

Rapport

Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler

Evaluering af udviklings- og forskningsprojektet Teledialog



Stinne Aaløkke Ballegaard (VIVE), Lars Bo Andersen (AU), Leif Olsen (VIVE), Peter Danholt og Peter Lauritsen (AU)

*Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres
sagsbehandler – Evaluering af udviklings- og forskningsprojektet
Teledialog*

© VIVE og forfatterne, 2018

e-ISBN: 978-87-93626-84-3

Projekt: 10651

VIVE – Viden til Velfærd

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

www.vive.dk

VIVE blev etableret den 1. juli 2017 efter en fusion mellem KORA og SFI. Centeret er en uafhængig statslig institution, som skal levere viden, der bidrager til at udvikle velfærdssamfundet og den offentlige sektor. VIVE beskæftiger sig med de samme emneområder og typer af opgaver som de to hidtidige organisationer.

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

Forord

For anbragte børn og unge spiller deres sagsbehandler en stor rolle for beslutninger om deres liv. Mange børn og unge oplever imidlertid, at kontakten ofte er begrænset til de lovpligtige halvårslige tilsyn og børnesamtaler, og udtrykker ønske om at have en tættere kontakt til deres sagsbehandler.

Forskere fra Aarhus Universitet og VIVE samt praktikere fra syv kommuner har derfor samarbejdet om at opfinde, udvikle og afprøve et koncept for Teledialog. Teledialog bygger på en enkel idé om at bruge digitale medier til at styrke dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandlere, fx via video og sms. Dette er et mål i sig selv og samtidig en mulig vej til at inddrage anbragte børn og unge i deres egne sager samt løse og forebygge problemer.

På baggrund af erfaringer fra projektet har VIVE og forskere fra Aarhus Universitet udarbejdet denne evalueringsrapport. Rapporten har til formål at bidrage med viden om, hvordan digitale medier kan bidrage til samarbejdet mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere, herunder hvilke faktorer og forudsætninger der skal være til stede for at lykkes med at skabe en bedre relation og dialog.

I rapporten præsenteres projektets hovedresultater og et koncept for Teledialog, der er tænkt som en ramme for videre udvikling og udbredelse af konceptet i danske kommuner. Forskergruppen har herudover udgivet en række videnskabelige og formidlende artikler, der er tilgængelige via projektets hjemmeside www.teledialog.au.dk. Her finder man også et inspirationskatalog, podcasts m.m., der henvender sig til beslutningstagere og ledere i kommunerne samt sagsbehandlere, som er interesserede i en kortere introduktion til konceptet for Teledialog.

Vi vil gerne sige tak til de mange børn og unge, som har været med til at afprøve Teledialog og fortælle os om deres oplevelser. Samtidig skal der lyde en stor tak til sagsbehandlere, ledere, udviklingsmedarbejdere og it-medarbejdere fra de syv kommuner Herning, Horsens, København, Norddjurs, Randers, Silkeborg og Aarhus for et inspirerende samarbejde og deres engagement i projektet. Også tak til plejefamilier, medarbejdere og ledere på institutioner for deres opbakning.

Derudover vil vi gerne takke projektets følgegruppe, som har bidraget med viden om anbragte børn og unge, design af it-løsninger og kommunal sagsbehandling. Følgegruppen bestod af Baglandet i Aarhus, Fårupgaard Ungecenter, Huset Zornig og Metodecentret.

Endelig skal der lyde en stor tak til VELUX FONDEN, som har finansieret projektet og evalueringen.

Ud over forfatterne har forskergruppen bestået af Katrine Hamborg fra Aarhus Universitet. Forskergruppen har fået uvurderlig hjælp af studerende, der har bidraget til indsamling, bearbejdning og analyse af teledialoger. Derfor vil vi gerne sige stor tak til: Amalie Vilslev Juelsgaard, Danijela Gusak og Ida Skøtt Møbjerg. Endelig retter vi en særlig tak til Stinne Højer Mathiasen for et stort bidrag til udvikling af ideen til Teledialog-projektet.

Forfatterne
2018

Indhold

Sammenfatning	5
1 Projekt Teledialog og evalueringsdesign	9
1.2 Evaluering af Teledialog	11
1.3 Læsevejledning	15
2 Udvikling af Teledialog i kommunal praksis	16
2.1 En enkel idé	16
2.2 Projektets opstart og tilpasning	16
2.3 Designaktiviteter og projektførløb	19
2.4 Forudsætninger for at arbejde med Teledialog	20
3 Brug og virkninger af Teledialog	23
3.1 Anvendelse af Teledialog	23
3.2 Kommunikationsmønstre	28
3.3 Relationsdannelse	41
3.4 Beslutningsprocesser	46
3.5 Samarbejdsrelationer	49
4 Konceptet Teledialog	54
4.1 Rammer	54
4.2 Socialfagligt arbejde	55
5 Konklusion	58
Litteratur	60

Sammenfatning

Denne evalueringsrapport formidler hovedresultater fra et forsknings- og praksissamarbejde om udvikling af konceptet "Teledialog". Teledialog handler om at bruge digitale kommunikationsformer som fx videosamtaler, sms og chat til at understøtte og forbedre dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandler. Ideen er, at Teledialog derved kan bidrage til, at sagsbehandleren får større kendskab til barnet eller den unge, og at de i højere grad inddrages i beslutninger, som har betydning for deres anbringelse, samvær mv.

Teledialog blev udviklet og afprøvet i perioden 2013-2018 i et tæt samarbejde mellem praktikere og forskere. Konkret deltog repræsentanter fra Herning, Horsens, København, Norddjurs, Randers, Silkeborg og Aarhus Kommuner samt Aarhus Universitet og VIVE. Projektet bygger på traditioner for brugerinddragelse i design og innovation, hvor der lægges vægt på, at alle involverede parter har vigtige erfaringer og viden, der gør det fælles produkt bedre. Der er således gennemført besøg, møderækker og workshops med henblik på udvikling og erfaringsopsamling, ligesom der er gennemført kvalitative interviews med de deltagende børn og unge, sagsbehandlere, udviklingsmedarbejdere, ledere og it-medarbejdere. I alt har 50 anbragte børn og unge og 39 sagsbehandlere været inddraget i projektet.

Formålet med evalueringen er at dokumentere og formidle erfaringer fra projektet til inspiration for andre kommuner, der gerne vil gå i gang med at arbejde med Teledialog. Rapporten er således rettet mod udviklingspersonale og beslutningstagere i kommuner, der ønsker at arbejde med konceptet.

Rapporten fokuserer dels på udviklingen af Teledialog i de kommunale kontekster, dels på, hvilken betydning dialogerne kan have for anbragte børn og unge, deres sagsbehandlere og for samarbejdsrelationerne mellem sagsbehandlere og anbringelsessteder.

Teledialogs betydning for anbragte børn og unge, sagsbehandlere og anbringelsessted

Overordnet viser evalueringen, at Teledialog kan bidrage positivt til udvikling af dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler. De anbragte børn og unge, som har videosamtaler med deres sagsbehandler over længere tid, føler sig bedre set af deres sagsbehandler og oplever desuden, at videoen støtter dem i deres kommunikation med sagsbehandleren. Sagsbehandlerne oplever, at de får mere viden om børnene og de unge og om deres situation og ønsker. Det kvalificerer deres beslutningsgrundlag og bidrager til at øge kvaliteten af netværksmøder og de fysiske møder med de anbragte børn og unge.

Målgrupper

I projektet har der både været stor bredde i de deltagende børn og unges alder og anbringelsesformer, og i de formål, der har været med Teledialog, fx løsning af store konkrete problemer og etablering af en tættere relation mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler.

Projektet har vist, at der er store potentialer i at arbejde med Teledialog, og at de deltagende børn og unge overvejende har haft en positiv og naturlig tilgang til de nye kommunikationsformer. Nogle børn og unge har dog udtrykt modstand og manglende motivation for at udvikle deres dialog og relation til sagsbehandleren. Erfaringen har været, at det er vigtigt, at børnene og de unge er motiverede for at deltage og har opbakning fra især anbringelsesstedet, men også at deres biologiske forældre bakker op om brugen af teledialog.

Dialoger

Mange af de unge og børnene har tidligere oplevet, at det er svært at komme i kontakt med deres rådgiver. Derudover har kontakten ofte været medieret af de voksne på anbringelsesstedet, hvor pædagoger og plejeforældre spiller en central rolle i at facilitere børnenes og de unges dialog med sagsbehandleren. Når der bruges Teledialog, bliver kontakten mere direkte, selvom erfaringer fra projektet viser, at der stadig er en række barrierer for den direkte kontakt mellem sagsbehandlere og anbragte børn og unge. Erfaringerne viser også, at aflysninger, udeblivelser og tekniske problemer kan skabe frustrationer mellem parterne.

Koordinering har vist sig at være et centralt element for at lykkes med at afholde den form for Teledialog, der foregår som videosamtaler. Én strategi går ud på, at sagsbehandleren bekræfter aftalerne og minder den unge om aftalen et stykke tid før. En anden strategi handler om, at sagsbehandleren koordinerer med de voksne på anbringelsesstedet, som hjælper med at få den unge og barnet til at være klar på det aftalte tidspunkt. Dette kan opleves som ressourcekrævende, hvis der fx er mange aflysninger eller tekniske udfordringer.

Det er en væsentlig pointe, at nogle af de strukturelle uligheder i adgangen til dialoger reproduceres, da det ofte vil være de voksne, som koordinerer aftalerne, og der ikke skabes mulighed for, at den unge og barnet selv kan kontakte sagsbehandleren. Videosamtalerne gør det samtidig muligt for børnene og de unge at etablere direkte kontakt med deres sagsbehandler, fremfor at sagsbehandleren skal afklare deres spørgsmål og behov for dialog gennem voksne på anbringelsesstedet.

