

Digitalisering och etiska frågor i vägledningsarbete



Kommentarer till Sveriges Vägledarförenings etiska riktlinjer, mars 2024

Digitaliseringens utveckling påverkar i princip all kommunikation och arbetssätt i arbetslivet idag och följaktligen även vägledarens yrkesroll och arbetssätt. I och med digitaliseringens utveckling är det angeläget att reflektera och diskutera dess inverkan på vägledningen och att uppmärksamma de etiska frågor som digitaliseringen för med sig i vägledningsarbetet. I Sveriges vägledarförenings etiska deklaration står: *”Etikfrågor förändras och utmanas även i relation till samhällsförändring och teknikutveckling”*. Även Europarådets rekommendation¹ betonar i den fjärde av åtta nyckelkompetenser för livslångt lärande att digital kompetens handlar om säker och kritisk användning av informations- och kommunikationsteknik för arbete, fritid och kommunikation: *”Användningen av informationssamhällets teknik kräver en kritisk och reflekterande attityd när det gäller information och ansvarsfull användning av interaktiva medier.”*

Denna bilaga har därför tagits fram för att vara till stöd för vägledare när det gäller etiska frågor i samband med digitaliseringens inverkan på professionen och vägledningsarbetet. Utgångspunkten är att den ska ge stöd till vägledaren att förhålla sig till och orientera sig om etiska frågor och aspekter som kan behöva uppmärksammas och/eller som kan uppstå i vägledningsarbete i förhållande till den digitala utvecklingen.

Digitala frågor inom vägledning är ett omfattande och komplext område. Dokumentet gör inte anspråk på att vara heltäckande utan vill lyfta fram några centrala områden med koppling till de etiska riktlinjerna som vägledare kan behöva uppmärksamma i relation till etiska frågor och arbetssätt i digitala miljöer. Dokumentet vill också inspirera och stimulera vägledare att reflektera kring och diskutera etiska frågor i vägledningsarbetet i relation till den digitala utvecklingen både på egen hand och gemensamt i yrkeskåren.

Dokumentet utgår från de etiska riktlinjerna och är upplagt på följande vis: Under varje rubrik och riktlinjer finns en kortare text som belyser några aspekter vad gäller etik och digitalisering med koppling till respektive område. Avsnittet avslutas med några frågor som syftar till att stödja vägledares egna reflektioner över etik, digitala miljöer och vägledningsarbetet både enskilt och tillsammans med kollegor.

¹ EUs nyckelkompetenser för livslångt lärande (2018) <https://eur-lex.europa.eu/SV/legal-content/summary/lifelong-learning-key-competences.html>

Profession

Etiska riktlinjer

Vägledare strävar efter att upprätthålla och utveckla sin professionella kompetens.

Vägledare strävar efter att lära av varandra samt dela erfarenheter och kunskaper på ett systematiskt sätt.

Vägledare följer den utveckling som sker avseende forskning, teorier och metoder inom området.

Vägledare strävar efter god självkännedom och medvetenhet om egna attityder och värderingar gentemot individ och samhälle.

Vägledare uppmärksammar gränserna för den egna professionen och hänvisar till annan kompetens när så kan vara nödvändigt för vägledningssökandes bästa.

Kommentarer

Vägledare är en profession som befinner sig i ständig förändring och de etiska riktlinjerna lyfter fram vikten av att vägledare upprätthåller och utvecklar sin professionella kompetens och följer den utveckling som sker inom området. Behovet av att utveckla sin kompetens blir särskilt påtagligt när det gäller digitaliseringens inverkan på arbetet, t ex att känna till vilka digitala verktyg som finns och lagstiftning som är av betydelse. För att kunna göra det behöver vägledare värna sin nyfikenhet och tillämpa ett livslångt lärande för att möta de förändringar som digitaliseringen medför. Vissa beskriver det också som att ha ett digitalt mod² vilket handlar om att ha en öppen inställning till digitala förändringar och att skaffa sig kunskap om och förmåga att använda digitala verktyg. Det kan vara en utmaning att som enskild vägledare följa utvecklingen och ta vara på de möjligheter som digitaliseringen kan erbjuda. Väger till att upprätthålla sitt digitala mod kan vara att delta i kompetensutvecklande insatser och, som de etiska riktlinjerna också lyfter fram, att dela kunskap och erfarenhet med andra vägledare. Även om vägledaren har ett eget ansvar för detta behöver vägledaren också stöd och möjligheter från den verksamhet den ingår i för att bibehålla och utveckla sin kompetens, t ex genom tid för kompetensutveckling i arbetstiden.

