

The logo for VIVE, consisting of the letters 'V', 'I', 'V', and 'E' in a stylized, orange-red font. The 'I' and 'V' are connected, and the 'E' is separate.

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD



AARHUS UNIVERSITET

INSPIRATION TIL, HVORDAN DIGITAL KOMMUNIKATION KAN STYRKE KONTAKTEN MED ANBRAGTE BØRN OG UNGE

Stinne Aaløkke Ballegaard, Gry Bess Møller og Leif Olsen, VIVE

Lars Bo Andersen, Peter Danholt og Peter Lauritsen, Aarhus Universitet

INDHOLD

Styrket sagsbehandling	5
Henvender sig til de fleste børn og unge	7
Inddrag anbringelsesstedet	8
Lav klare aftaler med barnet	9
Brug forskellige kanaler	9
Sådan kan et forløb se ud	12
Skab forankring på ledelsesplan	12
Organisering internt i kommunen	13
Få styr på teknikken	14
Koncept for digital kommunikation: Det samlede overblik.....	15

INSPIRATION TIL, HVORDAN DIGITAL KOMMUNIKATION
KAN STYRKE KONTAKTEN MED ANBRAGTE BØRN OG UNGE

© Stinne Aaløkke Ballegaard, Gry Bess Møller og Leif Olsen, VIVE

Lars Bo Andersen, Peter Danholt og Peter Lauritsen, Aarhus Universitet, 2018

ISBN: 978-87-93626-85-0

E-ISBN: 978-87-93626-86-7

Design: BGRAPHIC

Forsidefoto: iStock (modelfoto)

Fotos: iStock, VIVE, Ricky John Molloy, Ole Bo Jensen, Herning Kommune (modelfotos)

Tryk: OnPrint.dk

VIVE – Viden til Velfærd

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

www.vive.dk

Brug videosamtaler og sms til bedre dialog med anbragte børn og unge

Videosamtaler, sms'er og telefonopkald kan være med til at styrke dialogen og relationen mellem anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandlere. Men det kræver et strategisk ledelsesfokus og styr på teknikken.

I et 5-årigt forskningsprojekt har syv kommuner eksperimenteret med at styrke dialogen med anbragte børn og unge via digital kommunikation. Forskningsprojektet Teledialog er finansieret af VELUX FONDEN og er gennemført i et samarbejde mellem Aarhus Universitet, VIVE og Herning, Horsens, København, Norddjurs, Randers, Silkeborg og Aarhus Kommuner.

Erfaringerne fra forskningsprojektet er samlet i kort form i nærværende inspirationshæfte. Inspirationshæftet henvender sig sagsbehandlere og socialforvaltninger, der ønsker at styrke dialogen med de anbragte børn og unge.

Du kan læse mere om forskningsprojektet Teledialog, evalueringen og resultaterne i den afsluttende evalueringsrapport:

'Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere'.

Den kan du finde på

www.vive.dk og www.teledialog.au.dk

Hvad er digital kommunikation?

Digital kommunikation er den form for kommunikation, der foregår i det digitale rum. Det er sms, videosamtaler, chat, telefonsamtaler og lignende. Den digitale kommunikation kan supplere de klassiske, fysiske møder, der foregår enten på sagsbehandlernes kontor eller på anbringelsesstedet.

Den digitale kommunikation er karakteriseret ved:

- kommunikationen foregår på nye, digitale kommunikationskanaler som sms, videosamtaler og chat
- der er mulighed for hyppigere kontakt og kortere samtaler eller beskeder
- både den anbragte og sagsbehandleren kan tage initiativ til kontakten
- kommunikationen kan foregå forskudt over tid
- den anbragte og sagsbehandleren kan sidde på hver deres lokation, fx kommunkontoret og den anbragtes eget værelse
- det er nemmere for den anbragte at have en samtale med sagsbehandleren alene, uden at fx en pædagog er tilstede

Derfor er digital kommunikation en god idé

Mange anbragte børn og unge oplever, at deres sagsbehandler er langt væk fra deres liv. Nogle børn og unge ved ikke, hvem deres sagsbehandler er, og de føler sig ikke inkluderet i de beslutninger, som sagsbehandlerne træffer om deres liv. Tilsvarende efterlyser flere sagsbehandlere en tættere kontakt til de anbragte børn og unge og mere viden om deres liv og trivsel for at kunne træffe gode beslutninger.

