alle disse bekymringer skal der være tid til og mulighed for at adressere, så man i den efterfølgende implementeringsproces kan vende sig mod dem og arbejde med dem, så de ikke bliver barrierer, der hindrer implementeringen.

Selv idéen med en temadag er altså at sikre, at alle medarbejdere arbejder for et fælles mål og har den viden, der gør det meningsfuldt. Ydermere at de føler sig hørt i forholdt til den naturlige usikkerhed, der melder sig, når man ændrer praksis.

3. Udforske forforståelser, mennesyn, handicapsyn, kommunikationsforståelser, mediekultur osv.

Dette punkt hænger tydeligt sammen med ovenstående punkt, da disse temaer også er på dagsordenen til temadagen med den samlede personalegruppe. Vi vil dog anbefale at der bruges meget tid på dette. Ovenstående temaer har været på dagsordenen en del gange på forskellige tidspunkter i processen, når vi har mødtes med interessegruppen.

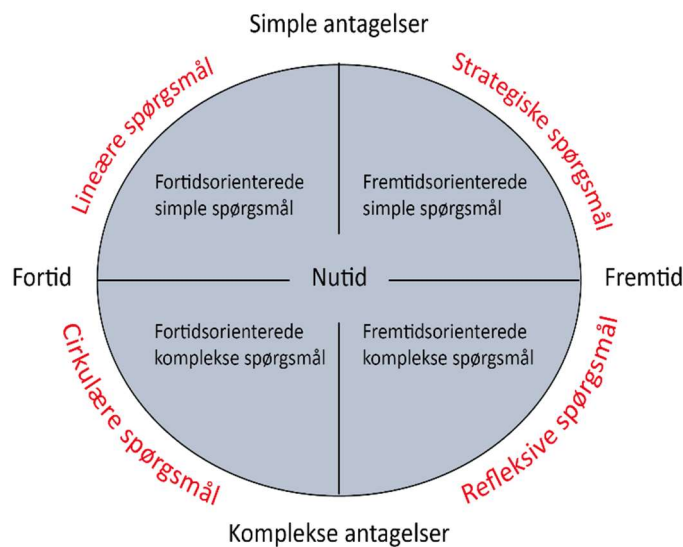
Vigtigheden bakkes op at Jensen og Brandt, der skriver:

"Det er dog vores indtryk, at det vigtige led i implementeringsprocessen, hvor man giver sig tiden til at drøfte holdninger, værdier, kommunikations- og menneskesyn samt den personlige og professionelle rolle i arbejdet med mennesker med kommunikationsvanskeligheder i takt med, at hjælpemidlet tages i anvendelse, generelt underprioriteres i en implementeringsproces med et skrøbeligt fundament til følge." (Jensen og Brandt 2008:11)

Man kan dermed sige at ovenstående temaer er hele fundamentet, som projektet står på. Når implementeringsprocessen ikke altid er forløbet som planlagt, så har det været udbytte- rigt at vende tilbage til nogle af de ovenstående temaer, for at blive klogere på, hvorfor det ikke løber som planlagt, og hvad man så skal sætte i værk for at komme tilbage på sporet.

4. Afdækning af borgere

Til afdækning af borgerne har vi udviklet to forskellige spørgeguides (se s. 23 og 25). Begge bygger på inspiration fra Karl Tomms spørgsmålstyper (Tomm 1992). Hos Tomm har de rod i den systemiske terapi, men spørgsmålstyperne anvendes i dag som "refleksions-hjælpe- middel" i mange forskellige sammenhænge. (Se f.eks. Trækjær og Stubben 2016)



Spørgsmålstyperne forklares ud fra en matrix, hvor der på den lodrette akse kan ske en bevægelse fra lineære/simple antagelser øverst til cirkulære/komplekse antagelser nederst. På den vandrette akse er der en bevægelse fra fortidsrettede spørgsmål til venstre og fremtidsrettede spørgsmål til højre. De forskellige spørgsmålstyper retter sig altså både mod fortid og fremtid, samt simple og komplekse forståelser af sammenhænge. (Tomm 1992)

Alle de forskellige spørgsmålstyper kan på hver deres måde bidrage til at udarbejde en god afdækning af borgerens kommunikation og de tilgrænsende temaer, der er relevante i den sammenhæng.

Begge spørgeguiderne rummer endvidere forskellige perspektiver, hvorfra man kan anskue forskellige elementer, der er betydningsfulde i forhold til at afdække borgeren. Inspirationen til disse er hentet i LiT-modellen, der er en analysemodel, hvor analysen af en situation i pædagogisk praksis foretages ud fra fire forskellige perspektiver – Borgerperspektivet, Pædagogperspektivet, Strukturperspektivet og Praksisfællesskabsperspektivet. Med disse fire perspektiver afdækkes alle perspektiver i forhold til situationen (Trækjær og Stubben 2016).

Den første spørgeguide (s. 23) er den mest omfangsrige og kan anvendes, hvis man ønsker en meget grundig udforskning. Dette kan være nødvendigt, hvis man for eksempel skal samarbejde med en borger, man endnu ikke kender så godt, eller at man har fået nye kollegaer i personalegruppen.

Spørgeguide to (s. 25) er bygget op efter samme principper, men er tilrettelagt på en måde, der gør, at man kan afdække borgeren på ca. 20 min - dog ikke så grundigt, som hvis man følger første spørgeguide.

Spørgsmålene er desuden inspireret af Light og Bingers kommunikative kompetencer, da de fremhæver fire kompetencer, der tilsammen udgør et menneskes basis for kommunikation:

1) Operationel kompetence, der handler om de motoriske og tekniske færdigheder, man skal besidde for at anvende for eksempel en tablet.

2) Social kompetence, der handler om situationsfornemmelse og forståelser af regler for social interaktion.

3) Strategisk kompetence, der handler om evnen til at finde kompenserende strategier, når det, man siger, ikke bliver forstået.

4) Lingvistisk kompetence, der indbefatter det impressive og ekspressive sprog, der tales i de arenaer borgeren færdes i, samt evnen til at afkode symboler for eksempel på samtale-avlerne i tabletten.

(Light og Binger 1998)

I spørgeguiden stilles der altså både skarpt på forskellige perspektiver og forskellige kompetencer, der er i spil, når det handler om at lave en afdækning, der sporer pædagogerne ind på, på hvilken måde tabletten kan være gavnlige for den pågældende borger.

5. Aktøranalyse

Det næste værktøj, der kan tages i anvendelse er aktøranalysen (se s. 27), der udforsker, hvilke aktører der er betydningsfulde for borgeren, samt hvilke arenaer borgeren færdes i. Denne analyse bruges til at udforske, hvor det fra borgerens synspunkt det er mest hensigtsmæssigt at starte med at implementere hjælpemidlet.

Ideen er, at man vælger 1-2 aktører af gangen, som man så arbejder med at få til at benytte tabletten i samarbejde med borgeren – og først når man er hele vejen rundt, kan man sige, at hjælpemidlet er fuldt implementeret, i alle de arenaer borgeren færdes i. Det er ikke sikkert, det er muligt, at tabletten anvendes i samarbejde med alle aktører. Det må være en faglig vurdering, der træffes af de pædagoger, der er tættest på borgeren.

Til hver aktør opfordrer vi til, at man reflekterer over:

1) Hvordan kommunikerer der nu?

2) Hvordan ønsker borgeren fremover at kommunikere? (Hvad kan tabletten bidrage til at opnå?)

Spørgsmålenes indhold er inspireret af den tænkning, der findes i Social Network (Blackstone og Berg 2006), hvor kommunikationen i forskellige "cirkler" omkring en borger defineres ud fra tre typer af kommunikation:

- **Gryende kommunikation**, der er kendetegnet ved, at der ikke er etableret nogen effektiv metode til at udtrykke sig symbolsk på. Der bruges måske mimik, kropssprog, gestus, vokaliseringer eller andre ikke-symboliske kommunikationsmåder.