De fleste børn og unge og sagsbehandlerne oplever, at det er givtigt at have videosamtaler. Indholdsmæssigt giver den direkte kontakt mellem sagsbehandlerne og den unge og barnet mulighed for smalltalk kombineret med en mere styret del af samtalen et godt kendskab til den unge og barnet og kan hjælpe til at opbygge gensidig tillid til hinanden. Samtidig er det muligt for den unge og barnet selv at bringe emner på banen. Videoen betyder, at de unge og børnene føler sig set af rådgiverne, og de føler, at videoen støtter dem i deres kommunikation. Samtidig er videoen med til at give sagsbehandlerne en bedre fornemmelse af, hvordan den de unge og børnene har det, hvilket støtter dem i deres faglige arbejde.

Der er også gode erfaringer med at bruge sms og telefoni, som kan bidrage til nye relationer og dialoger samt til at understøtte koordinering og opfølgning af samtaler via video og andre samtaler mellem de unge og børnene og deres sagsbehandlere.

Relationer

Evalueringen viser, at dialogerne har potentiale til at forandre sagsbehandlerens rolle og relationen med de anbragte børn og unge. Dialogerne kan medvirke til, at sagsbehandleren kan komme væk fra en rolle som 'kommunedame' og i stedet være én, den unge ved, hvem er, har tillid til og gerne vil fortælle ting til. For de dialoger, som fungerede over længere tid, var det kendetegnende, at der blev opbygget bedre og mere tillidsfulde relationer mellem de unge og børnene og deres sagsbehandler, og hovedparten af disse børn og unge ønskede at fortsætte dialogen efter projektets ophør. Det er dog vigtigt at bemærke, at det ikke altid lykkes at skabe en god eller forbedret relation. Blandt enkelte sagsbehandlere var der også en bekymring for, at relationen kan blive for tæt i forhold til rollefordelingen mellem sagsbehandleren og anbringelsesstedet, eller at den unge eller barnet får urealistiske forventninger til, hvad kommunen normalt vil kunne tilbyde.

Inddragelse og beslutningsprocesser

Dialoger mellem sagsbehandlerne og de unge og børnene kan understøtte, at de unge og børnene selv kan bringe ting på banen, som er vigtige for dem. Samtidig kan sagsbehandlerne følge direkte

op med de unge og børnene om deres oplevelse og vurdering af fx samvær med biologiske forældre, understøtte processen omkring uddannelsesvalg mv. Derudover kan den direkte og eventuelt hypigere kommunikation bidrage til, at sagsbehandleren opnår et bedre kendskab til de unge og børnene og deres ønsker, hvilket understøtter sagsbehandleren i sin faglige vurdering af den unges eller barnets behov. Dialogerne kan således være med til at øge kvaliteten af beslutningsprocesserne. Det gælder fx på netværksmøder, hvor sagsbehandlerne er bedre rustet til at sikre, at børnenes og de unges stemme bliver hørt og anerkendt og dermed indgår i beslutningsprocesserne.

Kontekstuelle forhold og samarbejdsrelationer

Det er en central pointe, at Teledialog indgår i det eksisterende samarbejde mellem sagsbehandlerne og anbringelsesstedet. Det betyder, at mange af de eksisterende konflikter og udfordringer i samarbejdet genfindes eller forstærkes, når der introduceres nye typer af direkte kommunikationsformer mellem børn og unge og deres sagsbehandlere. Samtidig er det en pointe, at dialogerne har et potentiale til at påvirke disse relationer både positivt og negativt.

I projektet har der været eksempler på, at anbringelsessteder har bakket op om Teledialogerne, og at de har medvirket til et styrket samarbejde mellem anbringelsessted og sagsbehandler. Omvendt er der tilfælde, hvor anbringelsesstedet har indvilliget i opstart af dialog, men hvor den direkte dialog mellem den unge og barnet efterfølgende har medført usikkerhed og mistro hos anbringelsesstedet og dermed har påvirket samarbejdsrelationen mellem de to parter negativt. Endelig har der været cases, hvor modvilje fra anbringelsesstedet har betydet, at det ikke er lykket at få dialogerne i gang.

Udvikling og forankring af Teledialog i kommunale kontekster

Evalueringen viser, at det kan være vanskeligt at få skabt de rette rammer for, at Teledialog kan fungere, og peger på, at det kræver bred opbakning og koordination at få etableret den nødvendige tekniske, organisatoriske og socialfaglige infrastruktur.

Der er brug for, at en række forskellige aktører arbejder aktivt sammen for at få rammerne på plads, og for at sagsbehandlere og børn og unge kan gennemføre Teledialog, fx til at få første videosamtale gennemført. Her peger evalueringen på vigtigheden af at få etableret en organisatorisk ramme, hvor der er ledelsesmæssig opbakning og samarbejde på tværs af socialforvaltningen og it-afdelingen. Samtidig peger evalueringen på betydningen af de organisatoriske rammer for forankringen af Teledialog. I nogle kommuner var projektet i høj grad personbåret, og der var derfor behov for, at forskergruppen bidrog til at facilitere samarbejdet mellem forvaltningerne og hjalp de unge og børnene med at komme i gang med Teledialog. Andre kommuner etablerede en praktisk organisering af projektet med bevågenhed fra forvaltningscheferne og satte Teledialog i sammenhæng med strategier for udvikling af det socialfaglige arbejde med anbragte børn og unge.

Endelig udgør det tekniske setup en væsentlig forudsætning for Teledialog, hvor den tekniske løsning både skal leve op til lovgivningens krav om sikkerhed i forhold til personfølsomme data og kan anvendes af de unge og børnene. Det er i den forbindelse en udfordring for Teledialog, at mange af kommunerne ikke har mulighed for at oprette brugerprofiler til borgere i de kommunale it-systemer eller yde teknisk support til børnene og de unge.

En væsentlig pointe i den forbindelse er, at den ledelsesmæssige opbakning og prioritering hænger sammen med kommunens strategi for sagsbehandlerens faglige arbejde. Erfaringerne viser, at konceptet Teledialog kan spille konstruktivt sammen med kommunens strategi for arbejdet på anbringelsesområdet.

Konceptet Teledialog

De indhentede erfaringer fra projektet er blevet omsat til et koncept for Teledialog. Konceptet består af følgende otte hovedelementer, der skaber en ramme for arbejdet med Teledialog på både det faglige og det organisatoriske niveau i kommunerne. Konceptet skal samtidig forstås dynamisk både inden for hvert element og i samspillet mellem de otte elementer: 1) kommunens strategi, 2) organisering, 3) teknisk setup, 4) strukturer for dialog, 5) målgrupper, 6) kontekster, 7) formål og potentielt udbytte og 8) lokal tilpasning og løbende erfaringsopsamling.

Konceptet indeholder på den ene side mange positive potentialer for at udvikle dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere. På den anden side indeholder konceptet også en opmærksomhed over for, at realiseringen af disse potentialer kræver fokus på sammenhænge mellem den grundlæggende idé og de otte elementer. For eksempel er det vigtigt, at motivationen til at gå i gang med teledialog i det socialfaglige arbejde bliver understøttet, så det kan lade sig gøre at komme godt i gang uden for mange tekniske og organisatoriske benspænd. Det er fx vigtigt, at den valgte it-løsning fungerer både hos sagsbehandlere og anbragte børn og unge. Herudover er der brug for, at de anbragte børn og unge har opbakning til at bruge Teledialog i deres kontekst, og at den kommunale organisering og ledelse understøtter sagsbehandlernes brug af Teledialog.

Læsevejledning

Læsere, som ønsker at få en hurtig introduktion til Teledialog, kan med fordel læse sammenfatningen af konceptet i kapitel 4 samt konklusionen i kapitel 5. Læsere, der ønsker en dybere indsigt i de bagvedliggende analyser, kan med fordel læse kapitel 2, som vedrører rammesætningen af Teledialog, samt kapitel 3, der belyser erfaringer med brug og virkninger af Teledialog. Der redegøres endvidere for projektets idé og evalueringen i kapitel 1.

1 Projekt Teledialog og evalueringsdesign

I dette kapitel præsenterer vi først projekt Teledialog i forhold til dets idégrundlag, formål og design. Dernæst præsenterer vi denne evaluerings hovedspørgsmål, design, metoder, empiriske grundlag og analyser.