Nogle af disse udfordringer kan blive imødekommet ved at supplere de fysiske samtaler med fx sms og videosamtaler. Den udvidede palette af kommunikationskanaler kan styrke dialogen og kontakten mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandler:

Det får børnene og de unge ud af det:

- højere grad af inddragelse i beslutningsprocesserne
- en direkte kommunikationslinje, hvis de har akut brug for hjælp
- kommunikation på deres foretrukne platforme, fx sms og videosamtaler

Det får sagsbehandlerne ud af det:

- bedre vidensgrundlag, når de skal træffe beslutninger omkring børnene og de unge
- mulighed for at sætte tidligt ind, fx hvis der er konflikter mellem de unge og anbringelsesstedet
- mulighed for at have hyppigere kontakt og følge barnet eller den unge lidt tættere
- direkte kommunikation med de anbragte børn og unge, uden at anbringelsesstedet skal være mellemlid for samtalen

Styrket sagsbehandling



Der er særligt fem områder, hvor den digitale kommunikation kan styrke sagsbehandlingen:

Opbygning af relation og tillid. De hyppigere dialoger medvirker til, at børnene og de unge oplever sagsbehandleren som en kendt, hjælpsom voksen fremfor som en fremmed "kommunedame". De får dermed større tillid til sagsbehandleren og vil gerne fortælle om ting, der er vigtige for dem. Dermed får sagsbehandleren bedre viden om den unge eller barnets situation og behov.

Den tættere relation og den større tillid får også en positiv betydning ved de fysiske møder mellem den anbragte og sagsbehandleren, da det får samtalen til at flyde bedre. Sagsbehandleren får flere svar fra den unge eller barnet, ligesom sagsbehandleren bedre kan stille mere præcise spørgsmål.

” I forhold til inden vi fik mobiltelefoner, der føler jeg, at den relation, der var mellem mig og mine unge, det var "kommunedamen". Nu er jeg blevet en mere fortrolig voksen. Fordi de unge, der aldrig ville tage kontakten, de får altså smidt en sms afsted nu, fx "Jeg har det helt vildt dårligt, jeg cuttede i går". Det er en oplysning, jeg aldrig nogensinde ville have fået at vide, hvis jeg bare havde indkaldt om 3 måneder til en børnesamtale.

Sagsbehandler

Skabe viden om trivsel og udvikling.

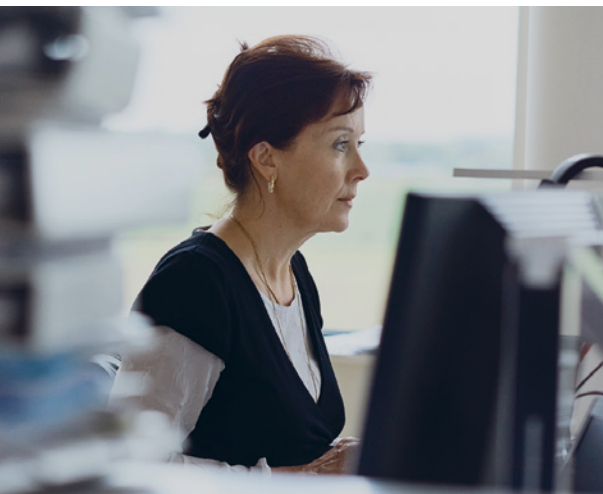
De hyppigere dialoger giver et bedre kendskab til den unge eller barnet og dennes situation. Herved bidrager dialogerne til sagsbehandlerens forebyggende arbejde.

Problemhåndtering. I perioder med særlige udfordringer i børnenes og de unges liv kan dialogerne bruges til at afklare fx valg af uddannelse, vurdering af behov for efterværn, problemer i barnets eller den unges relationer med den biologiske familie eller konfliktløsning.