-
- **Kontekstafhængig kommunikation**, der er kendetegnet ved, at en person må kende borgeren rigtig godt for at kunne forstå borgerens udtryksmåder. Det er her svært for borgeren at bringe emner på banen, som ligger udenfor konteksten.
 - **Uafhængig kommunikation**, der er kendetegnet ved, at personen kan indgå i interaktion med både kendte og ukendte partnere om ethvert emne i enhver sammenhæng. (Blackstone og Berg 2006)

Denne placering af borgeren indenfor hvilken kommunikationsform han/hun besidder, mener vi dog, er en uhensigtsmæssig kategorisering, da det sjældent vil være dækkende for en virkelighed, der er mere kompleks end som så.

Til gengæld kan disse begreber inspirere til, at man reflekterer over, hvad der er kendetegnende ved den type kommunikation borgeren har med de forskellige aktører, og ikke mindst hvordan tabletten kan hjælpe med at opfylde borgerens kommunikative ønsker fremadrettet i forhold til den pågældende aktør. Måske kan tabletten hjælpe borgeren til en mere uafhængig kommunikation, hvor borgeren bruger tabletten til at bringe emner og temaer på banen overfor personer, hvor dette ikke tidligere kunne lade sig gøre.

6. Plan for implementering

Når først aktøranalysen er gennemført, går man videre til næste værktøj, som vi har valgt at kalde implementeringsark (Se s. 28).

Her angiver man først, hvad det er for en aktør (aktørgruppe), man har fokus på. Derefter tager man stilling til og formulerer klart og præcist, hvad det er for et mål, man gerne vil opnå.

Dernæst tager man stilling til, hvilke tiltag man vil sætte i værk, samt hvilken forberedelse, der skal til forud for tiltagene, og hvordan man vil evaluere på tiltagene/målet.

Det er vigtigt, at man både tager stilling til, *hvad* det er, der skal sættes i værk, og *hvordan* man vil gribe det an, samt i kolonnen nedenunder *hvem* der skal gøre det, og *hvornår* det skal gøres.

Udpenslingen af elementer der vedrører forberedelse, tiltag og evaluering skulle gerne fastholde medarbejderne i at få gjort det tilsigtede i en praksis, hvor der i forvejen er mange opgaver, der skal løses. Og ikke mindst skal skemaet sikre, at der bliver evalueret på, om målet er nået, og om der er brug for yderligere tiltag.

Nederst i arket har vi gjort plads til, at man undervejs i processen kan nedfælde gode historier. Det er der plads til, da vi mener, at gode historier kan bidrage positivt til refleksion over den aktuelle praksis – eller som et anker, som Wendy Lee og Margaret Carr formulerer det i deres arbejde om, hvorledes lærerige fortællinger kan bruges i en pædagogisk praksis:

"they 'reify' the practice, translating it into an artefact or a resource. Such documentation and formats also anchor practice." (Lee and Carr 2002)

Det giver altså mening at genkalde sig de gode og lærerige fortællinger, f.eks. når man sidder sammen til et personalemøde - derved skaber man et anker. Et anker der kan holde fast i implementeringsprocessen og kan være meningsskabende for praksisfællesskabet. Ydermere har disse fortællinger en motiverende effekt på medarbejderne, da det således bliver tydeligt, hvilke fremskridt hver enkelt borger har gjort.

Implementeringsfase:



1. Implementering med borgere, kollegaer, og andre samarbejdspartnere

Her igangsætter man tiltagene, som det er planlagt ud fra implementeringsarket (Se s. 28). Se beskrivelsen af arket ovenfor.

2. Evaluering

På dette tidspunkt i processen foreslår vi, at man anvender videoobservationer som et element i evalueringen af, hvorvidt borgerens udfordringer i kommunikationssammenhænge bliver imødekommet ved at benytte tabletten. (Se videoobservationsskema s. 29)

En pædagog optager en sekvens hvor borgeren benytter tabletten, og denne sekvens danner sammen med observationsskemaet baggrund for faglig refleksion i personalegruppen.

Observationsskemaet består af 5 spørgsmål/områder. De første er bagudskuende, og relaterer sig til den afdækning, man lavede af borgeren, da processen blev igangsat. De sidste er

fremadskuende og mere åbne, og idéen er, at man lader sig inspirere af spørgsmålene i videoobservationsskemaet, så kan dette bruges som udgangspunkt for, at finde nye områder/idéer hvor tabletten kan hjælpe borgeren.

3. Planlægning af nye tiltag

Hertil anvendes aktøranalyse og implementeringsark (s. 27 og 28)

4. Evaluering

Hertil anvendes videoobservationsskema (s. 29)

5. Afdækning af nye borgere

Hertil anvendes spørgeguides (s. 23 og 25)

6. Processerne gentages med andre aktører og andre borgere

Punkt 3-6 slås her sammen, for herfra gentages de samme processer som beskrevet ovenfor. Man bevæger sig i cirkulære bevægelser - en spiral om man vil - og laver nye tiltag, inddrager flere aktører og flere borgere. På et tidspunkt vil alle de borgere i botilbuddet, der kan profitere af tabletten som hjælpemiddel i kommunikationssammenhænge, opleve at have den fulde gavn af den.

Litteratur:

Albers, B. og Metz, A. (2015): Implementeringskoncepter og -modeller i Albers, B., Høgh, H. og Månsson, H.: *Implementering. Fra viden til praksis på børne- og ungeområdet*. Dansk Psykologisk Forlag.

Blackstone, S. og Berg, M. H. (2006): *Social Networks: En kommunikationsoversigt til mennesker med komplekse kommunikationsbehov og deres kommunikationspartnere*. VIKOM (Dansk oversættelse)

Fixsen, D. L., Naoom, S. F., Blase, K. A., Friedman, R. M., & Wallace, F. (2005). *Implementation Research: A synthesis of the literature*. Tampa, FL: University of South Florida, Louis de la Parte Florida Mental Health Institute, The National Implementation Research Network.

Høgh, H. (2015): Fra viden til praksis via implementeringsnetværk – Gennembrudsmetiden som ramme for kvalitetsudvikling, implementering og opskalering i Albers, B., Høgh, H. og Månsson, H.: *Implementering. Fra viden til praksis på børne- og ungeområdet*. Dansk Psykologisk Forlag.

Jensen, V. L. og Brandt, B. (2008): *Forudsætninger for vellykket implementering af ASK-løsninger – en relationistisk tilgang*. VIKOM

Duus, G., Husted, M., Kildedal, K., Laursen, E. og Tofteng, D. (2012): *Aktionsforskning - en grundbog*. Samfundslitteratur

Lee, W., & Carr, M. (2002). *Documentation of learning stories: A powerful assessment tool for early childhood*. Paper presented at "Dialogue and Documentation: Sharing our Understanding of Children's Learning and Developing a Rich Early Years Provision" conference, Pen Green, Corby, UK

Lokaliseret 19.6. 2017: <http://newzealand.anniewhite.cikeys.com/wp-content/uploads/2016/04/Documentation-of-Learning-Stories-Wendy-Lee-Margaret-Carr.pdf>

Light, J. og Binger, C. (1998). *Building communicative competence with individuals who use augmentative and alternative communication*. Baltimore, MD: Paul H. Brookes Publishing Co.

Nilsen, P. (2015): Implementeringsforskning – en introduktion i Albers, B., Høgh, H. og Månsson, H.: *Implementering. Fra viden til praksis på børne- og ungeområdet*. Dansk Psykologisk Forlag.