I digitala miljöer finns ofta olika vägledningsverktyg som kan vara användbara i olika delar i vägledningsprocessen. Det kan vara allt från enkla intressetest till mer avancerade tester och interaktiva informationssidor, chatverktyg etc. Vägledaren har ett ansvar för att känna till vad de olika verktygen den använder kan bidra med, vilka utmaningar som kan finnas med respektive verktyg och för vilka målgrupper verktyget kan vara lämpligt eller mindre lämpligt.

En annan fråga som vägledaren behöver vara medveten om och reflektera över är hur den använder sin professionella kompetens och vägledningmetodik i kontakt med vägledningssökande i digitala miljöer som datorer, smartphones eller andra digitala enheter. Digitala miljöer kan underlätta kontakt och samarbete med vägledningssökande i många avseenden men de kan också skapa förväntningar på att vägledare ska kunna ge snabba svar och att karriärfrågor kan hanteras utan någon närmare personlig kontakt eller dialog med vägledaren. Det kan därför vara viktigt att som vägledare vara tydligt inriktad på att upprätthålla sin professionella vägledarkompetens även i digitala miljöer. Det kan t ex innebära att i digital kommunikation sträva efter att utforska den vägledningssökandes fråga och situation innan den besvaras och inte besvara frågor utan att ställa vägledande frågor till

² Begreppet "digitalt mod" <https://acreelman.blogspot.com/>

den sökande. Det kan också innebära att vägledaren utvecklar tydliga strategier för att stödja den sökandes förmåga att söka kunskap och information om sig själv och om karriärfrågor på egen hand i digitala miljöer.

Reflektionsfrågor

1. Vad är digitalt mod för dig? Hur ser du på ditt eget digitala mod? Hur kan det stärkas?
2. Hur bedömer du din egen förmåga att arbeta med vägledning i digitala miljöer?
3. Vilket stöd skulle du behöva för att utveckla din förmåga att arbeta med vägledning i digitala miljöer?
4. Vilka möjligheter till kompetensutveckling vad gäller digitala verktyg finns i verksamheten? Vilka andra möjligheter till kompetensutveckling finns?
5. Vilka digitala vägledningsverktyg har du tillgång till? Vilka frågor kan de hjälpa till att hantera? Vilka för- och nackdelar finns med dessa verktyg?
6. Hur har digitala vägledningsverktyg påverkat ditt arbetssätt som vägledare? Vilka möjligheter och utmaningar har du råkat på?
7. Hur påverkar den digitala miljön interaktion och kommunikation i samtal? Hur påverkas de vägledningssökande av den digitala miljön/verktyg? Vad kan vara utmanande för dem att hantera? Vad blir enklare?
8. Hur påverkas din vägledningmetodik? Hur använder du din vägledarkompetens i digitala miljöer? Vad kan vara svårt att göra/upprätthålla? Vad blir enklare? Vad skulle du vilja bli bättre på att göra/inte göra?

Individ

Etiska riktlinjer

Vägledarens bemötande av individer grundas på respekt och en strävan efter att etablera goda relationer.

Vägledare hanterar uppgifter om personliga förhållanden med respekt för individens integritet.

Vägledare har kunskap om och följer gällande lagstiftning för tystnadsplikt och sekretess.

Vägledare är tydlig med förutsättningarna för mötet och om sin egen kompetens, samt anpassar vägledningsinsatserna efter den sökandes behov och situation.

Vägledare strävar efter att ge relevant, tydlig och objektiv information.

Kommentarer

Vägledarens bemötande ska grundas på respekt och en strävan efter att etablera en god relation med sina vägledningssökande. Digitala mötesplatser kan till viss del kräva andra sätt att arbeta på än vid fysiska möten för att individen ska känna respekt och att samtalet ska präglas av en god relation. Vägledaren behöver se till att mötet är anpassat för individen utifrån de möjligheter som ges genom det digitala forumet. Det kan i ett första skede handla om något så grundläggande som att välja en lämplig bakgrundsbild som visar i vilket sammanhang vägledningen sker och som även inger förtroende.