” Opgaven for mig har været at finde ud af, hvordan hun bedst er hjulpet fremadrettet, fordi hun bliver 18 til sommer. På den måde gav det god mening at have nogle flere samtaler med hende. Hvad ønsker hun egentlig? Hun har haft svært ved at formulere, hvad hun gerne vil fremadrettet, så jeg tænkte, at det var godt at bruge video-samtaler til at få snakket om det.

Sagsbehandler





Opfølgning og forberedelse af begivenheder. Dialogerne kan fx bruges til at følge op på samvær med de biologiske forældre, hvor sagsbehandleren kan høre barnet eller den unges ønsker til samvær. Dialogerne kan også bruges til at forberede barnet eller den unge forud for et netværksmøde med forældre og anbringelsessted.

Ved forberedelsen taler sagsbehandleren og den anbragte selve mødet igennem. Det bidrager både til, at barnet eller den unge bliver mere tryk i situationen, og til at give sagsbehandleren et grundlag for være repræsentant for barnet og dennes tarv. Endelig kan dialogerne give mulighed for at følge op efter et netværksmøde eller samvær.

” Jeg har altid noget, som jeg gerne vil snakke med den unge om. For eksempel om den unge gerne vil prøve at sove hjemme ved far og hvor tit. Og efter at den unge har været hos sin mor, spørger jeg også den unge om, hvordan det er gået. Jeg har brugt video-samtalerne til at få svar på nogle spørgsmål, som giver mig viden til at træffe beslutninger. De giver en viden om, hvad den unge kunne tænke sig, og hvad hun ikke kunne tænke sig. Gennem videoen kan vi snakke direkte med hinanden. Uden videoen ville jeg nok have snakket eller mailet med plejemoderen og bedt hende spørge den unge.

Sagsbehandler

Styrkelse af beslutnings- og inddragelsesprocesser. De direkte samtaler gør det lettere for sagsbehandlerne at få indblik i den unge eller barnets ønsker, hvilket skaber et bedre vidensgrundlag for sagsbehandlerens beslutninger.

Henvender sig til de fleste børn og unge



Digitale medier kan være relevant for en meget bred målgruppe af anbragte børn og unge. Det afgørende er, at sagsbehandleren kan se et formål, samt at den unge eller barnet er motiveret. Det kan bruges til børn og unge, som bor i plejefamilie eller på institution, men det kan også bruges til unge, der bor på eget værelse, er på efterskole, eller til unge i efterværn. I projekt Teledialog har børn ned til 10 år haft glæde af at være med, mens den ældste deltager har været 17 år.



Inddrag anbringelsesstedet



Barnets eller den unges bagland har stor betydning for at få succes med digital kommunikation. Det er derfor en god idé, at sagsbehandleren også arbejder for at inddrage og motivere anbringelsesstedet. Sagsbehandleren vil bl.a. ofte have brug for, at anbringelsesstedet hjælper til ved video-samtalerne:

- Der skal være adgang til wi-fi, som videosamtalerne kan fungere på
- Barnet eller den unge skal have et sted, hvor de kan tale uforstyrret og alene med sagsbehandleren
- Anbringelsesstedet kan koordinere aftaler med sagsbehandleren, huske barnet eller den unge på aftalen med sagsbehandleren og hjælpe med, at barnet eller den unge er klar på det aftalte tidspunkt
- Anbringelsesstedet kan give besked om aflysninger til sagsbehandleren, hvis den unge af den ene eller anden grund ikke kan deltage i videosamtalen.

Flere sagsbehandlere har oplevet, at den digitale dialog skabte et tættere samarbejde med og en god kontakt til anbringelsesstedet.

” Jeg snakker lidt mere sammen med plejemorderen nu. Jeg plejer lige at ringe til plejefamilien og bekræfte aftalen for lige være sikker på, at de hjælper den unge med at være klar og huske aftalen. Så det er en meget konkret anledning til lige at få drøftet nogle småting og lige fulgt op på ting.