Rogers, E. M. (2003): *Diffusion of Innovations*. 5. udgave New York. Free Press

Tomm, K. (1992): *Interviewet som intervention I, II og III*. Forum

Trækjær, K. og Stubben T. W. (2016): *Læring i Transformation – Erkendelse i praksis. En metode til praksis- og organisationsudvikling*. Tidsskrift for Socialpædagogik nr. 1 2016

Værktøjskasse

Bilag 1

IT-SAK – Spørgeguide 1

Eksempler på spørgsmål i Borgerperspektivet i IT-SAK

- **Hvor gammel er borgeren?**
- **Hvilke kommunikative færdigheder har borgeren?**
- **Hvilke kommunikative udfordringer har borgeren?**
- **Hvilke teknologiske færdigheder har borgeren?**
- **Besidder borgeren kompetencer, der kan understøtte implementeringen?**
- **I hvilke situationer er det observeret, at borgeren særligt har kommunikative udfordringer?**
- **Hvilke relationer har borgeren i institutionen og familiært?**
- **Har borgeren særlige udfordringer og/eller diagnoser?**
- **Hvilke kompetencer besidder borgeren generelt?**
- **Har borgeren et netværk, der kan støtte implementeringen?**
- **Hvad vil borgerne få ud af implementeringen?**
- **I hvilke konkrete situationer vil borgeren kunne drage nytte af App'en?**
- **Hvor vil I møde den største modstand ift. implementeringen hos denne borger?**
- **Hvad vil blive den største udfordring ift. implementeringen hos denne borger?**
- **I hvilke situationer er kommunikationen med borgeren vanskelig?**

Eksempler på spørgsmål i Pædagogperspektivet i IT-SAK

- **Hvordan opfatter pædagogen de kommunikative situationer med borgeren?**
- **Hvilken relation har pædagogen til den pågældende borger?**
- **Hvilke overvejelser gør pædagogen sig i kommunikationssituationen med borgeren?**
- **Hvilke følelser får pædagogen i kommunikationssituationen med borgeren?**
- **Hvilke udfordringer ser pædagogen ift. kommunikationssituationen?**
- **Hvilke udfordringer ser de øvrige i gruppen ift. kommunikationssituationen?**

-
- **Hvordan er pædagogens relationer til borgerens familie og pårørende?**
 - **Hvilke nye muligheder ser pædagogen for borgeren med indførelsen af GoTalkNow?**
 - **Hvilke forudsætninger skal pædagogen have for at bruge GoTalkNow med borgeren?**

Eksempler på spørgsmål i Strukturperspektivet i IT-SAK

- **Hvordan beskrives borgeren i personalegruppen?**
- **Har man i personalegruppen særlige kommunikative udfordringer ift. borgeren?**
- **Hvilke forskelle er der på pædagogernes relation til borgeren?**
- **Kan den generelle opfattelse af borgeren have indflydelse på håndteringen af kommunikationssituationen?**
- **Kan pædagogernes evt. forskellige relation til borgeren have indflydelse på kommunikationssituationen?**
- **Er der en forventning fra kollegaer om, hvordan kommunikationen bør håndteres?**
- **Er der forventninger fra kollegaer om, at den pædagogiske opgave/kommunikationen med borgeren løses på en særlig måde?**
- **Er der tidpunkter på dagen hvor borgeren er mere motiveret for kommunikation end andre?**
- **Hvilke personer kommunikerer dagligt/ugentligt med borgeren?**
- **I hvilke arenaer skal borgeren benytte GoTalkNow?**
- **Hvilke muligheder og udfordringer vil samarbejdspartnere udenfor botilbuddet se ved GoTalkNow?**

Eksempler på spørgsmål i Praksisfællesskabet i IT-SAK

- **Hvad er den overordnede pædagogiske opgave ift. kommunikation?**
- **Hvad er det for en lovgivningsmæssig ramme situationen skal ses i forhold til?**
- **Har de fysiske rammer i institutionen indflydelse på kommunikationssituationen?**
- **Har de daglige rutiner i institutionen indvirkning på kommunikationssituationen?**
- **Har strukturen i det pædagogiske arbejde indvirkning på kommunikationssituationen?**
- **Har valg af pædagogiske aktiviteter indflydelse på kommunikationssituationen?**
- **Har evt. rotation/udskiftning i personalegruppen indvirkning på kommunikationssituationen?**

Bilag 2

IT-SAK spørgeguide 2 til afdækning af borgerens kommunikation

Denne guide anvendes, når borgeren er kendt i institutionen, og alle i personalegruppen har en relation til borgeren. Ved anvendelse af spørgeguiden skal man være opmærksom på, at det blot er en spørgeguide. Tanken er derfor, at personalegruppen også selv konstruerer supplerende spørgsmål i afdækningsprocessen således, at alle borgernes kommunikative egenskaber bliver tydelige.

A) Afdækningen indledes med 2 min. individuel refleksion med udgangspunkt i spørgsmålet: Hvordan kommunikerer borgeren og om hvad?

- Alle noterer sine refleksioner ned

B) Efter den individuelle refleksion begyndes den fælles afdækning af borgernes kommunikation ud fra følgende spørgsmål:

1) Hvilke kommunikative kompetencer besidder borgeren?

a. Verbalt?

b. Non-verbalt?

c. Støttesystemer?

2) Hvilke tekniske færdigheder besidder borgeren?

3) Hvilke motoriske færdigheder besidder borgeren?

4) Hvor oplever borgeren udfordringer ift. kommunikationen?

a. I relationen til andre borgere?

b. I relationen til pædagoger?

c. I relationen til pårørende?

d. I mødet med fremmede?

e. Særlige tidspunkter i borgens daglige struktur og rutiner?

f. I ønsker om tilfredsstillelse af basale behov?

g. I ønsket om selvfortælling?

5) Hvordan ville en nyansat beskrive borgerens kommunikation efter få vagter?

6) Hvad kunne potentialet i at anvende støttesystemet være for borgeren?

7) Hvad kræver det af os som pædagoger at udnytte dette potentiale?

a. Teknisk viden?

b. Tekniske færdigheder?

c. Kommunikative kompetencer?

d. Planlægning?

e. Indskrivning i handleplan?

8) Hvilke interesser har borgeren?

9) På baggrund af det ovenstående - hvilke konkrete tavler kan borgeren profitere af?

Idéer:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

10) Hvilke tavler vil fange borgerens interesse først?

Bilag 3

IT-SAK Aktøranalyse:

Til hver aktør (aktørgruppe)/arena besvares spørgsmålene:

1) Hvordan kommunikerer der nu?

2) Hvordan ønsker borgeren fremover at kommunikere?
(hvad kan tabletten bidrage til at opnå?)



Bilag 4 - Implementeringsark IT-SAK

Aktør:		
Mål:		
Forberedelse: Hvad og hvordan?	Tiltag: Hvad og hvordan?	Evaluering: Hvad og hvordan?
Tidsperspektiv og ansvarlig: Hvornår og hvem?	Tidsperspektiv og ansvarlig: Hvornår og hvem?	Tidsperspektiv og ansvarlig: Hvornår og hvem?

Bilag 5

Refleksionsark til brug ved analyse af videoobservation

Ideen med dette refleksionsark er, at det ses i lyset af den oprindelige afdækning, der blev lavet i begyndelsen af implementeringsprocessen hos borgeren

Borger:	Dato:
1: Hvordan imødekommer støttesystemer borgerens udfordringer ift. kommunikation (se tidligere afdækning)	
<ul style="list-style-type: none">a. I relationen til andre borgere?b. I relationen til pædagoger?c. I relationen til pårørende?d. I mødet med fremmede?e. Særlige tidspunkter i borgens daglige struktur og rutiner?f. I ønsker om tilfredsstillelse af basale behov?g. I ønsket om selvfortælling?	
Besidder medarbejderne den fornødne viden og tekniske færdigheder? Hvordan løses eventuelle udfordringer?	