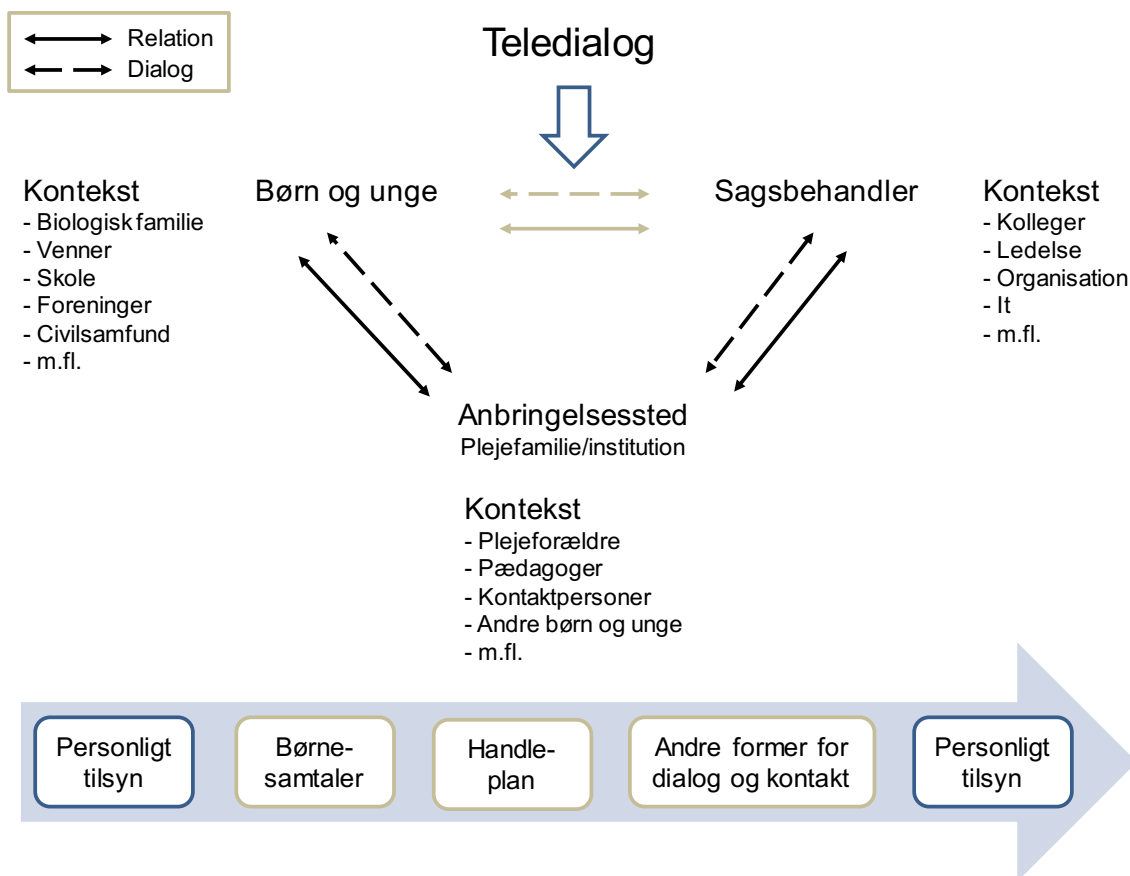
1.1 Projektets idé, formål og design

Projekt Teledialogs enkle idé er at bruge it til at styrke dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandlere, fx via video og sms. Ideen er, at Teledialog derved kan bidrage til, at sagsbehandleren får større kendskab til barnet eller den unge, og at de i højere grad inddrages i beslutninger, som har betydning for deres anbringelse, samvær mv.

Ideen er bl.a. blevet inspireret af undersøgelser, der peger på, at dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler ofte er begrænset til de lovpligtige halvårslige tilsyn og børnesamtaler. Det kan i nogle situationer være tilstrækkeligt, men er det i mange tilfælde ikke, når de anbragte børn og unge har alvorlige problemer eller er på vej til at få det. Når de anbragte børn og unge har begrænset kendskab til deres kommunale sagsbehandler og omvendt, så forringer det muligheden for, at de får talt om problemer og finder frem til relevante løsninger og indsatser. Herudover forringer det muligheden for, at de anbragte børn og unge kan få indflydelse på beslutninger om egne forhold og dermed blive medinddraget i deres egne sager. Endelig viser undersøgelser, at mange anbragte børn og unge har brug for og ønsker en tættere kontakt med deres sagsbehandler og andre professionelle voksne (Bechgaard & Carstens 2015, Aabo et al. 2012, Lausten & Jørgensen 2017, Ottosen 2015).

Figur 1.1 illustrerer ideen og viser samtidig, at Teledialog ikke indføres i et tomt rum, men i eksisterende faglige og organisatoriske sammenhænge, hvor der allerede er erfaringer med mange forskellige typer af dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge, deres anbringelsessted og deres kommunale sagsbehandlere.

Figur 1.1 Teledialog – en enkel idé i en kompleks kontekst



Kilde: VIVE/AU.

Billedligt er målet med Teledialog at få de grå pile for dialoger og relationer i Figur 1.1 til at blive aktive som de øvrige sorte pile i figuren, der illustrerer aktive dialoger og relationer mellem de forskellige parter i de forskellige kontekster. Lykkes det, udvides mulighederne for, at anbragte børn og unge og sagsbehandlere kan finde veje til en konstruktiv udvikling af deres samarbejde. De kan således benytte sig af kombinationer af de forskellige kendte muligheder for dialoger og relationer plus de nye muligheder, der kommer med adgangen til teledialog.

Både de eksisterende og de nye dialogmuligheder er knyttet til parternes forskellige kontekster. For de anbragte børn og unge er der fx tale om deres biologiske familie, venner, skole og foreninger, mens der for anbringelsesstedet fx er tale om plejefamilie, pædagoger, kontaktpersoner og andre børn og unge. Med hensyn til sagsbehandlerne er der fx tale om deres kolleger, ledelse, organisationen og it. Når disse kontekster fremhæves, er det, fordi de både kan påvirke, hvordan teledialoger fungerer, og selv kan blive påvirket af teledialogerne mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandler.

I bunden af Figur 1.1 er der tegnet en bred pil med retning mod højre, som dels illustrerer tidsperspektivet i anbringelsesforløb, dels indeholder eksempler på dialoger og relationer der følger af de lovgivningsmæssige krav, der stilles til kommunerne i forhold til anbringelser af børn og unge. Det er særligt Serviceloven og Voksenansvarsloven, der sætter de juridiske rammer for dialoger og relationer mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandler. Serviceloven stiller bl.a. krav om løbende personlige tilsyn mindst to gange om året, hvor sagsbehandleren skal tale fortroligt med

barnet eller den unge. Dette krav om løbende tilsyn er indsat i to bokse i den brede pil og navngivet *personligt tilsyn*. Herudover er indsat tre bokse med henholdsvis *børnesamtaler*, *handleplan* og *andre former for dialog og kontakter*. Kommunerne og dermed sagsbehandlerne er ansvarlige for at gennemføre børnesamtaler og justere handleplaner, når de anbragte børn og unge har behov for det, ligesom de er ansvarlige for løbende kontakt, som fx kan skabes via telefonsamtaler, sms, mail og møder, samt teledialog, hvis kommunerne også vælger den mulighed.

Med udgangspunkt i denne baggrundsviden og den grundlæggende idé om teledialog udarbejdede forskergruppen et design for et forsker- og praktikersamarbejde med kommuner, sagsbehandlere og anbragte børn og unge, der skulle opfinde, udvikle og afprøve ideen i praksis.

Forsker-praktikersamarbejdet bygger på traditionen for 'participatory design', hvor der i forbindelse med høj kompleksitet i udvikling af nye redskaber og løsninger arbejdes med at inddrage og skabe synergi mellem mange forskellige relevante typer af erfaringer og viden fra både forskning og praksis. I dette projekt har der konkret været tale om at inddrage erfaringer og viden fra følgende deltagere i projektet: ledere og fagpersoner i kommunerne, anbragte børn og unge, forskere og udvalgte eksperter med tilknytning til forskning og praksis. Samarbejdet har været forankret og gennemført i de lokale kontekster i kommunerne og suppleret med samarbejde på tværs af kommunerne i forskergruppens lokaler. Konteksten for samarbejdet tillægges væsentlig betydning, dels for at samarbejdet og dets resultater bliver forankret lokalt, dels for at skabe viden og erfaringer, der er relevante på tværs af kommunerne.

Formålet med forsker- og praktikersamarbejdet har på denne baggrund været at opfinde, udvikle og afprøve mulighederne i teledialog og herigennem skabe grundlag for formulering af et koncept for teledialog, der kan understøtte det videre udviklingsarbejde og udbredelsen af teledialog i kommunerne.

1.2 Evaluering af Teledialog

Projektet er designet som et kombineret forsknings- og udviklingsprojekt, som ud over denne evalueringsrapport bidrager med analyser og vidensudvikling, der formidles som forskningsartikler, faglige artikler og materialer til de medvirkende kommuner samt et inspirationskatalog til andre interesserede kommuner. Der er adgang til oversigter og publicerede materialer på projektets hjemmeside www.teledialog.au.dk.

Evalueringen er gennemført som en integreret aktivitet i projektet, hvor hovedspørgsmålene angår erfaringer med processer og resultater i forhold til: 1) forsker-praktikersamarbejdet, 2) opfindelsen af konceptet for Teledialog, 3) anvendelsen af Teledialog til dialoger mellem de anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandler, 4) erfarede virkninger af brugen af Teledialog for både anbragte børn og unge og sagsbehandlere og andre, samt 5) udviklingen af konceptet for Teledialog.

Evalueringens design er sammensat af dele fra flere evalueringsmodeller med fokus på henholdsvis mål, virkemidler, processer og erfarede virkninger, der undersøges med kvalitative metoder og analyseres som cases – dels enkeltvis, dels på tværs af flere cases.

Evalueringen består således af en procesevaluering med fokus på de samarbejds- og udviklingsmodeller, der bruges og udvikles undervejs i projektet (se kapitel 2). Endvidere er der tale om en virkningsevaluering, der har fokus på de virkninger, som brugen af Teledialog har for særligt de to primære målgrupper: sagsbehandlerne og de anbragte børn og unge, se kapitel 3. Evalueringen har

også et supplerende fokus på virkninger for relevante parter i dels de anbragte børn og unges omverden, fx socialpædagoger, familieplejer, dels i sagsbehandlernes omverden, fx it-medarbejdere og ledere i kommunen, se kapitel 3. Endelig er der tale om en mål-evaluering, der har fokus på at evaluere, om projektet opnår sine mål om at bidrage med et koncept for Teledialog, se kapitel 4.

Indsamlingen af data er gennemført i forbindelse med projektets øvrige aktiviteter i de syv medvirkende kommuner, og der er anvendt forskellige typer af kvalitative metoder i form af interview (individuelle, grupper) og observationer ved forskellige typer af møder, seminarer og besøg i kommunerne og hos anbragte børn og unge. Herudover har der været afholdt seminarer for alle deltagende parter fra kommunerne, hvor der er gennemført erfaringsudvekslinger og designøvelser.