Sagsbehandler

Vær opmærksom på, at nogle anbringelsessteder kan blive usikre på deres rolle i samarbejdet. I det sagsbehandleren ofte vil være i tættere og mere direkte kontakt med den unge end tidligere, fungerer anbringelsesstedet ikke længere som mellemlid for beskeder og afklarende spørgsmål. De kan dermed være bekymrede for at miste vigtig viden om barnet eller den unge, som er vigtig for deres rolle som omsorgspersoner, og de kan føle sig sat ud på et sidespor i beslutninger.

Det kan derfor være en fordel at afholde en opstartssamtale med anbringelsesstedet, hvor sagsbehandleren forklarer formålet med den digitale kommunikation, og hvor det drøftes, hvordan man i fællesskab bedst kan arbejde med en given problemstilling, som fx afklaring af uddannelsesvalg.

Det kan også være en god idé, at sagsbehandleren følger op med anbringelsesstedet efter de første par videosamtaler. Formålet kan være at tale om det, hvis anbringelsesstedet fx oplever, at videosamtalerne giver anledning til splitting, eller hvis anbringelsesstedet bliver utryk omkring aftaler mellem den unge og sagsbehandleren.

Endvidere kan det være en god idé at involvere og informere familieplejekonsulenterne om formålet med den digitale kommunikationsform, så de bedre kan svare på spørgsmål fra plejefamilierne og vejlede dem til, hvordan de kan forholde sig til den nye kommunikationsform.

Lav klare aftaler med barnet



Det er en god idé, at sagsbehandleren snakker med det enkelte barn eller ung om, hvilke aftaler der gør sig gældende. For eksempel hvor hyppigt sagsbehandleren forventer, der er kontakt på video, hvor hurtigt sagsbehandleren kan svare på en sms eller telefonopkald, samt hvor lang perioden med brug af digitale kommunikation forventes at være, eller hvornår man tager stilling til, om man skal fortsætte.

Aftalerne kan også indeholde arbejdsgange for koordinering af videosamtaler, fx at sagsbehandleren minder den unge om sin videoaftale pr. sms, eller at anbringelses-

stedet hjælper med, at den unge eller barnet er klar på det aftalte tidspunkt.

Det kan være en fordel at lave aftaler om videomøder fra gang til gang, så det passer ind i både sagsbehandlerens kalender og den unges eller barnets skoletid og fritidsaktiviteter. Typisk vil det være hensigtsmæssigt at holde videosamtalerne på sagsbehandlerens lange dage, når den unge eller barnet er kommet hjem fra skole. Aftalerne kan også placeres efter behov, fx hvis der har været samvær.

Brug forskellige kanaler



De digitale kommunikationskanaler udvikler sig hele tiden. I projekt Teledialog har de syv kommuner især haft succes med sms, videosamtaler og telefon både hver for sig og i kombination.

Men andre kommuner kan fremadrettet også have succes med at anvende andre kanaler for den digitale kommunikation.



Videosamtale



Flere af de anbragte børn og unge føler sig mere set og hørt af sagsbehandleren via videokommunikation end ved at sende en sms eller tale i telefon. Derudover er det en velkendt kommunikationskanal for mange unge, der er vant til at bruge videosamtaler, når de snakker med deres familie og venner. Sagsbehandleren oplever, at videosamtalen hjælper dem til at se, hvordan barnet eller den unge har det. De oplever også, at videoen er særlig god til at kunne snakke direkte med yngre børn, hvor sagsbehandleren ellers typisk plejer at spørge de voksne på anbringelsesstedet om barnets ønsker.

” Med video kan man se hinanden og se, hvordan man reagerer, når man snakker. Man kunne se, hvordan hinanden så ud. For eksempel hvis jeg snakkede om noget, der var skidt, så ville mit ansigtsudtryk vise det, så hun ikke bare tror, at det er noget, jeg sidder og finder på, men at det faktisk er noget, jeg mener.