Hvordan imødekommes borgerens interesser og behov igennem støttesystemet?

Hvilke nye tavler kunne være relevante for borgeren?

Hvilke overvejelser giver videoen ellers anledning til?

Når modstand bliver til medløb i implementeringsprocessen

I implementeringsprocesser vil man som facilitator givetvis altid møde forskellige former for modstand mod forandring. Når der er tale om implementering af digitale løsninger i eksempelvis en pædagogisk praksis, vil man, foruden modstand mod forandring, også kunne møde modstand, der bunder i en afstandtagen fra digitalisering og digitale løsninger. I denne artikel vil faktorerne, der skaber disse modstande blive belyst. Ydermere vil der blive præsenteret forskellige måder hvorpå, man kan forgrube og forholde sig til disse modstande på. Afslutningsvis vil forskellige pædagogiske udfordringer i *Implementeringen af Tablets som Supplerende og Alternativ Kommunikation* (IT-SAK) blive tydeliggjort.

Modstand mod forandring

En naturlig reaktion hos mennesker, der præsenteres for et nyt tiltag i en i forvejen travl hverdag, er en skepsis eller decideret modstand mod forandring. Som facilitator af implementering er det meget vigtigt at have for øje, at skepsis er *naturlig* (Scharmer 2010). Det er derfor også vigtigt, at man forholder sig til og italesætter de faktorer, der er bevæggrunden for den naturlige skepsis. Hvis ikke dette sker, kan denne skepsis over tid transformere sig til reel modstand.

C. Otto Scharmer skriver i sin bog *Teori U* om, hvordan forandring kræver, at de forskellige aktører indgår i processen med det, han betegner som *åbent sind*, *åbent hjerte* og *åben vilje* (Scharmer 2010). Disse tre faktorer kan for nogen umiddelbart virke selvfølgelige og for andre ganske overvældende. Scharmers tre begreber har dog stor betydning for motivationen og ejerskabet i implementeringsprocesser. Pointen hos Scharmer er, at aktørerne i processen skal indgå i processen uden mentale og kulturelle forbehold og tro ubetinget på processens kvalitet og succes. Dette er dog ikke uproblematisk set i lyset af den føromtalt naturlige menneskelige skepsis i forhold til forandringer, hvilket Scharmer også er bevidst om. I denne forbindelse prøver Scharmer at indkredse den omtalte skepsis, i det han betegner som tre indre stemmer - *Voice of Judgement* (den dømmende stemme), *Voice of Cynicism* (den kyniske stemme) og *Voice of Fear* (Frygtens stemme) (Scharmer 2010). Scharmers teori er oprindeligt udarbejdet i forbindelse med alle former for forandringsprocesser, og ordlyden på hans eksempler matcher derfor ikke umiddelbart den pædagogisk kontekst. I forbindelse med IT-SAK projektet har vi derfor udarbejdet mere konkrete eksempler.

Voice of Judgement kan forstås som *den dømmende stemme*, der har en grad af pessimisme indlejret i sig. I forhold til implementeringen af tablets som supplerende og alternativ kommunikation kunne denne stemme komme til udtryk i tanker som:

Det virker helt sikkert ikke alligevel..., Borgerne gider alligevel ikke at bruge App'en..., Det er bare endnu et tiltag for at få os til at løbe hurtigere..., Det er bare en dille – det går helt sikkert over igen...

Voice of Cynicism kan betragtes som *den kyniske stemme*, og er typisk drevet af et mere selvvisk og/eller egoistisk perspektiv. Denne stemme kan i den pædagogiske kontekst udmønte sig i tanker som

Hvad får jeg ud af det? Hvorfor skal jeg nu også til at lære det? Er det en del af mit arbejde? Hvilke arbejdsopgaver skal jeg så ikke lave?

Den sidste af de tre indre stemmer, som Scharmer beskriver, kalder han **Voice of fear**, og kan beskrives som *frygtens stemme*. Denne stemme er præget af en følelse af usikkerhed og mulig utilstrækkelighed. Eksempler på denne type tanker kunne være:

Hvad betyder det for mit arbejde? Ændrer det min hverdag? Bliver borgerne nu mere besværlige? Kan vi overhovedet håndtere, at borgerne får flere kommunikationsmuligheder?

For at foregribe at disse skeptiske stemmer udvikler sig til decideret modstand, er det meget væsentligt, at facilitatorerne kan skabe rum for at disse stemmer bliver italesat og hørt. I aktionsforskningsprojektet IT-SAK valgte vi at skabe dette rum ved at italesætte, at disse stemmer er en del af et helt normalt reaktionsmønster i mødet med noget nyt. Ydermere brugte vi en del tid på, at interessegruppen fik italesat deres skepsis ift. implementering af tablets som supplerende og alternativ kommunikationsredskab. Dermed fik interessegruppen dels en fælles forståelse af hvilke perspektiver denne skepsis affødte. Dels blev det også tydeligt, at vi som facilitatorer accepterede og respekterede denne skepsis. Vi fik dermed i højere grad mulighed for at arbejde med denne skepsis og i fællesskab bearbejde den. Særligt eksemplerne på, hvordan disse stemmer kunne lyde, skabte genklang i interessegruppen, der responderede med skæve smil og latter.

Da interessegruppen i IT-SAK projektet også har en faciliterende rolle i forhold til borgeren, kollegaer og de øvrige involverede aktører, var det også vigtigt, at de blev forberedt på, hvilke stemmer de kunne møde i disse sammenhænge. Dermed var introduktionen til Scharmers stemmer dobbeltsidet. På den ene side blev interessegruppens skepsis italesat og bearbejdet, og på den anden side fik de redskaber til at få en mulig skepsis italesat i arbejdet med de andre involverede aktører.

Mediekulturelle tilgange i implementeringen af digitale løsninger

Når man ønsker at implementere en digital løsning i den pædagogiske praksis, er der udover Scharmers stemmer forskellige kulturelle faktorer, man bør tage højde for. Først skal nævnes, at hver enkelt borger, pårørende og pædagog har hver deres vidt forskellige udgangspunkter ift. viden om, færdigheder i og ikke mindst forståelse for potentialerne i digitale løsninger. Alle disse forskellige udgangspunkter er væsentlige at have in mente, når man har påtaget sig opgaven som facilitator af implementeringen af digitale løsninger.

Vi har i IT-SAK-projektet udarbejdet en oversigt, der overordnet illustrerer forskellige mediekulturelle tilgange – tilgange der kan præge implementeringsprocessen af digitale støtte-redskaber. Disse mediekulturelle tilgange skal forstås som forskellige måder hvorpå, det enkelte menneske betragter og forholder sig til medialiseringen. Modellen er udarbejdet på baggrund af forskelle teoretiske perspektiver (Clemmensen og Favrholt 2011, Nyboe 2009)

på det mediekulturelle område, samt egne erfaringer fra vores flerårige arbejdet med medier på pædagoguddannelsen og i forskningsmæssigt regi.

Mediekulturel optimisme		Mediekulturel pessimisme	
Ukritisk medieoptimisme	Kritisk medieoptimisme	Kritisk mediepessimisme	Ukritisk mediepessimisme
Jubeloptimisme	Digital dannelse og digital didaktik	Faglig og samfundsmæssig funderet kritisk pessimisme	Mediepanik

Øverst i modellen ses to overordnede diskurser i form af den *Mediekulturelle optimisme* og den *Mediekulturelle pessimisme*. Modellen skal betragtes som en skala, hvor underkategorierne indikerer forskellige grader af de to diskurser.