1.2.1 Evalueringens hovedspørgsmål

Hovedspørgsmålene er følgende:

1. Kapitel 2: Hvilke erfaringer og resultater har forskere og praktikere opnået gennem deres samarbejde om at opfinde, udvikle og afprøve forskellige former for teledialoger?
2. Kapitel 3: Hvilke erfaringer og virkninger har brugen af Teledialog skabt for de berørte parter, særligt anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere, men også andre, fx plejefamilier og pædagoger på anbringelsessteder?

Herunder:

- a. Hvordan opleves og anvendes teledialog af anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere?
 - b. Hvordan virker teledialog i forhold til relationer og dialoger mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler med hensyn til såvel struktur som indhold?
 - c. Hvordan virker teledialog i forhold til beslutningsprocesser og samarbejdsrelationer mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler med hensyn til såvel struktur som indhold?
3. Kapitel 4: Hvordan sammenfattes konceptet Teledialog?

1.2.2 Evalueringens design, metoder og gennemførelse

Evalueringen er designet som en kombineret proces-, mål- og virkningsevaluering, der indgår i et casestudie-design med informative enkeltstående og multiple casestudier, som kombinerer mulighederne for både at gå dybden i udvalgte case-forløb og analysere på tværs af cases, hvor det er relevant og muligt i forhold til datagrundlaget.

Metodisk er der anvendt en række forskellige kvalitative metoder til indsamling af det empiriske materiale til projektet. Der er tale om:

- Indledende møder med ledere og medarbejdere i de syv medvirkende kommuner.
- Besøg og interview med de medvirkende sagsbehandlere på deres arbejdsplads. Ved besøget fremviste sagsbehandlerne deres it-redskaber og deres kontekst for arbejdet med Teledialog. Endelig tegnede forskerne en profil af deres tidligere dialoger og relationer til de udvalgte anbragte børn og unge, der blev tilbudt at deltage i projektet.
- Interview med ledere og medarbejdere fra it-afdelingerne.
- Opfølgende interview med de medvirkende sagsbehandlere, hvoraf nogle blev gennemført via videotelefoni.

- Besøg og interview med de medvirkende anbragte børn og unge ved opstart og afslutning af deres projektperiode med Teledialog. De unge tegner netværk og underskriver samtykkeerklæring til at indgå i projektet.
- Workshops med ledere og medarbejdere fra enkelte kommuner.
- Workshops med ledere og medarbejdere fra alle de medvirkende kommuner.
- Workshops med udvalgte anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere.

Evalueringsens empiriske arbejde er gennemført i perioden fra november 2013 til juni 2016 og har fulgt fasemodellen, der beskrives i kapitel 2. Det blev dog hurtigt klart, at der var behov for at justere i den del af planen, der lagde op til, at kommunerne skulle følges ad i parallelle udviklingsprocesser. Det viste sig, at kommunernes udgangspunkter var afgørende forskellige, fx i forhold til de nødvendige tværgående samarbejdsrelationer og rollefordelingen mellem familie- og it-afdelingerne. Det betød, at arbejdet med de grundlæggende præmisser for udviklingsarbejdet i praksis tog væsentligt længere tid end antaget i den første projektplan, der derfor blev justeret fra en tidlig fælles udviklingsproces til individuelle og tidsmæssigt forskudte processer med hver af de syv deltagende kommuner. Det betød bl.a., at der blev gennemført indledende lokale workshops i stedet for en fælles workshop, og dermed også at evalueringens indsamling af empirisk materiale fra disse møder og de øvrige aktiviteter i projektet fik en anden karakter og et andet omfang, men at de grundlæggende metoder blev fastholdt.

1.2.3 Empirisk grundlag

I dette afsnit præsenteres de syv kommuner og herunder også de sagsbehandlere og anbragte børn og unge, der har deltaget i projektet og har bidraget med erfaringer og viden til det samlede projekt og denne evaluering.

Tabel 1.1 viser, at i alt 39 sagsbehandlere og 50 anbragte børn og unge har været inddraget direkte i projektet og har indgået i dataindsamlingen. Herudover har en del sagsbehandlere ladet sig inspirere til at arbejde med særligt sms uden for projektets rammer. For alle sagsbehandlere gælder, at de har været positive over for at deltage i projektet, men at det for knap halvdelen ikke er lykkedes at gennemføre forløb med Teledialog. For de anbragte børn og unge er der tale om, at de alle er vurderet relevante i forhold til at indgå i Teledialog og derfor er blevet tilbudt at være med. For 21 af de anbragte børn og unge lykkedes det at få erfaringer med forløb med Teledialog, mens det ikke lykkedes for 29.

Det var projektets ambition, at der fra hver kommune skulle deltage 1-3 sagsbehandlere og et tilsvarende antal anbragte børn og unge, altså i alt mellem 8-24 sagsbehandlere og anbragte børn og unge. Dette mål for deltagelse er samlet set opfyldt, idet i alt 20 sagsbehandlere og 21 anbragte børn og unge har deltaget aktivt i samarbejdet om at opfinde og udvikle Teledialog. Tallene illustrerer samtidig en erfaring med, at det har været nødvendigt at være i kontakt med dobbelt så mange sagsbehandlere og mere end dobbelt så mange anbragte børn og unge for at nå disse resultater.

Tabel 1.1 Sagsbehandlere og anbragte børn og unge, der har haft forløb med Teledialog, og andelen heraf, der er afbrudt

Kommune	Sagsbehandlere		Anbragte børn og unge	
	Teledialog	Afbrudt	Teledialog	Afbrudt
Kommune 1	8	4	10	6
Kommune 2	8	2	6	4
Kommune 3	4	4	5	5
Kommune 4	4	1	4	0
Kommune 5	4	3	6	5
Kommune 6	8	1	9	2
Kommune 7	7	4	10	6
Sum	39	19	50	29

Note: Antallet af sagsbehandlere og anbragte børn og unge angiver, hvor mange der har været involveret i at starte forløb med Teledialog i projektet. Antallet af afbrudte forløb angiver, hvor mange af de planlagte forløb der af forskellige grunde er blevet afbrudt, enten inden de rigtigt kom i gang eller undervejs i forløbet.

Kilde: VIVE/AU.

Sagsbehandlerne og de anbragte børn og unge har givet en række grunde til, at det ikke lykkedes at gennemføre forløb med Teledialog, hvilket vi vender tilbage til i kapitel 3.

De anbragte børn og unge, som blev udvalgt, fordelte sig aldersmæssigt mellem 9 år og 25 år. Hvis vi ser på alderen af de børn, hvor det lykkedes at få dialogerne i gang, så var den yngste deltager 10 år og den ældste deltager 17 år. I forhold til boform fordelte de sig primært mellem plejefamilie og institution, men også på sikrede institutioner og på eget værelse.

Sagsbehandlerne havde forskellige stillingsbetegnelser og var ansat i forskellige afdelinger. Stillingstitlen "sagsbehandler" var gældende for de fleste, men der var også deltagere med stillingsbetegnelserne børnerådgiver, case manager, familierådgiver, rådgiver, socialrådgiver og unge-rådgiver. I evalueringen har vi valgt at bruge betegnelsen sagsbehandler som samlebetegnelse for alle.

Sagsbehandlerne forskellige organisatoriske placering fordelte sig på henholdsvis Børne- og Familieafdelingen, Børne- og Familiecenteret, Børnerådgivningen, Familieafdelingen, Familiecenteret, Familiekontoret, Forsøg med helhedsorienterede indsatser i udsatte familier, Ungeteamet i Myndighedsafdelingen og Ungeteamet, Center for Børn og Forebyggelse.

1.2.4 Analyser

Det empiriske materiale fra interview, observationer af teledialoger, workshops etc. er repræsenteret og samlet i det analytiske softwareprogram NVivo. Programmet er anvendt til dels at understøtte håndtering og overblik over det mangfoldige empiriske materiale, dels til at understøtte analyser af såvel enkelte case-forløb med teledialog som analyser på tværs af flere forskellige case-forløb.

Det analytiske arbejde er gennemført eksplorativt ved at gennemlæse og sammenholde de forskellige typer af dokumentation i NVivo om de enkelte forløb med teledialog samt struktureret ud fra tematisk kodning af alle case-forløb i projektet.

Kodningen markerede informationer med konkret baggrundviden om "Kommunernes organisering", "Børn, unge og familier", "It-udstyr", "Jobbet som sagsbehandler med arbejdsopgaver, mødetider osv.", "Brug af it i dagligdagen" og "Henvendelsesmønstre mellem sagsbehandler og anbragte børn

og unge". Herudover markerede kodningen også informationer om erfaringer og vurderinger af "Tekniske problemer", "It som spændende eller belastende", "Arbejdsglæde", "God og dårlig kommunikation" og "Teledialog", hvor der blev kodet udsagn om "Idéudvikling – Hvor kunne Teledialog placeres? hvad skal det indeholde? Hvem er målgruppen?", "Relationer i forløb", "Potentialer", "Forbehold", "Udfordringer" og "Spilleregler – hvordan skal Teledialog bruges i praksis, fx åben kontakt eller faste tidspunkter?"

Endvidere er der blevet gjort brug af forskertrianglering, hvor flere forskere har samarbejdet om analyserne af både de enkelte case-forløb og i særlig grad analyserne på tværs af flere forskellige case-forløb. Helt konkret er der således afholdt analyseworkshops samt løbende mødeaktivitet med henblik på udvikling af analytiske temaer, centrale pointer og foreløbige resultater gennem hele projektet.