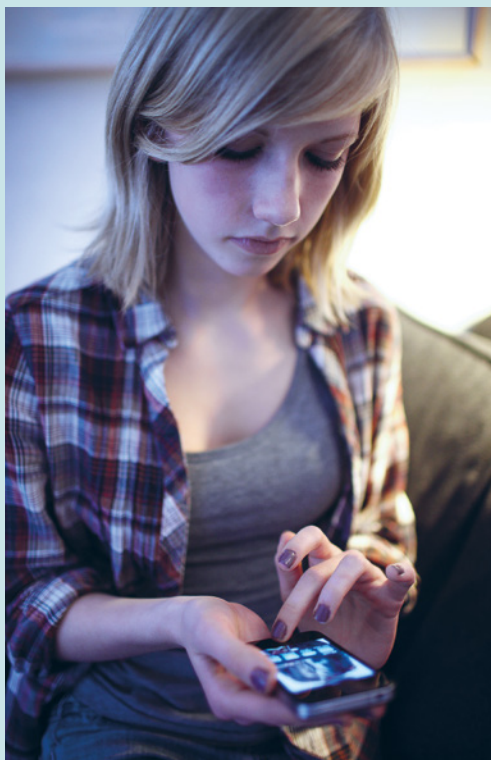
Anbragt ung

” Hvis jeg skulle tale med hende i mobilen, kunne hun sige ”jeg synes bare, som far siger”, og så kunne jeg ikke finde ud af, om hun faktisk mente det. Men da jeg snakkede med hende på videoen, kunne jeg se, at hun blev ked af det, og at tårerne begyndte at trille. Jeg kunne derfor sige, at jeg troede, det var en dårlig idé, for jeg kunne se, hun blev ked af det. Her gav videoen en mulighed for at se, at læberne sagde ét, men øjnene noget andet.

Sagsbehandler

Sagsbehandlerne fra forskningsprojektet har haft gode erfaringer med at kombinere smalltalk med mere styrede samtale-elementer i videosamtalerne. Det styrede element handler om specifikke problemstillinger, som sagsbehandleren og barnet eller den unge har behov for at få afklaret eller løst.

Smalltalk er en uformel snak om hverdagen generelt. Selvom smalltalk kan virke akavet i starten, har det vist sig yderst givtigt i forhold til at opbygge en relation og tillid mellem parterne og giver sagsbehandleren en bedre viden om barnet eller den unge og dennes situation. I forskningsprojektet varede en videosamtale typisk mellem 5 og 20 minutter, men den kan også vare længere tid.



Sms



Sms giver en direkte linje mellem sagsbehandleren og de anbragte børn og unge. Det fungerer forskudt over tid, hvor barnet eller den unge kan sende sms'en på det tidspunkt, hvor han har behov og mulighed for det, og hvor sagsbehandleren kan læse og svare på beskeden, når hun har tid. Sms'er er også gode til korte beskeder. Det kan fx bruges sådan her:

- den unge sender en sms til sagsbehandleren, hvis der opstår et akut problem
- den unge giver en kort status på, hvordan det går
- sagsbehandleren kan minde den unge om et møde senere på dagen

” Det giver jo ikke mening at have en ungeafdeling, der ikke kan kommunikere på den måde, som de unge synes er nemmest. Så nu har alle ungerådgivere fået mobiltelefon. Det er langt nemmere at komme i kontakt med de unge på den måde. Tidligere, hvis man ringede, så tog de ikke telefonen, og de svarede ikke på mail. Men hvis man sender en sms, har man svar i løbet af fem sekunder.

Sagsbehandler

Telefon



Telefonen er en driftssikker teknologi, som både sagsbehandlerne, de unge og de fleste børn er vant til. Hvis der er tekniske problemer med videosamtalerne, fx en dårlig wi-fi-forbindelse, kan det være en fordel at gennemføre planlagte videosamtaler som almindelige telefonsamtaler. Telefonsamtalerne kan også bruges til at støtte koordinering af videosamtalerne.

Sådan kan et forløb se ud



I forskningsprojektet har den digitale kommunikation fungeret i både afgrænsede og længerevarende forløb. Forløbene varierer afhængig af, hvilket formål sagsbehandleren har med dialogen. Hvis der er tale om en afgrænset problemstilling, vil forløbet typisk være relativt kort og involvere 3-5 video-samtaler. Hvis det drejer sig om mere komplekse problemstillinger, vil et forløb typisk bestå af en opstartsphase, en mellemphase og en afslutningsphase.