Yderkategorien i medieoptimismen her vi betegnet som *Ukritisk medieoptimisme*. Det ukritiske skal i den pædagogiske kontekst forstås således, at denne tilgang er styret af en fascination af de nyeste teknologier og gadgets uden fokus på, hvorvidt teknologien tilføjer pædagogisk praksis værdi – denne tilgang har vi valgt også at beskrive som *jubeloptimisme*.

Yderkategorien i den mediepessimistiske diskurs har vi valgt at betegne som *Ukritisk mediepessimisme*. Denne distinktion er typisk styret af frygten for de nyeste digitale tiltag. Denne distinktion kan sidestilles med, hvad Helen Arvad Clemensen og Lis Faurholt betegner som *Mediepanik* (Clemensen og Favrholt 2011). I den forbindelse fremhæver de, at tilgangen er præget af en kulturkamp, hvor generationer kæmper om værdisættelsen af kulturelle kompetencer. Dette kunne indikere, at denne distinktion primært knytter sig til en ældre generation, men sådan forholder det sig ikke nødvendigvis. Dog kan det fremhæves, at den typisk knytter sig til en kultur, der bærer en mere klassisk og konservativ forståelse af det kulturelle kompetencebegreb (Clemensen og Favrholt 2011).

Den inderste kategori i den mediepessimistiske diskurs har vi valgt at betegne *Kritisk mediepessimisme*. Denne kategori er kendetegnet ved at have en pessimisme til medialiseringen som grundpræmis. Kategorien adskiller sig dog fra den ukritiske mediepessimisme ved, at den *kritiske mediepessimisme* tilgang er baseret på videnskabeligt og samfundsmæssigt funderede og validerede argumenter. Dermed kan medialiseringen blive fravalgt ud fra en *bevidst og oplyst* grundlag. Denne tilgang kræver dermed også en bred viden indenfor mediekulturen, da dette er nødvendigt for at kunne træffe de fagligt og samfundsmæssige funderede valg og fravalg på området.

Den inderste kategori i den medieoptimistiske diskurs er som den mediekritiske pessimisme også baseret på videnskabeligt og samfundsmæssigt funderede og validerede argumenter. Forskellen er dog, at denne kategori har et optimistisk mediesyn som udgangspunkt – deraf navnet *kritisk medieoptimisme*. Det afgørende i denne mediekulturelle tilgang er, at man besidder den fornødne viden og de fornødne færdigheder, der kan skabe grundlag for bevidste til- og fravalg. Med andre ord, så kræver denne tilgang en forståelse for medierne

og brugen af disse. Ydermere kræver den, at man har tilegnet sig nogle grundlæggende praksisfærdigheder i brugen af medier. Sidst men ikke mindst kræver den, at man forholder sig kritisk til hver enkelt medieret tiltag, så ens personlige begejstring for medier ikke kommer til at styre det enkelte til- eller fravalg. Denne kategori kan i øvrigt sidestilles med det, Lotte Nyboe betegner som *Digital dannelse*, men trækker også på hvad Ola Erstad betegner som *digitale kompetencer* (Nyboe 2009).

Gennem vores arbejde med digitale teknologier i pædagogisk praksis generelt samt implementeringen af disse, har en særlig faktor vist sig være meget central. Vi har valgt at kalde denne faktor *digital merværdi*. I begrebet er der indlejret en kritisk forholden sig til i hvilket omfang mediet bringer en øget menneskelig og/eller pædagogisk værdi ind i det pædagogiske felt – en værdi, der ikke var eller kunne frembringes i den pågældende praksis uden mediet. Denne digitale merværdi kan komme til udtryk på et utal af måder – alt fra sociale perspektiver over mere nuancerede og specifikke pædagogiske aktiviteter til supplerende og alternativ kommunikation, som det er tilfældet i IT-SAK-projektet, kan betragtes som digital merværdi.

Udover de forventede fordele ved implementeringen gennem IT-SAK-projektet, der er nævnt i artikelsamlingens indledende artikel, så kan der i projektet også iagttages en digital merværdi som udbytte af implementeringen. Blandt fordelene ved, at det kommunikative støttesystem er digitalt, kan nævnes, at de digitale systemer, i modsætning analoge støttesystemer, indbefatter en visuel-, en auditiv-, en skriftsproglig- og en verbalsproglig dimension. Grundet de forskellige indbyggede kommunikationsformer stiller de digitale støttesystemer således ikke så store kommunikative krav til kommunikationspartneren, som de analoge støttesystemer gør, da det digitale støttesystem netop rummer alle disse kommunikationsdimensioner.

Ydermere kan borgeren anvende egne billeder i stedet for piktogrammer - disse billeder kan suppleres og/eller understøttes med skriftsprog og indtalt talesprog. Dermed kan den kommunikative støtte bliver mere personlig, hvis den er digital. En anden digital merværdi der kan nævnes er, at borgerne kan tage det digitale støttesystem med sig over alt. Dermed kan den enkelte borger med det digitale støttesystem skabe bedre sammenhæng i sin hverdag, da støttesystemet både bruges hjemme på botilbuddet og i alle arenaer, borgeren færdes i. Tredje og sidst kan det nævnes, at i det digitale støttesystem er det meget simpelt at udbygge borgerens "ordforråd" ved at tilføje nye billeder, lyd og evt. tekst. Borgerne har dermed mulighed for hele tiden at udvikle/udvide sit sprog uanset, hvor han eller hun fysisk befinder sig.

I IT-SAK projektet præsenterede vi interessegruppen for de forskellige mediekulturelle tilgange. Ligesom det var tilfældet med præsentationen af Scharmers stemmer, så havde denne præsentation også et dobbeltperspektiv. Dels kunne interessegruppen vurdere hvor i det mediekulturelle landskab de selv befandt sig – således kunne vi sammen afdække hvilken viden og hvilke kompetencer, de hver især havde behov for at tilegne sig. Ydermere kunne præsentationen forberede interessegruppen på, hvilke forskellige udgangspunkter de ville kunne møde i mødet med borgerne, kollegaerne og de pårørende.

Et pædagogisk paradoks når borgerne får et sprog

Et andet aspekt som vi i IT-SAK-projektet har beskæftiget os med, er af mere specifik pædagogisk karakter. Når man i pædagogisk praksis støtter borgerne i at tilegne sig et mere udfoldet og nuanceret sprog, får den enkelte borger en højere grad af autonomi og selvbestemmelse. Gennem kommunikationen via støttesystemet får borgeren mulighed for tydeligt at sige til og fra i forskellige situationer – og i nogle tilfælde kan borgeren endvidere begrunde sine til- og fravalg. På den ene side bliver det pædagogiske arbejde med borgerne således lettere, da det pædagogiske personale ikke behøver at tolke på borgerens kommunikation – men i stedet blot lytte. På den anden side vil den øgende selvbestemmelse frembringe situationer, hvor borgerens ønsker og krav strider mod det pædagogiske personales forventninger, forståelser og ønsker i den enkelte situation. Denne type interessekonflikter bør det pædagogiske personale også forholde sig til i en implementeringsproces som IT-SAK, da disse utvivlsomt vil opstå.

I IT-SAK-projektet italesatte vi dette paradoks, og det pædagogiske personale forholdt sig således til, hvordan det kunne imødekommes og håndteres i forhold til hver enkelt borger. Ydermere blev det besluttet, at det pædagogiske personale løbende ville forholde sig til paradokset mellem selvbestemmelse, støtte og livskvalitet – et paradoks som i forvejen optog personalegruppen meget.