1.2.5 Etik og anonymisering

Projektet og evalueringen er gennemført ud fra en videnskabelig etik, hvor hensynet til deltagerne ve og vel er altoverskyggende. Fra start blev der derfor etableret grundlag for inddragelse af potentielt sårbare børn og unge på en etisk forsvarlig måde. Først og fremmest blev der inddraget ekspertise fra følgegruppen og etableret en ordning, hvor de deltagende børn og unge kunne modtage hjælp, hvis der mod forventning skulle opstå u hensigtsmæssige konsekvenser af projektet. Derudover blev der lagt vægt på processen for at inddrage dem i projektet i forhold til at sikre deres informerede samtykke på baggrund af grundig information om projektet, og hvor det også blev forklaret, at de til enhver tid kunne vælge at træde ud af projektet.

Der er ligeledes etableret organisatoriske og tekniske procedurer, som har sikret, at følsomme data er blevet håndteret sikkert og på måder, der sikrer børnene og de unge anonymitet. Alle eksempler og citater, der bruges i denne rapport, er således anonymiseret på flere forskellige måder, så deltagerne sikres fuld anonymitet.

Ud over etableringen af de grundlæggende organisatoriske og tekniske rammer for håndtering af etik og datasikkerhed er det løbende blevet vurderet, om der var brug for yderligere tiltag.

1.3 Læsevejledning

Rapporten er bygget op, således at kapitel 2 præsenterer processer og metoder for udvikling af Teledialog. Der er samtidig fokus på de kontekstuelle rammer, som har vist sig at være betydningsfulde for forankringen af Teledialog i den kommunale kontekst, særligt organisering, teknisk setup og samspil mellem Teledialog og den kommunale strategi for det faglige arbejde.

Kapitel 3 udfolder anvendelsesmønstre med fokus på beskrivelse af målgruppe og formål med Teledialog samt identificering af strukturer i de nye dialoger mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandler, herunder barrierer for dialogerne og strategier for at få dialogerne til at lykkes.

Kapitel 4 sammenfatter konceptet for Teledialog på baggrund af de samlede erfaringer i projektet. Konceptet er ment som inspiration til andre kommuner, der ønsker at arbejde med at bruge it til at understøtte dialog og relationer mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere.

Afslutningsvist samles trådene og de overordnede pointer og læring fra projektet i konklusionen i kapitel 5.

2 Udvikling af Teledialog i kommunal praksis

Teledialog blev udviklet i perioden 2013-2018 i et gensidigt samspil mellem forskere fra Aarhus Universitet og VIVE, 50 anbragte børn og unge samt 39 sagsbehandlere, ledere og it-medarbejdere fra Herning, Horsens, København, Norddjurs, Randers, Silkeborg og Aarhus Kommuner.

I dette kapitel beskriver vi først de intentioner og metoder, der lå til grund for udviklingsprocessen, og dernæst de erfaringer der blev skabt igennem det praktiske udviklingsarbejde i kommunerne. Erfaringerne giver grundlag for at pege på en række centrale forudsætninger, der skal håndteres og skabes, når kommuner ønsker at arbejde med Teledialog. Disse forudsætninger præsenteres til sidst i kapitlet.

2.1 En enkel idé

Projektet tog udgangspunkt i en umiddelbar enkel idé om at bruge videotelefoni og andre former for it til at styrke dialoger og relationer mellem anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandlere. At omsætte ideen til praksis møder imidlertid en lang række tekniske, sociale, juridiske, organisatoriske og økonomiske udfordringer, der fordrer inddragelse af mange forskellige typer af viden og erfaringer.

Projektet blev derfor organiseret som en inddragende og eksperimenterende konceptudvikling, hvor der ikke kun var fokus på brug af it, men også på de forskellige brugskontekster, der gør sig gældende på socialforvaltninger, på anbringelsessteder og i mødet mellem sagsbehandlere og anbragte børn og unge. Konkret blev projektet forankret i principper og metoder for deltagende design og innovation, hvor forskere, socialrådgivere, børn og unge i fællesskab udforsker både potentialer og udfordringer ved teknologien og de kontekster, den skal fungere i.

Teoretisk tog projektet udgangspunkt i forskningsfeltet participatory design og STS (Science & Technology Studies), hvor der er fokus på den gensidige påvirkning mellem it-systemer, brugere og brugskontekst. Forventningen var således, at selvom der var tale om forholdsvis velkendte teknologier, så ville projektet udgøre en forandringsproces for deltagerne, hvor resultaterne ikke var givet på forhånd.

Som konsekvens af denne forståelse af brugen af it er projektets udkomme et bredt inkluderende koncept, der så vidt muligt sammenfatter erfaringer og viden om dialogernes grundlæggende indhold og struktur, men også andre elementer, der viser sig væsentlige for de forandringer og resultater, som teledialog kan skabe for de berørte aktører i de kontekster, hvori teledialoger indgår.

Konceptet for Teledialog inddrager derfor erfaringer fra alle dele af udviklingsprocessen. I dette kapitel er der primært fokus på erfaringer med at udvikle og integrere Teledialog i den kommunale praksis for sagsbehandlere og andre fagpersoner og ledere, der viser sig at spille afgørende roller. Næste kapitel beskriver og analyserer de konkrete dialogers indhold og kontekst. Der henvises i øvrigt til kapitel 4, hvor konceptet er opsummeret.

2.2 Projektets opstart og tilpasning

Projektet og ideen om Teledialog nød fra første færd stor interesse og opbakning fra kommuner og VELUX FONDEN, der valgte at finansiere projektet. Efter dialoger med en række interesserede

kommuner indgik Herning, Horsens, København, Norddjurs, Randers, Silkeborg og Aarhus Kommuner som partnere i projektet. Kommunerne bidrog hver især med sagsbehandlere, it-medarbejdere og – ikke mindst – inddragelse af anbragte børn og unge i udviklingsprocessen.

I hver kommune blev der afholdt opstartsmøder med deltagelse af, så vidt muligt, alle relevante parter: sagsbehandlere på børn og ungeområdet, it-konsulenter, ledere og udviklingskonsulenter. Formålet med opstartsmøderne var at tilpasse udviklingsprocessen til hver enkelt kommune, og det blev bl.a. drøftet, hvilke socialfaglige mål man var engageret i at arbejde henimod; hvilke børn, unge og sagsbehandlere, der skulle være med i projektet; hvilke it-løsninger man kunne få adgang til; og hvilke tidshorisonter der var realistiske i den enkelte kommune. Møderne bidrog bl.a. til refleksioner i forhold til håndtering af fysisk og social afstand til de anbragte børn og unge, samt hvilke anbragte børn og unge og problemstillinger som Teledialog potentielt kunne afhjælpe.

Forskergruppens umiddelbare oplæg til afgrænsning af målgruppen for Teledialog blev desuden udfordret og udvidet betydeligt i møderne med de kommunale sagsbehandlere og ledere, der fx udvidede aldersgruppen, dels i forhold til at inddrage børn helt ned til 8-10-årsalderen, dels i forhold til at inddrage unge op til 25 år.

Opstartsmøderne gav grundlag for at udarbejde 'roadmaps' for det videre samarbejde om udvikling af Teledialog i de enkelte kommuner. Blandt de mange opgaver og valg, der skulle tages og udføres for at sætte arbejdet i gang, var det særligt centralt at finde frem til: 1) hvilke sagsbehandlere og anbragte børn og unge, der skulle deltage, 2) hvilken it-løsning, der skulle bruges, dels hos sagsbehandlerne og dels hos de anbragte børn og unge, og 3) organisering og koordinering af samarbejdet i hver kommune.

2.2.1 Udvælgelse af sagsbehandlere og anbragte børn og unge

Projektet anvendte et 'relevanskriterium' i forhold til, hvilke deltagere der skulle inviteres ind i udviklingen. Hensigten var, at kommunerne skulle deltage aktivt i at forme projektet og derved opnå større værdi af deres deltagelse. I praksis betød det, at sagsbehandlere blev prikket af den kommunale ledelse, og at de anbragte børn og unge blev udvalgt efter en konkret drøftelse mellem sagsbehandlere og forskere. Inklusionskriteriet for de deltagende børn og unge var i de fleste tilfælde en afvejning mellem, at de skulle have lyst til at deltage, men at der samtidig skulle være potentiale for at forbedre deres dialog med sagsbehandleren. Så den eksisterende relation mellem de deltagende børn, unge og sagsbehandlere skulle være stærk nok til at samarbejde om udvikling af Teledialog, men samtidig også udfordret på en måde, hvor Teledialog eventuelt kunne bidrage til en styrket relation.

Der var desuden en åbenhed i kommunerne til at eksperimentere med flere forskellige målgrupper, hvorfor projektet endte med at omfatte børn og unge med vidt forskellige livesituationer og anbringelsesformer.

Der er dog mange andre deltagere og forhold, der spiller med i både udviklingen, brugen og virkningerne af Teledialog, hvilket forskergruppen har analyseret og formidlet i en teoretisk, videnskabelig artikel med titlen *Participation as a matter of concern in participatory design* (Andersen, Danholt et al. 2015). En central pointe i artiklen er, at inddragelse af børn og unge også betyder inddragelse af netværk af andre relaterede deltagere og ting, hvilket kan finde sted på alle mulige måder til alle mulige tider. Konkret blev børn, unge og sagsbehandleres deltagelse understøttet og formet af plejeforældre, rapporter, jura, biologiske forældre, strategiske hensyn osv. Derfor arbejder projektet også ud fra den præmis, at flere parter kan indgå som direkte eller indirekte udviklere og brugere af Teledialog. Herudover kan Teledialog også have virkninger for deltagerne i de respektive netværk,

fx kommunale ledere, it-medarbejdere, plejefamilier, pædagoger samt deres arbejdsprocesser – et forhold, vi vender tilbage til i afsnit 3.5.