Opstartsphase: Sagsbehandleren taler med den unge eller barnet på video hver anden torsdag eftermiddag. Det sikrer, at både den unge og sagsbehandleren bliver vant til video som medie. De kommer ind i en vane med hyppigere samtaler og får opbygget fortrolighed med hinanden. De kan også begynde at tage hul på en konkret problemstilling. Sms bruges til koordinering og til korte beskeder.

Mellemfase: Når sagsbehandlere og barnet eller den unge er blevet fortrolige med video-samtalerne, kan intervallet justeres til fx månedlige møder, der aftales fra gang til gang. Samtalerne bruges til at arbejde med den aktuelle problemstilling og til at snakke om andre ting, som måtte dukke op. Video-samtalerne veksler mellem smalltalk og mere styret samtale. Sms'erne bruges fortsat til koordinering og korte beskeder, eller som kontaktmulighed, hvis der opstår behov for en samtale tidligere end planlagt.

Afslutning: Når de har fundet en løsning på den konkrete, aktuelle problemstilling, kan sagsbehandleren og den unge aftale, at de kan kontakte hinanden via sms eller telefon og aftale et videomøde efter behov.

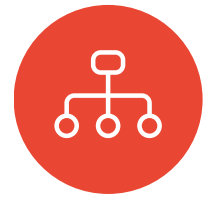
Skab forankring på ledelsesplan



Det er vigtigt, at der er samklang mellem den kommunale strategi for udvikling af sagsbehandlerens faglige arbejde og ambitioner om at bruge det digitale til at styrke dialog og relationer mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere.

Digital kommunikation kan således spille en konstruktiv rolle i at understøtte de kommuner, som har ambitioner om en tættere opfølgning på de unges og børnenes forløb end de lovpligtige samtaler.

Organisering internt i kommunen



Arbejdet med lokal udvikling, opstart og drift af digital kommunikation kræver en solid ledelsesmæssig opbakning på alle niveauer. Det er en forudsætning, at der sker en koordineret indsats mellem forvaltninger, og at der er et tæt samarbejde med it-afdelingen. Det kan også være relevant at inddrage andre parter i kommunen som juridiske ressourcer eller familieplejekonsulenter.

Helt konkret havde nogle kommuner fra projekt Teledialog gode erfaringer med at etablere arbejdsgrupper med tværfaglig og tværsektoriel repræsentation af fx sagsbehandlere, it-medarbejdere og udviklingskonsulenter, som mødtes regelmæssigt.

Endvidere havde hovedparten af kommunerne glæde af at give sagsbehandlerne en kort introduktion til teknologierne, hvor sagsbehandlerne bl.a. lavede testopkald med video til hinanden og derved blev mere fortrolige med teknikken og med deres nye digitale fremtoning. For eksempel er det væsentligt at få indstillet kameravinklen, så barnet kan se sagsbehandlerens ansigt, og så eventuelle kolleger på kontoret ikke er i synsvinklen.



” Det har været lærerigt at eksperimentere med videoopkald med hinanden. Vi er blevet bevidste om vores fremtoning på videoen. For eksempel virkede en af mine kolleger nærmest truende, fordi hun lænede sig frem, så hun fyldte meget af skærmen og samtidig havde et særligt slags modlys, så hun virkede som en silhuet. Vi har også fået nye og mindre headset. De gamle headset havde ørebøffer og mikrofoner, der gik henover munden, så vi kom til at ligne telefondamer.

Sagsbehandler

Få styr på teknikken



Introduktion af nye teknologier indebærer, at kommunen skal skabe et teknisk setup, som dels spiller sammen med kommunens øvrige it-systemer, og som dels kan anvendes af børnene og de unge. I udviklingen af det tekniske setup er det derfor vigtigt at have et tæt samarbejde med it-afdelingen.

I projekt Teledialog havde kommunerne gode erfaringer med at bygge videre på it-løsninger, der allerede fandtes i kommunen. For eksempel brugte en kommune den samme software, som børnene og de unge allerede brugte på deres skoler, mens en anden kommune brugte en softwareløsning, som de allerede brugte på voksenområdet i bostøtteenheder.