Litteratur:

Clemmensen, Helen Arvad og Faurholt, Lis (2011): *Mediekultur i Sørensen, Mogens (red): Dansk, kultur og kommunikation. Et pædagogisk perspektiv.* København: Akademisk Forlag

Scharmer, Otto (2010): *Teori U. Lederskab der åbner fremtiden.* Hinnerup, Ankerhus Forlag

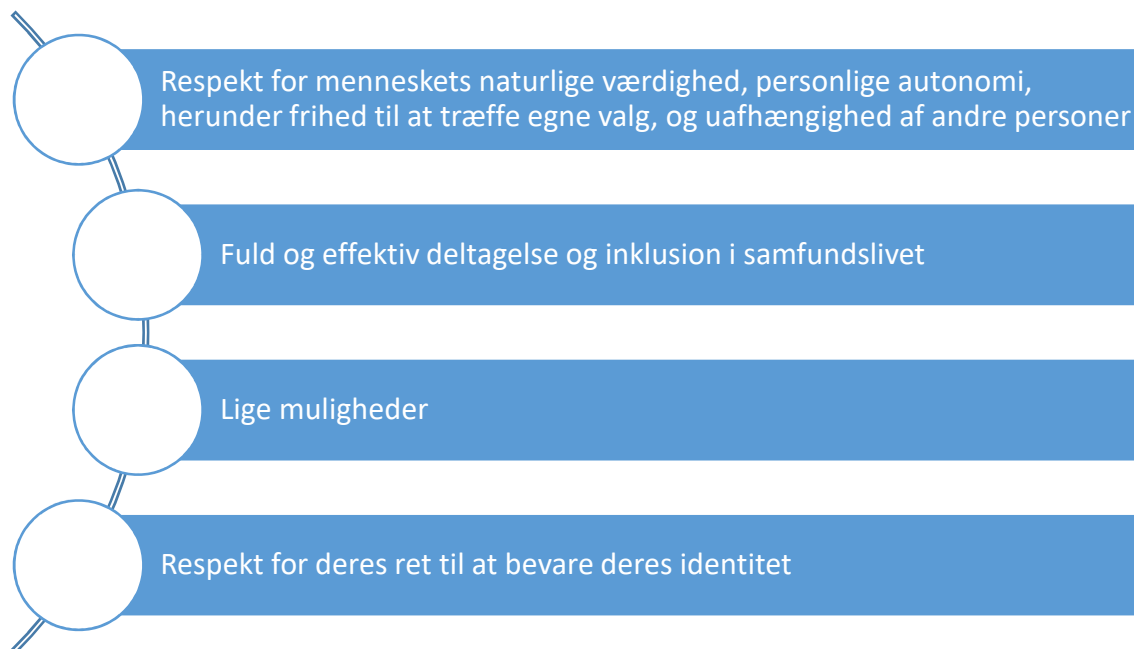
Nyboe, Lotte (2009): *Digital Dannelse: Børns og unges mediebrug og – læring inden for og uden for institutionerne.* Frederiksberg C. Frydenlund

Teknologi bidrager til realisering af Handicapkonventionen

Formålet med denne artikel er at beskrive og reflektere over selve formålet med IT-SAK-projektet samt eksemplificere, hvordan implementeringen af tablets kan få en positiv betydning for borgere med begrænset verbalsprog.

Artiklen vil vise hvordan, vi gennem udviklingsprojektet arbejder med principperne i FN's handicapkonvention i den socialpædagogiske praksis.

Siden 2009 har Danmark været omfattet af FN's handicapkonvention. Denne konvention bygger på nogle vigtige principper. Her er udvalgt nogle af dem, vi har stillet skarpt på i dette forskningsprojekt:



(Det centrale handicapråd 2017)

Det er ikke nødvendigvis enkelt at omsætte FN's konventioner til konkret pædagogisk praksis i arbejdet med borgere med funktionsnedsættelser. De mange principper og artikler skal fortolkes og forstås i forhold til den aktuelle pædagogiske praksis. Det kræver pædagoger, der forholder sig reflektivt og har det med i deres faglige overvejelser og i alt hvad de gør.

Som lektorer på pædagoguddannelsen er vi optagede af udviklingen af den pædagogiske praksis og ønsker at være aktive medspillere i udviklingen af den – selvfølgelig med Handicapkonventionen som en aktuel ramme for dette arbejde.

I forbindelse med forskningsprojektet IT-SAK har vi oplevet at samarbejde med pædagoger, der har konventionens principper inde under huden. Alt hvad pædagogerne gør sker ud fra det menneskesyn, som konventionen bygger på. Det har skabt et fælles fundament for dette forskningsprojekt, der netop sigter mod at give borgerne på botilbuddet en større grad af autonomi og frihed til at træffe egne valg og dermed blive mere uafhængige.

I et større perspektiv handler det om at inkludere borgerne bedre i samfundet og give dem samme muligheder som andre borgere. Ydermere har vi i fællesskab været optagede af den dimension, der handler om at styrke borgernes identitet. Disse perspektiver vil blive udfoldet i denne artikel.

Konventionens principper i praksis

Gennem brug af tablets som supplerende og alternativ kommunikationsredskab kan institutionen arbejde med flere af principperne i FN's handicapkonvention i praksis. Vi vil i nedenstående afsnit pege på enkelte af disse og argumentere for dette.

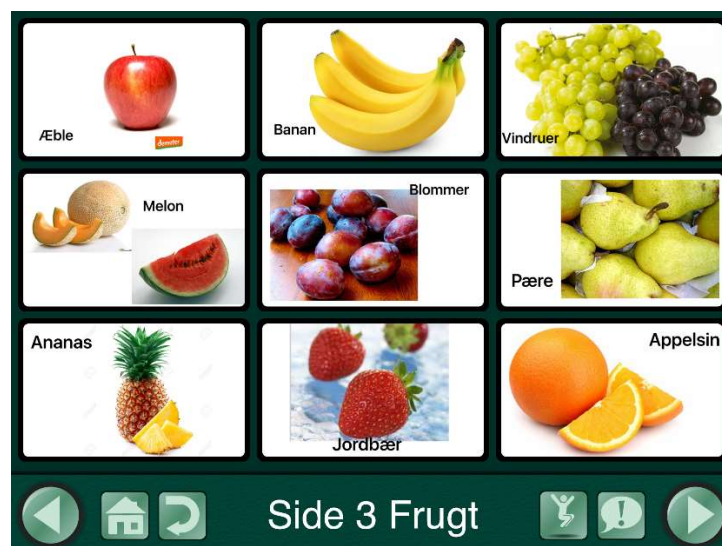
Selvstændighed

Princippet i FN's handicapkonvention om at man skal have:

"Respekt for menneskets naturlige værdighed, personlige autonomi, herunder frihed til at træffe egne valg, og uafhængighed af andre personer" (Det centrale handicapråd 2017)

Dette var pædagoger og ledelse på botilbuddet, der deltog i projektet, meget optagede af.

Derfor så de også med det samme, hvordan app'en GoTalkNow kunne bidrage til at øge borgernes autonomi og selvbestemmelsesret. Af den årsag var det de funktioner, der tilbød borgere valgmuligheder, pædagogerne valgte at arbejde med, når borgerne skulle introduceres og lære at anvende app'en.



Eksempler på tiltag var, at borgeren ud fra app'en kunne vælge morgenmad eller indhold til madpakken. Andre borgere fik med app'en større mulighed for at vælge eftermiddagsaktiviteter, eller hvad de gerne ville lave på en hjemmedag eller ledsagertur.

Der var i store træk en succes at introducere borgeren for app'en og dens funktioner på denne måde. Dog havde vi også opmærksomhed på, at det at vælge noget ud og udtrykke behov, kun er en meget lille del af det kommunikationsbehov mennesker har, og at app'en kunne tilbyde meget mere.

Identitet

Kommunikation og fortællinger er afgørende for udvikling af ens identitet, hvis man tager udgangspunkt i den narrative identitetsteori.