2.2.2 It-systemer og infrastrukturer

Teledialog indebærer arbejde med personfølsomme oplysninger, hvilket udløser en række tekniske og juridiske krav til datasikkerhed. Det betyder bl.a., at de kommunikationskanaler og it-platforme, der i forvejen anvendes af børnene og de unge til kontakt med venner og biologiske forældre, ikke kan anvendes til dialog med sagsbehandlere. I stedet må der indkøbes licenser til it-systemer, der ofte er udviklet til voksnes brug i virksomheder og organisationer og derfor ikke tilbyder de kommunikationsmuligheder, som børn og unge forventer.

Teledialog anvender derfor som udgangspunkt standardsoftware til videotelefoni, chat og sms, som enten tilvejebringes via kommunens eksisterende leverandører eller via nyindkøb. I udviklingsfasen har der været tale om produkter fra KMD, Cisco og Microsoft.

Tabel 2.1 Kommunernes it-systemer, funktioner og support

	It-system	Funktioner	Support – medarbejderne	Support – børn og unge
Kommune 1	Lync/Skype for Business SMS-system	Video Chat SMS	Socialforvaltning har egne it-medarbejdere	It-projektmedarbejder tilknyttet familieafdelingen og plejefamilie/institution
Kommune 2	KMD/VIVE	Video	It-afdelingens projektmedarbejder via folder og individuel undervisning	AU/VIVE
Kommune 3	Kom ikke i gang	-	-	-
Kommune 4	Cisco Jabber	Video	Support fra central it-afdeling.	AU/VIVE
Kommune 5	Lync/Skype for Business	Video Chat	Socialforvaltning har egne it-medarbejdere	AU/VIVE
Kommune 6	Lync/Skype for Business	Video Chat	Support fra central it-afdeling	AU/VIVE
Kommune 7	Lync/Skype for Business	Video Chat	Support fra central it-afdeling	AU/VIVE

Kilde: AU/VIVE.

Selvom der er tale om kommercielle standardsystemer, medførte infrastrukturen omkring Teledialog en række udfordringer.

For det første var der ofte en mangelfuld dialog mellem sagsbehandlere og kommunens it-medarbejdere. Det betød i flere kommuner, at projektet blev udfordret af selv små tekniske problemer, hvilket skabte frustration blandt deltagerne. Omvendt bidrog it-medarbejdere i andre kommuner positivt til ikke bare den tekniske problemløsning, men også til den socialfaglige udvikling, idet de kunne pege på potentialer og muligheder i samspelet mellem teknik og mennesker, eksempelvis metoder til nemmere journalisering og eksperimenter med kameravinkler.

For det andet var det en stor udfordring for kommunerne at håndtere en infrastruktur, der går ud over organisationens egne grænser. I mange tilfælde betyder dette, at det ikke er muligt at oprette brugerprofiler til borgere i de kommunale it-systemer, da det vil bryde licensvilkår og udgøre en sikkerhedsrisiko. I Teledialog betød det eksempelvis, at børnene og de unge ikke kunne kontakte sagsbehandlerne direkte gennem softwaren, men kun kunne tilbydes et online møderum for forud aftalte samtaler.

En anden udfordring var, at kommunerne ikke i nævneværdigt omfang kunne yde hjælp og support til de anbragte børn og unge. Teledialog skal ikke bare fungere på de mobiltelefoner, tablets eller computere, der er til stede på anbringelsesstedet, men der skal også sikres internetforbindelser, laves aftaler om brug af internet med pædagoger og plejeforældre og ydes support, når softwaren giver fejlbeskeder eller bryder sammen.

I mange tilfælde har forskergruppen derfor måttet påtage sig arbejdet med it-support på anbringelsessteder og i forhold til de deltagende børn og unge, da det ikke lå inden for rammerne af den kommunale it-support og ej heller kunne varetages af de deltagende sagsbehandlere.

2.2.3 Kommunal forankring

Der var store forskelle på de deltagende kommuners organisering af Teledialog-udviklingen. Overordnet kan man sige, at kommunerne fordelte sig mellem to ekstremer: det personbårne projekt og det strategisk organiserede projekt.

Den personbårne organisering bestod i, at enkelte medarbejdere fik uddelegeret opgaven med at udvikle Teledialog uden nogen videre organisering eller strategisk sigte omkring deres deltagelse. I nogle tilfælde betød denne organisering, at projektet kun i ringe omfang kom i gang. Og i andre tilfælde skabte de pågældende medarbejdere mange gode indsigter og resultater med de anbragte børn og unge, men uden nogen mulighed for at forankre disse i deres organisation.

I den strategisk organiserede projektdeltagelse blev der nedsat tværfaglige styregrupper med ledelseskompetence, afsat betydelige ressourcer til workshops og eksperimenter og etableret en tæt dialog med kommunens it-afdeling om ikke bare at yde support, men også at deltage aktivt i konceptudviklingen. Og i flere tilfælde blev Teledialog indarbejdet i en større strategisk ramme, hvor udviklingen skulle bidrage til kommunens langsigtede strategiske mål. I sidstnævnte tilfælde medvirkede kommunens egne udviklingskonsulenter også aktivt i udviklingsprocessen og bidrog således til den fælles udforskning af Teledialog som koncept og praksis.

2.3 Designaktiviteter og projektføreløb

Projektet var oprindeligt planlagt som en række parallelle forløb i alle syv kommuner suppleret med fælles workshops med sagsbehandlere og anbragte børn og unge.

Tabel 2.2 Projektets oprindelige plan for parallelle forløb med alle kommune

Start	Slut	Aktiviteter
Nov-13	Jan-14	Planlægningsmøder med 8 kommuner, hvoraf én valgte at springe fra
Feb-14	Apr-14	Workshop med sagsbehandlere, bl.a. med henblik på afgrænsning af brugergruppe
Maj-14	Jul-14	Interview med anbragte børn og unge
Aug-14	Okt-14	Første afprøvningsrunde
Nov-14	Nov-14	Workshop med sagsbehandlere og workshop med anbragte børn og unge
Nov-14	Jan-15	Anden afprøvningsrunde
Feb-15	Apr-15	Tredje afprøvningsrunde
Maj-15	Maj-15	Workshop med sagsbehandlere og anbragte med særligt fokus på endelig implementering
Apr-15	Jun-15	Afsluttende dataindsamling

Kilde: AU/VIVE.

Elementerne i denne faseplan er – med visse tilpasninger – foretaget ud fra de udviklede erfaringer er blevet gennemført.

Det viste sig midlertidigt tidligt i projektet, at kommunernes udgangspunkter var afgørende forskellige både i forhold til organiseringsformer (jf. ovenfor) og i forhold til, hvorvidt der skulle foretages indkøb af software, eller om et eksisterende system kunne bruges.

Derudover er det erfaringen, at eftersom Teledialog udfordrede nogle af de etablerede faggrænser og arbejdsdelinger på det sociale område, blev projektet genstand for en række start-stop-bevægelser. I flere tilfælde opnåede projektet momentum i en kommune, hvorefter én eller flere udfordringer resulterede i en periode med stilstand, og dernæst igen en periode med progression. For hver start-stop-bevægelse blev det erfaringen, at projektet skiftede karakter i den pågældende kommune. Medarbejdere blev udskiftet, andre platforme afprøvet, eller projektet blev flyttet til nye afdelinger.

Antallet af fælles workshops på tværs af kommunerne blev derfor begrænset til to i henholdsvis januar 2015 og juni 2016. Her havde kommuner og forskere stort udbytte af at udveksle erfaringer, viden og give hinanden inspiration til det videre arbejde med Teledialog. Erfaringerne fra de to workshops er sammenfattet i notater, der er tilgængelige på projektets hjemmeside (Andersen, Hansen et al. 2015, Teledialog 2016).

Til gengæld opprioriterede forskergruppen at understøtte lokale udviklingsprocesser i enkelte kommuner, og der blev afholdt flere intensive forløb og inddraget flere medarbejdere i de kommuner, der udtrykte ønske om øget samarbejde. De lokale processer afstedkom også flere delprodukter, hvoraf enkelte blev udgivet selvstændigt og findes på projektets hjemmeside.

Hvad angår de anbragte børn og unge var den oprindelige ambition ligeledes at samle dem i grupper på tværs af kommuner og gennemføre designworkshops. Men de fleste kommuner udvalgte børn og unge, der var anbragt med stor fysisk afstand til hjemkommunen, hvilket betød, at det blev en logistisk udfordring at samle dem. Derudover betød det anvendte relevanskriterium også, at de deltagende børn og unge havde en aldersspredning fra 10 til 17 år, og at der var betydelige forskelle i anbringelsesformer og livssituationer. Det blev derfor besluttet at afholde workshops med de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere parvis.

2.4 Forudsætninger for at arbejde med Teledialog

Det lokale og tværgående udviklingsarbejde med Teledialog har givet erfaringer og viden om fem organisatoriske og faglige forudsætninger, der skal håndteres og findes svar på i kommuner, der ønsker at arbejde med at integrere Teledialog: 1) organisatorisk og strategisk forankring, 2) ledelsesmæssig opbakning, 3) metoder til håndtering af infrastrukturen, 4) metoder til koordinering af dialoger og 5) fokus på socialfaglig udvikling.

2.4.1 Organisatorisk og strategisk forankring

Som beskrevet var der stor forskel på, hvordan Teledialog blev forankret organisatorisk og strategisk i de deltagende kommuner. Erfaringen på tværs af kommunerne blev, at der kan identificeres to organisatoriske og strategiske forudsætninger for Teledialog:

For det første er det vigtigt, at der er en større strategisk ramme omkring dialogen, der kan være med til at motivere samtalerne og give dem et fagligt sigte. Ud over den generelle ambition om bedre inddragelse og forståelse for de anbragte børn og unge var der flere kommuner, der arbejdede med

at tænke Teledialog ind i deres respektive strategier for arbejdet med anbragte børn og unge, hvor der bl.a. opereres med tættere opfølgning, hvilket bidrog til en større faglig tyngde til samtalerne.