Vägledare behöver också särskilt uppmärksamma hur vägledningssökandes integritet kan skyddas och värnas i digitala miljöer. Vägledaren behöver vara medveten om den digitala mötesplatsens villkor för individens integritet, t ex om vägledningen sker i öppna eller slutna forum, och ha det som utgångspunkt för sitt arbete. Det kan innebära att säkerställa för den

vägledde att det inte finns någon annan som kan ta del av samtalet, t ex genom att visa med kameran att ingen annan befinner sig i vägledarens fysiska rum. Om det är ett öppet forum, t ex en chatt som flera kan ta del av, behöver vägledaren tänka på vilka frågor den ställer så att individens personliga förhållanden inte utlämnas och istället föreslå en personlig kontakt när det gäller frågor av mer personlig karaktär.

Digitalt material är ofta lättillgängligt men som vid all vägledning ska vägledaren välja vägledningsmaterial och verktyg utifrån den vägledningssökandes fråga, vara förtrogen både med syftet med materialet och på vilket sätt det kan vara till stöd för vägledningssökande. Det är viktigt att vägledaren försöker kartlägga den vägleddes förmåga att använda digitala material eller att delta i digitala möten och ta det som utgångspunkt för sitt arbete. Olika individer och målgrupper har olika förutsättningar att använda digitala mötesrum/forum och vägledningsmaterial. Ålder och bakgrund är exempel på faktorer som kan påverka individers möjligheter att dra nytta av digitalt vägledningsmaterial. För att hantera dessa skillnader är det viktigt att överväga vilka olika former för vägledning som erbjuds i en verksamhet och hur dessa svarar mot olika målgruppers möjligheter att dra nytta av vägledningstjänster. Vägledningsverksamheter kan exempelvis behöva erbjuda olika mötesformer utifrån individers skilda behov och förutsättningar och ge vägledningssökande möjlighet att välja den form som fungerar bäst. Verksamheter kan också behöva erbjuda stöd till vägledningssökande att använda digitala tjänster genom att t ex tillhandahålla datorer eller erbjuda någon form av support.

Sammanfattningsvis behöver vägledaren anpassa vägledningen efter de unika utmaningar och möjligheter som de digitala miljöerna innebär för att säkerställa en god samtalsrelation. Det är också viktigt att tänka igenom vilket/vilka olika alternativ för vägledning som individer erbjuds och hur de svarar mot olika målgruppers möjligheter att ta del av och förmåga att använda digitala vägledningstjänster.

Reflektionsfrågor

1. Hur ser vägledarens digitala rum ut? Vad signalerar det digitala rum som används? Vilken bakgrund används? Är det anpassat för verksamheten och målgruppen?
2. Vilket syfte fyller de digitala vägledningsverktyg som du använder för individen? Vilka för- och nackdelar med verktygen kan finnas för individen? Finns det några risker? Hur hanterar du det?
3. Hur hanteras uppgifter om individers personliga förhållanden i de digitala miljöer, t ex chatforum, som vägledaren använder:
 - a. Vilka kan ta del av kommunikationen - är det ett slutet eller öppet forum där flera kan ta del av kommunikationen?
 - b. Vad kan vara lämpligt respektive olämpligt att kommunicera om utifrån forumets villkor?
4. Vilka förutsättningar har de vägledningssökande i din verksamhet att kunna använda digitalt vägledningsmaterial (tillgång till teknik, förkunskaper etc)? Kan individen få stöd av verksamheten för att kunna använda digitala verktyg? Finns det alternativ till digitala verktyg för de individer som önskar det?

Samhälle

Etiska riktlinjer

Vägledare har kunskap om de lagar, förordningar och mål som reglerar och påverkar vägledningsarbetet.

Vägledare har kunskap om och följer gällande lagstiftning för tystnadsplikt och sekretess.

Vägledare strävar efter att ge relevant, tydlig och objektiv information.