Respekt for deres ret til at bevare deres identitet er også et af de principper, som handicapkonventionen bygger på. (Det centrale handicapråd 2017)

Ifølge den narrative identitetsteori defineres den menneskelige identitet som de historier, det enkelte menneske konstruerer og fortæller om sig selv - det definerer hvem vedkommende er - både over for sig selv og for andre. (Jørgensen 2008)

En narrativ identitet er ikke én historie, men består i stedet af mange forskellige historier, der udveksles mellem forskellige personer i forskellige kontekster.

Mennesket benytter fortællinger til at konstruere og vedligeholde en fornemmelse af mening, sammenhæng og retning gennem livet.

Når individet konstruerer et narrativ om sig selv trækkes der på en fælles (kollektiv) betydningshorisont og kulturelle referencerammer. Derfor bliver det afgørende for borgeren, at pædagogerne sammen med borgeren arbejder med borgernes (og deres fælles) fortællinger.

Book Creator er netop en app, der kan fortælle disse historier. Borgere og pædagoger arbejdede sammen om både små og store fortællinger fra hverdag og fra særlige lejligheder. Borgere blev hovedpersonen i at skabe fortællingerne om sig selv, og pædagogerne arbejder på den måde med at bevare og udvikle borgernes identitet.



Anthony Giddens mener, at selvbiografien er kernen i selvidentiteten i den moderne tilværelse. Det er skabelsen og forfinelsen af fortællingerne om sig selv og formidlingen af disse til andre, der er omdrejningspunktet for identitetsarbejdet (Giddens 1991)

Når borgernes fortællinger ligger på borgerens tablet, har borgeren også mulighed for at vælge, hvem han/hun vil dele disse fortællinger med. Dermed får borgeren i højere grad samme muligheder som alle andre.

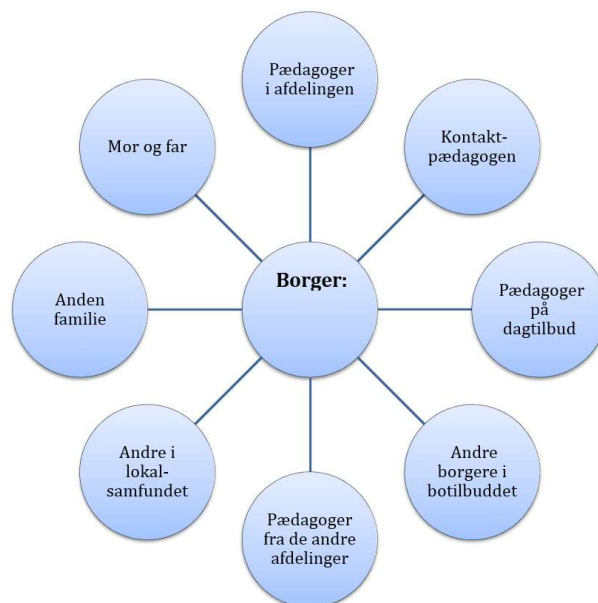
I modsætning til tidligere er dette i større grad en mulighed nu, hvor tablets og Book Creator er blevet en del af hverdagen. Tidligere havde de forskellige pædagoger nogle enkelte historier, de havde sammen med de enkelte borgere – og disse blev så blev gentaget igen og igen, men uden at borgeren selv kunne bestemme hvilke historier eller hvilket tidspunkt.

Book Creator har ændret det mønster, og pædagogerne arbejder nu i højere grad på at bevare og udvikle borgernes identitet.

Deltagelse, inklusion og lige muligheder.

Andre principper i FN's handicapkonvention, der blev arbejdet med gennem implementeringen af tablets var dem, der handler om at borgerne skulle have fuld og effektiv deltagelse og inklusion i samfundslivet samt lige muligheder.

Dette arbejde vi med, når vi i projektet havde fokus på at få implementeret redskaberne i alle dele af borgerens liv. En del af projektet handler om at lave en aktøranalyse og få kortlagt de aktører, der er i borgerens netværk. Ved at have fokus på alle dele af dette netværk og implementere de kommunikative støttesystemer hele vejen rundt, vil borgeren få mulighed for at deltage i og være inkluderet i samfundet, og der arbejdes for at give borgeren lige muligheder.



Aktøranalyserne indeholdte mange aktører/aktørgrupper. Dem pædagogerne fandt væsentligst at arbejde med først, var pædagogerne på borgernes dagtilbud. Botilbuddets samarbejde med de dagtilbud, som borgerne arbejder på, var tidligere ikke prioriteret så højt. Det var derfor ifølge pædagogerne en øjenåbner at lave aktøranalysen og opdage, hvor skarpt adskilte arenaer borgeren dagligt befandt sig i.

Samarbejdet først med dagtilbuddet og senere hen med andre aktører i borgernes liv var en succes, der efter pædagogernes udsagn har forbedret borgernes mulighed for at fortælle sig selv, navigere mellem og blive betydningsfulde i forskellige kontekster.

En afgørende fordel ved støttesystemer placeret på borgerens tablet er, at det bliver borgeregens egne. De følger med borgerens rundt modsat piktogramtavler, der typisk enten findes på botilbuddet eller i dagtilbuddet. Dermed får borgeren bedre mulighed for at deltage i samfundet på lige fod med andre.

På denne måde arbejdes der med mange af de principper, som FN's handicapkonvention bygger på. I sidste og afsluttende artikel vil vi vise hvordan implementeringen af tablets har gjort en forskel for de borgere, der har været involveret.

Litteratur

Det centrale handicapråd (2017): *Konventionsteksten*.

Lokaliseret 16. maj 2017 på <http://www.dch.dk/content/konventionsteksten>

Giddens, Anthony (1991): *Modernitet og selvidentitet - selvet og samfundet under sen-moderniteten*. København: Hans Reitzels Forlag

Jørgensen, Carsten René (2008): *Identitet. Psykologiske og kulturanalytiske perspektiver*. København. Hans Reitzels Forlag

Den kommunikative fremtid for borgerne

I denne femte og sidste artikel i artikelserien om *Implementering af Tablet som Supplerende og Alternativ Kommunikation (IT-SAK)* vil vi tydeliggøre borgernes nuværende kommunikationssituation efter 18 måneders arbejde med implementeringen. Logisk for os er udgangspunktet for denne status kommunikationssituationen mellem borger og den omkringlæggende verden – præcis samme sted hvor projektets idé opstod. I lyset af projektets formål om at give borgeren en tydeligere stemme og større selv- og medbestemmelse, ville det umiddelbart være nærlæggende at spørge den enkelte borger ift. den kommunikative udvikling. Grundet projektets struktur og borgernes kognitive- og nuværende kommunikative niveau har vi dog undladt dette. I stedet har vi, med afsæt i projektets grundforståelse af kommunikation, hvor kommunikation og kommunikationsvanskeligheder er et mellemværende mellem kommunikationsparterne, valgt at interviewe borgernes primære kommunikationspartnere – pædagogerne på bostedet. Vi har dels spurgt ind til deres observationer i forhold til borgernes nye kommunikationssituation og dermed de foreløbige resultater af implementeringer. Dels har vi også spurgt ind til pædagogernes oplevelse af *Implementering af Tablet som Supplerende og Alternativ Kommunikation*.

På det botilbud vi har samarbejdet med i projektet bruger otte borgere efter 18 måneder tablets som kommunikationsredskab i hverdagen på botilbuddet. Borgerne udtrykker behov og vælger aktiviteter i løbet af dagen - en af pædagogerne siger i interviewet:

"Jeg synes helt sikkert, at det har haft en fordel – i hvert tilfælde for X. Det med at have givet ham en stemme selv til at sige, hvad han har lyst til at lave. Og hvad han har lyst til at få med på sin madpakke – så der ikke bare bliver set henover hovedet på ham... Også fordi ellers vælger vi bare. Og hvis vi er der to dage i træk, så sørger vi for, at han ikke får det samme med. Men vi har jo fundet ud af, at han jo gerne vil have det samme med. Han vælger jo det samme, og det er jo det, han VIL have med – lige meget hvor meget vi har prøvet at bytte rundt på bilerne. Så jeg synes HELT klart, at det har haft en fordel for ham".