For det andet skal der være et velorganiseret samarbejde mellem socialforvaltninger og it-afdelinger. I begge afdelinger skal der være ledelsesmæssig opbakning og ressourcer til, at der kan arbejdes innovativt med de udfordringer, der nødvendigvis vil opstå undervejs omkring eksempelvis borgernes placering i projektets infrastruktur. Ligeledes er det en tydelig erfaring, at i de kommuner, hvor socialforvaltningen enten havde egne it-medarbejdere, eller hvor it-afdelingen sendte repræsentanter til workshops og andre udviklingsaktiviteter, blev det socialfaglige udbytte styrket betragteligt.

2.4.2 Ledelsesmæssig opbakning

En anden forudsætning for arbejdet med Teledialog er, at der er en klar ledelsesmæssig opbakning til de medarbejdere, som skal håndtere de mange udfordringer, der vil opstå i det indledende arbejde. Indkøringsfasen kan være lang, frustrerende og ressourcetung for de medarbejdere, der skal håndtere den. I projektet blev det således erfaringen, at ledelser til tider kunne undervurdere omfanget og kompleksiteten af den opgave, de gav videre til de menige medarbejdere.

2.4.3 Metoder til håndtering af infrastruktur

Som beskrevet var det udfordrende for kommuner at håndtere en teknisk infrastruktur, der indeholder såvel borgere som kommunalt ansatte. Den foretrukne model blev derfor, at der blev oprettet interfaces specielt til børnene, hvilket øgede sikkerheden, men reducerede dialogens muligheder, og at forskergruppen måtte håndtere teknisk support og opsætning hos børnene og de unge.

Det er derfor en forudsætning for Teledialog, at kommunen udtænker måder at håndtere børnene og de unges dele af infrastrukturen. Det skal bl.a. sikres, at de har egnede enheder, der skal foretages reparationer af enheder, sikres adgang til internettet, foretages fejlfinding, og regler for brug af enheder og internet skal afklares med plejeforældre eller pædagoger.

2.4.4 Metoder til koordinering af dialogen

Som det vil fremgå af kapitel 3, kan det være svært at koordinere tidspunkter for især videosamtaler. Både sagsbehandlere og anbragte børn og unge har ofte travle dage, og hvad angår de yngre børn skal pædagoger og plejefamilier ofte inddrages i planlægningen. Det praktiske arbejde med at koordinere tidspunkter for teledialog kan derfor være forholdsvis omfattende.

Koordineringen kompliceres i situationer, hvor der ikke er nogen direkte kommunikationsvej mellem anbragte og sagsbehandlere. Som nævnt ovenfor medførte licensvilkår og sikkerhedshensyn i flere tilfælde, at de deltagende børn og unge ikke fik fuldgyltige brugere til de anvendte it-systemer, hvorfor de ikke uopfordret kunne kontakte sagsbehandlerne, hvis der opstod forhindringer for dialogen.

I flere af de deltagende kommuner havde sagsbehandlerne heller ikke mobiltelefoner, og selv de, der havde en arbejdsmobil, havde i nogle tilfælde undladt at udveksle telefonnumre med børnene eller de unge, hvorfor der ikke kunne ringes eller sende sms, hvis Teledialog-plattformen ikke virkede, eller den ene part blev forsinket.

Omvendt arbejdede en kommune målrettet med brug af mobiltelefoner i forhold til børnene og de unge, hvilket både lettede koordineringen af videosamtaler via sms og samtidig skabte et selvstændigt og produktivt kommunikationsrum (mere herom i afsnit 3.2).

Det er derfor en forudsætning for Teledialog, at der udvikles gode metoder til at håndtere såvel planlægning som løbende koordinering af især videosamtaler.

2.4.5 Fokus på faglig udvikling

Den sidste forudsætning opsummerer indsigter fra de foregående og omhandler, hvordan en kommune med fordel kan betragte indførelsen af selv velkendte teknologier som socialfaglige udviklingsprocesser frem for tekniske implementeringsforløb. Bag dette ligger en både teoretisk og empirisk erfaring, som består i, at teknologi altid vil have implikationer for organisation og faglighed, og derfor ikke kan reduceres til ren teknik. Det må i stedet undersøges, hvordan teknologien inddrages og udformes med henblik på hensigtsmæssig faglig udvikling. Det har eksempelvis været af stor betydning for forskergruppen, at selvom alle deltagere i forvejen havde kendskab til de anvendte teknologier, blev de gjort til genstand for en socialfaglig udforskning, der dels skabte en faglig forståelsesramme omkring deres brug, dels bidrog med konkrete metoder til deres brug. Et godt eksempel er, at socialrådgivere foreslog, at de indledende udfordringer ved at bruge Teledialog, der typisk betragtes som uønskede, kunne bruges konstruktivt som en 'fælles tredje' aktivitet med børnene eller de unge, hvor netop fælles udfordringer kan styrke relationer og ændre på negative identiteter og uheldige magtbalancer (Andersen, Danholt & Lauritsen 2018).

3 Brug og virkninger af Teledialog

I dette kapitel præsenteres analyser af, hvordan Teledialog anvendes og opleves af de deltagende børn og unge samt deres sagsbehandlere.

I de første to afsnit beskrives, hvad dialogerne anvendes til, og hvordan de udfolder sig. Afsnittene præsenterer således karakteristika for de dialoger, der har været afholdt mellem sagsbehandlere og de unge og børnene. Endvidere beskrives, hvordan kommunikationen mellem parterne udfolder sig, også set i forhold til de eksisterende kommunikationsmønstre.

De sidste tre afsnit belyser, hvilken betydning de ændrede kommunikationsmønstre har for relationen mellem de unge og børnene og deres sagsbehandler; for beslutningsprocesser og inddragelse af de unge og børnene i deres eget forløb samt for samarbejdsrelationerne mellem sagsbehandlere og anbringelsesstederne.

3.1 Anvendelse af Teledialog

En af hensigterne med Teledialog-projektet har været at udforske, hvem målgruppen kan være, til hvad, og hvordan de nye kommunikationsformer kan anvendes. I dette afsnit udfoldes målgrupper og karakteristika for anvendelse af Teledialog. Det sker både i forhold til det formål, sagsbehandlere har med dialogerne, og i forhold til, hvilke 'spilleregler' der har udviklet sig for dialogerne.

3.1.1 Målgruppe: Sagsbehandlingens valg af børn og unge

Som beskrevet ovenfor er projektets målgruppe af anbragte børn og unge, der har afprøvet Teledialog, i høj grad blevet formet af de deltagende sagsbehandlere. De har haft en åben og undersøgende tilgang til at finde ud af, hvem Teledialog kunne være relevant for, hvornår, og om de ville være i stand til at indgå. Når vi ser på tværs af de børn og unge, som har deltaget i projektet, er der stor spredning i forhold til alder og anbringelsesform, og erfaringen er, at det er en bred målgruppe, for hvem Teledialog kan være relevant for.

En væsentlig erfaring fra projektet er, at der ofte ligger et stort arbejde i at inkludere netop de børn og unge, for hvem Teledialog kunne være relevant. For nogle sagsbehandlere har det været let at få den unge og barnet med på ideen. En sagsbehandler forklarer, at én af de unge er glad for at være med, idet han føler sig særlig udvalgt af sin sagsbehandler. En anden fortæller, at hendes barn altid er meget velvillig over for hendes forslag til at bruge Teledialog. Andre oplever, at de unge afviser at deltage eller trækker deres tilsagn tilbage. Endelig kan der være tale om, at anbringelsesstedet ikke vil støtte op om projektet, eller at børnene og de unges forældre gør indsigelser.

Det kan således være en udfordring at få alle parametre til falde positivt ud i forhold til at inkludere de udvalgte børn og unge, hvilket fremgår tydeligt i en sagsbehandlers gennemgang af, hvilke børn og unge hun har forsøgt at få med i projektet:

Dreng på 19-20 år, under gymnasial uddannelse. Sagsbehandler ville gerne have ham med på grund af afstand, og fordi han står over for snart at skulle flytte hjemmefra.

- *Han sagde, at han ikke havde overskud lige nu, både fordi han går på en gymnasial uddannelse og bruger meget energi på det. Samtidig har han nogle voldsomme smerter og problemer i forhold til hans fysiske fremtoning.*
- *Han bor i den anden ende af kommune, og det var godt, at han havde den ekstra livlinje til mig; at han havde muligheden for at kunne kontakte mig. Det er jo det med afstanden... Hvis de oplever, at de lige kan få set én flere gange end de to om året – det vil give noget tryghed. Det er det der med en nem, tilgængelig adgang. Og prøve at motivere ham til at flytte ud fra plejefamilien, fordi han er en meget forsigtig ung dreng.*

Pige 16-17 år, hjemgivet til far i anden kommune og mor flyttet til udlandet, og hun havde også gode it-evner, men på grund af hjemgivelse blev hendes forløb med Teledialog afbrudt.

- *Der var det ikke på grund af afstand [at vi tog Teledialog i brug]. Der er ca. 10 minutter fra anbringelsessted til mit eget kontor. Det var for at lære hinanden bedre at kende, og fordi hendes mor er flyttet, så var det en god idé at have lidt ekstra obs. på hende. At hun også føler sig hørt, og at hun også er god til it og kan godt lide det.*
- *Hun nåede at blive hjemgivet, inden vi kom i gang. Men hun var klar, og der var kommet skriftligt samtykke fra både mor og datter.*

Dreng, it-kyndig, men han ønskede ikke at deltage – havde ikke mod på det.