Kommentar

Riktlinjerna belyser att vägledare behöver ha kunskap om lagar, förordningar och mål som reglerar och påverkar vägledningsarbetet. Det är en utmaning generellt och i synnerhet när det gäller lagstiftning och regleringar inom det digitala området som kan ha betydelse för vägledningsarbete, t ex hur digitala system/tester lagrar och hanterar information om enskilda individer. Vägledaren behöver försäkra sig om att digitala vägledningsytor följer lagstiftning som gäller för tystnadsplikt och sekretess. Teknikutvecklingens framfart kan liknas vid ett "höghastighetståg" vilket kan göra det svårt för enskilda vägledare att hålla jämna steg och skaffa sig en överblick och förståelse av de juridiska ramverken. Det är därför angeläget att samarbeta och dela kunskap både på arbetsplatsen och inom professionella nätverk för att få en överblick över lagar och regler av betydelse för det digitala landskapet i relation till vägledningsarbete. Det är dessutom ofta nödvändigt att samarbeta med personer som besitter specialistkompetens i dessa frågor.

I dagens snabba informationsflöde är det också en utmaning att tillhandahålla så objektiv och relevant information som möjligt. I en föränderlig digital värld krävs att vägledaren har ett kritiskt förhållningssätt och förmåga att sälla i informationsflöde med tanke på den mångfald av sociala och digitala plattformar som finns samt den framväxande teknologin inom artificiell intelligens (AI). Det finns också en mängd aktörer inom området som har ekonomiska intressen vad gäller den information som tillhandahålls. Det är därför viktigt att vägledare utvecklar ett medvetet, ansvarsfullt och källkritiskt förhållningssätt till digitaliseringens ekosystem. Vägledare bör sträva efter att alltid arbeta med källkritiskt granskat digitalt material och för en så neutral och opartisk vägledning och information som är möjligt. Vägledaren bör alltid t ex sträva efter att använda reklamfria sajter i kommunikationen med vägledningssökande. Vägledaren behöver därför vara medveten om och uppmärksamma vilka källor som den använder och delar med vägledningssökande: vem är avsändaren, vad är syftet med sajten och vilka intressen som kan finns bakom sajten. Genom att aktivt integrera frågor om källkritik i vägledningssituationen kan vägledaren inta en pedagogisk och reflekterande roll som också främjar en opartisk och objektiv vägledning. Exempel på detta kan vara att tydliggöra källan på informationen och att reflektera över den digitala informationen tillsammans med den vägledningssökande.

Reflektionsfrågor

1. På vilket sätt hanterar du utmaningen att hålla dig ajour med lagar och regleringar inom det digitala området av betydelse för vägledningsarbetet? Hur aktivt söker du efter uppdaterad kunskap om lagar och förordningar inom det digitala området som påverkar vägledningsarbetet? Vilka kan du samarbeta med för att öka din kunskap och hålla dig uppdaterad?

2. Hur väljer du ut vilka digitala informationssajter, sökmotorer eller tester som du använder eller hänvisar dina vägledningssökande till?
3. Vem är upphovsman till de informationssajter, sökmotorer eller tester som du använder?
4. Vilka risker vad gäller opartiskhet och neutralitet kan finnas med de informationssajter, sökmotorer eller tester som du använder/rekommenderar till vägledningssökande?
5. Använder du dig av digitala källor där det förekommer marknadsföring? Vad är dina motiv för det?
6. Hur transparent är du med vilka källor du använder med dina vägledningssökande och varför du valt dessa?
7. Hur tar du upp frågor om källkritik i möten med vägledningssökande?

Referenser för den nyfikne

EUs nyckelkompetenser för livslångt lärande (2018) <https://eur-lex.europa.eu/SV/legal-content/summary/lifelong-learning-key-competences.html>

Seven C:s of Digital Career Literacy, T. Hooley (2012) <https://adventuresincareerdevelopment.wordpress.com/2012/05/31/the-seven-cs-of-digital-career-literacy/>

Vägar till vägledning M. Lindberg (2016) <https://www.slideshare.net/Nordvux/vgar-till-vgledning>

Europeiska Kommissionen: Etiska riktlinjer för lärare avseende användning av artificiell intelligens och data vid undervisning och inläring (2022) <https://www.aurora.umu.se/siteassets/etiska-riktlinjer-for-larare-avseende-anvandningen-nc0722649svn.pdf>

DigiSYV – digitaliserad studie- och yrkesvägledning, B.Lindqvist Luleå Kommun (2019) <https://framtidskortet.se/wp-content/uploads/2023/01/Slutrapporten-DigiSYV.pdf>

The Corridor of Uncertainty, A Creelman <https://acreelman.blogspot.com/>