Her er det tydeligt hvordan borgeren i højere grad en tidligere har fået en stemme i eget liv, og dermed også mere selvbestemmelse. Dette udtrykkes omend endnu tydeligere hvor en anden af pædagogerne udtaler:

"Når man ser borgerne og er optaget af selvbestemmelse, så ser man borgerne på en anden måde – borgerne får derfor også valgmuligheder i andre sammenhænge... Så ser man mere borgeren som et andet menneske – ser borgeren mere nuanceret, så det giver muligheder udover bare omkring iPad'en".

At borgerne selv har fået øjnene op for muligheden for øget selvbestemmelse fremhæves også af en af pædagogerne, da hun siger:

"Det er synligt, når borgerne selv finder iPad'en frem og vil fortælle noget... Det er i hvert tilfælde meget synligt".

I forlængelse af dette skal det dog fremhæves, at denne selvstændighedsproces kun er i sin spæde vorden efter 18 måneders arbejde, og denne typer processer vil tage lang tid. Man skal have for øje, at borgergrupper som denne generelt har været vandt til, at beslutninger er blevet truffet på deres vegne, og derfor ikke forventer at blive inddraget. Pædagogerne fremhæver i denne sammenhæng også en påvirkning af den pædagogiske opgave:

"Jeg tænker også om det er en del af den her nye måde at tænke opgave på, for iPad'en er jo med til at borgeren bliver selvbestemmende og tydelig... [...]"



Flere af borgerne anvender også tabletten i dagtilbuddet, der hos de fleste borgere betragtes som den sekundære aktør og dermed den aktør, som de fleste pædagoger har valgt at fokusere på efter implementering på boformen. I denne sammenhæng er det blevet meget tydeligt for pædagogerne, hvor lidt de egentlig tidligere har vidst om borgerens hverdag i dagtilbuddet. Ved involveringen af dagtilbuddet som sekundær aktør er den mentale afstand mellem boform og dagtilbud blevet mindre, da tabletten har skabt kommunikativ bro, og borgerne får dermed større mulighed for fortælle om deres hverdag i de to arenaer - hvis de vel at mærke ønsker det. Den kommunikative sammenhæng mellem arenaerne har denne implementeringsproces været med til at tydeliggøre vigtigheden af.

Enkelte af borgernes familier er også begyndt at bruge de forskellige apps sammen med borgeren, og på den måde er de rigtig godt i gang med at implementere tabletten som kommunikationsværktøj. Det er dog også blevet tydeligt hvor stort og tidskrævende et arbejde det er, når pædagogen skal være facilitator i processen, hvor borgeren og dennes omgivelser skal lære et nyt sprog. En pædagog formulerer det således:

"Det er nemt, og det er muligt, men det kræver noget arbejde – og det gør det for os, men det gør det også for dem, der skal bruge det. [...] Det er et kæmpe arbejde, og det bliver det ved med at være. Der skal jo følges op, og det skal man blive ved med..."

En anden pædagog siger i forlængelse heraf:

"Det kræver en stor og kontinuerlig indsats. Det motiverer, at man selv kan se at det virker – det giver pædagogen motivation at se, at borgeren lyser op".

Implicit antydes det også her, at processen med implementeringen til tider kan være demotiverende, da implementeringshastigheden kan være ganske langsom. Det bliver dog i citatet også tydeligt, at borgerens kommunikative fremskridt motiverer pædagogerne til det kontinuerlige arbejde - dermed også et øget fokus på selv de mindste fremskridt.

Et aspekt i *Implementering af Tablet som Supplerende og Alternativ Kommunikation* som pædagogerne også peger på i interviewet er relationen. Hermed ikke kun den relation, som det kræver at implementere kommunikationsredskabet, men også den relation implementering skaber. En pædagog fremhæver dette i forbindelsen med en ældre borger, der i begyndelsen blot synes, at iPad var noget pjat:

"hun får bare så meget godt samspil omkring den iPad... Og hun får udvidet mulighederne, og bare det med at hun vælger pålæg i weekenden [...] men hun brugen den også til andet. Bare det med at vi sidder og ser video fra Sølund festivalen og videoer med Birte Kjær og sådan noget. Det viser, at hun har fået øjnene op for, at den også kan bruges til andet end bare sådan noget børnepjat. Så kan hun selv vælge om hun vil se Birte Kjær eller Kandis. Jeg tænker i hvert tilfælde, at det er kæmpe fremskridt".

Styrkelsen af det relationelle bliver også tydeligt i hvor en pædagog siger:

"I går hvor jeg ser borgerne sidde med min kollega og bare griner fordi X trykker på noget forkert – nej hvordan gjorde du det X...? Fordi det er jo hende, der er den seje til det her – der synes jeg, at det bliver tydeligt".

På trods af at projektet har forløbet i 18 måneder, så er udviklingen af den enkelte borgers kommunikationssituation blot lige begyndt – en udvikling, der ligesom al andet sprogudvikling, aldrig stopper. Borgeren og pædagogerne har trods det tidlige stadie dog stadig gjort sig mange vigtige erfaringer. En væsentlig pointe der fremhæves i forhold til hele implementeringsprocessen er følgende:

"Det er vigtigt at være nuanceret og tænke, nu står jeg overfor denne borger – hvordan kan det så give mening over for ham/hende".

I et erfaringsbaseret men fremadrettet perspektiv understøttes og uddybes dette afslutningsvist i interviewet:

"Gennem arbejdet med projektet er jeg blevet opmærksom på, at det mere er hele iPaden som redskab og ikke kun App'en (Go Talk Now). Jeg tænker også, at det er alt afhængig af borgers kognitive niveau, hvordan det skal anvendes som redskab. [...] For nogen kan jeg stadig se billedet for mig, at uanset hvilken kontekst de går ind i, så har de iPaden med under armen og kan bruge den der, mens ved andre vil det være mere afgrænsede kontekster, hvor det give mening af bruge den... Eller som kommunikationsredskab mellem de forskellige verdener".

Med dette citat er vi tilbage ved projektets udgangspunkt, hvor vi ønskede at skabe en dynamisk generaliserbar implementeringsstrategi, der i sin struktur kan tage højde for individuelle og institutionsspecifikke behov – en aktionsimplementeringsstrategi. Som de fem artikler på hver sin måde viser, så er dette lykkedes og implementeringen er i gang.

Når vi ser tilbage på, hvorfor det så er lykket, så er viljen til at ville borgeren det bedste, et kollegialt sammenhold og pædagogisk stolthed væsentlige faktorer. Når vi har spurgt pædagogerne om hvorfor det lykkes, så fremhæver de ydermere den vekselvirkning mellem teori og praksis, der er ligger implicit i implementeringsstrategien, men som vi som facilitatorer gjorde eksplicit for interessegruppen. Ydermere fremhæver de:

"Det har også været en stor hjælp, at I har været så kompetente ift. det tekniske".

Alt det ovenstående har ikke været muligt at nå frem til uden et godt og tæt samarbejde. Pædagogerne og ledelsen på botilbuddet har været gode samarbejdspartnere for os i denne proces. De har taget åbent imod de forskellige idéer, oplæg og værktøjer, som vi har udviklet og præsenteret, og de har velvilligt deltaget i at forbedre disse gennem gode dialoger.

Vi takker derfor for, at I har gjort det muligt for os, at bidrage til at støtte borgerne... TAK.