Det er også vigtigt at undersøge, om børnene eller de unge har egne devices, man kan benytte, eller om de skal have udleveret særligt udstyr fra kommunen. Her er det

vigtigt at være opmærksom på, at ikke alle anbragte børn og unge har smartphones, tablet mv.

Det er samtidig vigtigt at overveje, hvordan både de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere kan blive supporteret. Brugersupport handler om at hjælpe barnet, den unge eller de voksne på anbringelsesstedet til at få en profil det rigtige sted, ligesom der kan være behov for teknisk problemløsning undervejs, fx hvis der sker ændringer i softwaren.

Samtidig er det afgørende, at de valgte systemer lever op til krav fra Datatilsynet og overholder Persondataloven og EU's Persondataforordning, da der er tale om dialoger med personfølsomme data. Her kan det være relevant at inddrage kommunens juridiske afdeling.



Koncept for digital kommunikation: Det samlede overblik

KOMMUNAL STRATEGI FOR DET FAGLIGE ARBEJDE

RAMMER

Organisering

- Ledelsesopbakning
- Samarbejde mellem forvaltninger og teams
- Uddannelse af sagsbehandlere

Teknisk setup

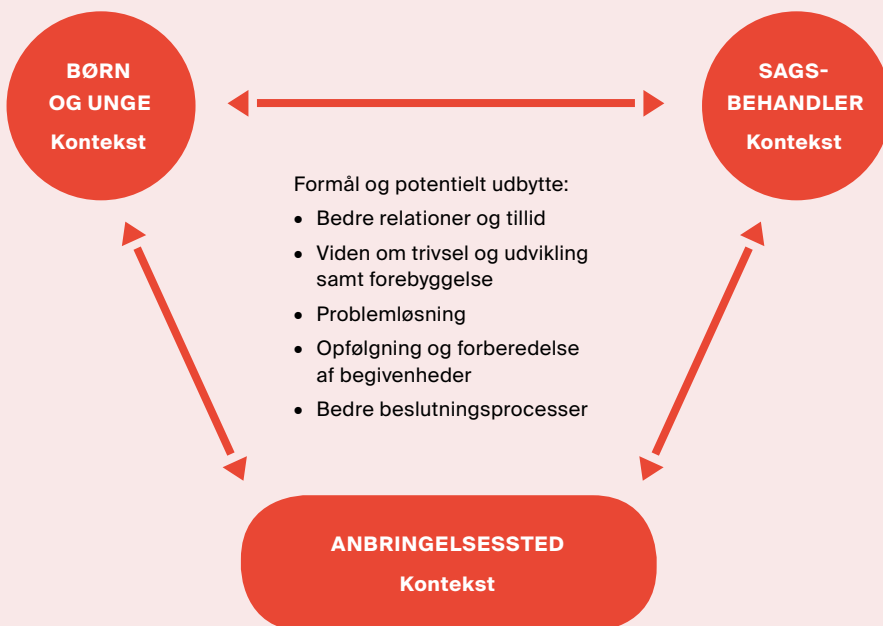
- Samspil med kommunens it-system
- Datasikkerhed
- Support til brugere
- Valg af teknologier: video, chat, sms, telefoni

Lokal tilpasning og løbende erfaringsopsamling

Strukturer for dialog

- Spilleregler og forventningsafstemning for video, sms, chat og telefon
- Videosamtaler: smalltalk og styret samtale

FAGLIGT ARBEJDE



Vil du vide mere?

Du kan finde evalueringsrapporten på VIVEs hjemmeside, samt finde guides, videnskabelige artikler, mv. her:

www.teledialog.au.dk

Du kan også kontakte:



AARHUS UNIVERSITET

Peter Lauritsen
Professor MSO
T 24 48 38 97
E peter@cc.au.dk



Stinne Aaløkke Ballegaard
Seniorprojektleder
T 41 39 35 23
E stba@vive.dk



Herning
Kommune

Stinne Højer Mathiasen
Chefkonsulent
T 20 28 30 32
E stinne.hoejer.mathiasen@herning.dk