- *Er en rimelig ny sag, meget it-kyndig, og fordi der tit i den sag kommer nogle udsving, hvor moderen siger, at nu vil hun have sin søn hjemgivet. Og når man så lige får hende snakket til ro [og klargjort], at hun ikke har kompetencerne til det, så vender hun egentlig. Så der kunne det være fint, at når moderen har de her udsving, at man så kunne snakke om det, og at jeg ikke skulle fare til Odense hver gang. Det kunne give noget til de samtaler, man skulle have halvårligt.*
- *Men han ønskede ikke at deltage, de tog rigtig lang tid om at svare på det. Han havde ikke rigtig mod på det.*

Dreng, hvor sagsbehandleren er i konflikt med mor.

- *Og det var der, hvor jeg både havde skrevet om hjemmesiden og sendt pjecen med, og så skriver hun "NEJ, det vil jeg IKKE", så den er ligesom lukket lidt der, og jeg kan ikke give projektet nogen begrundelse for det, ud over at det nok er noget med konfliktniveauet, der er tilspidset, og moderen og jeg er ikke så heldige til at kommunikere så godt sammen.*
- *Det er lidt svært at komme igen, jeg er sat lidt skakmat...*

Dreng på 16 år, stikker af fra anbringelsessted – har været ude og få piercings og tatoeringer – ikke så heldigt. Sagsbehandleren vil gerne have ham med, så han kunne 'prikke' hende på skulderen, når nu han stikker af.

- *Rimelig ny sag. Hver gang jeg får en mail fra anbringelsesstedet om, at nu er han smuttet, så kunne det være rigtig rart, hvis han havde taget sin iPad med, og at man så lige kunne prøve at prikke hende? Ham? på skulderen, så jeg også lige kunne se, hvordan han har det, og hvilke omgivelser han sidder i. Men det er ikke sikkert, at han vil tænde kameraet.*

3.1.2 Karakteristika for dialogerne: Formål og hyppighed af kontakt

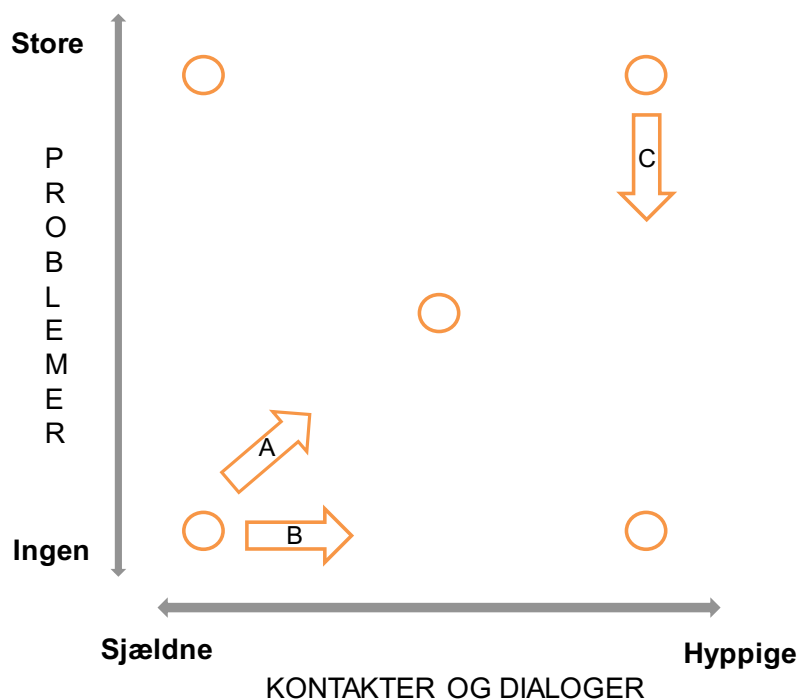
Teledialogs koncept omkring brug af digitale medier til at understøtte kommunikation giver en åben mulighed for formålet med anvendelsen. Samtidig giver de nye medier mulighed for at arbejde med at øge hyppigheden af kontakt, men hvor møderne er af relativ kort varighed. Videotelefoni gør det fx muligt at supplere de lovpligtige børnesamtaler hvert halve år med en kommunikationsform, der måske giver en bedre kvalitet af kontakt end en telefonsamtale. Teledialog-konceptet handler således dels om at arbejde med forskellige medier, dels om hyppigheden af kontakt, mens formålet og indholdet af dialogerne står åbent og kan imødekomme specifikke behov.

En gennemgang af kommunikationsmønstre forud for Teledialog-projektet viser, at der er et stort spænd for, hvor hyppigt sagsbehandlerne og de unge og børnene er i kontakt med hinanden. I den ene ende af spektret er der forløb, hvor sagsbehandleren og den unge og barnet har kontakt hvert halve år, primært i forbindelse med de lovpligtige personlige tilsyn. Disse forløb bliver i nogle tilfælde karakteriseret som forløb uden problemer, hvor barnet og den unge trives på anbringelsesstedet, og hvor der sjældent er konflikter med forældre eller behov for justeringer af samvær med forældre. I andre tilfælde beskrives forløbene som en praksis, der godt kan dække over forløb med problemer, der endnu ikke er opdaget og sat ord på.

I den anden ende af spektret er der forløb, hvor sagsbehandleren og den unge og barnet har kontakt flere gange om ugen. Sagsbehandlerne forklarer, at hyppig kontakt er et udtryk for, at der er noget, "som brænder på" og giver store problemer. Det kan være, at anbringelsen er meget konfliktfyldt, at samvær og samarbejde med forældrene er vanskeligt, eller at den unge og barnet har særlige udfordringer.

Imellem de to ender af spektret findes forløb, hvor der i afgrænsede perioder kan være særlige problemstillinger, hvor der er hyppigere kontakter. Denne variation i hyppighed for kontakt og karakteren af den unges og barnets forløb giver udslag i forskellige typer af kommunikationsmønstre, som er illustreret i den analytiske model i Figur 3.1. Modellen er generisk og kan således også bruges til at karakterisere forløb uden Teledialog og kan samtidig illustrere typer af forløb med Teledialog og de problemstillinger, der arbejdes med. Tidsaspektet er med vilje ikke tydeligt defineret, og et "forløb" kan derfor både handle om et helt anbringelsesforløb og om kortere perioder i en anbringelse.

Figur 3.1 Analytisk model for kontakt og dialogmønstre mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere



Note: Modellens orange cirkler illustrerer børns og unges forløb set i forhold til hyppighed af kontakter og dialoger mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler og set i forhold til, om barnet og den unge har problemer. De orange pile illustrerer, at sagsbehandleren og de anbragte børn og unge kan bruge Teledialog til at ændre placeringen i figuren, fx at indføre en spilleregul om hyppigere kontakter og dialoger for at gøre noget ved store problemer eller ved at forebygge problemer i at opstå og vokse sig store.

Kilde: VIVE/AU.

Flere sagsbehandlere har valgt børn og unge, hvis forløb generelt karakteriseres som problemfrie, og hvor der sjældent har været kontakt ud over de lovpligtige tilsyn og børnesamtaler. Disse børn og unge er ofte udvalgt, fordi der er en afgrænset problemstilling, som er vigtig for sagsbehandlerne at gøre noget ved. Det kan fx være uddannelsesvalg, opfølgning på samvær med forældre, opfølgning på anbringelse, mulig overgang til efterværn mv. Her ses dialogerne således som en mulighed for at kunne bidrage til at løse disse afgrænsede problemstillinger, og dialogerne er derfor noget, som fungerer over et stykke tid, indtil problemstillingen er løst, hvorefter der skrues ned for hyppigheden af møder, eller dialogen helt lukkes ned. Et sådant forløb vil svare til pilen "A" i Figur 3.1.

Nogle sagsbehandlere har valgt en ung eller et barn med velfungerende anbringelsesforløb, hvor der ikke er en specifik problemstilling, som skal afklares, men hvor sagsbehandleren alligevel gerne vil arbejde med hyppigere kontakter og dialoger, som illustreret ved pilen "B" i Figur 3.1. Her vil der ofte være tale om et ønske om at opbygge et bedre kendskab til barnet eller den unge og få bedre viden om barnets trivsel, eksempelvis for bedre at kunne vurdere, om en anbringelse fungerer efter hensigten; om der er spirende konflikter eller problemer mv. Det vil sige, at sagsbehandlerne ser en hyppigere kontakt som middel til at kunne agere rettidigt og arbejde forebyggende fremfor at "slukke brande". Desuden er der eksempler på, at sagsbehandlerens ønske om en hyppigere kontakt sker med henblik på at opbygge en bedre relation til den unge og barnet.

Endelig har en sagsbehandler valgt en ung, hvor anbringelsen er meget konfliktfyldt, og hvor der er næsten daglig kontakt enten med den unge selv eller anbringelsesstedet. Der er derfor ikke intentioner om at øge hyppigheden, men om at afprøve, om video kan bidrage til problemløsning, konflikt-håndtering og ro i anbringelsen. Pilen "C" angiver placeringen af dette forløb i Figur 3.1.

I kommunerne varierer intervallet for, hvor ofte der som minimum skal følges op. I Horsens Kommune er det intentionen, at børneteamet skal være i kontakt med barnet hver tredje måned, således at der på et år afholdes to personlige tilsyn og to andre former for kontakt. I Herning Kommune arbejder teamet endnu ikke med et øget opfølgingsinterval, om end et andet team i kommunen er ved at afprøve en model med opfølgning hver sjette uge for anbringelse på institution og hver tredje for anbringelser hos plejefamilier i mere end et år. Konceptet Teledialog spiller således godt sammen med disse kommuners faglige udviklingsarbejde og strategi på området. I de øvrige kommuner bestemmes hyppigheden af kontakt til de unge og børnene ud fra henholdsvis lovgivning og sagsbehandlerne egne faglige vurderinger af den unges og barnets behov. Her har den enkelte sagsbehandler ofte flere sager, som ifølge nogle sagsbehandlere kan betyde, at der kun er tid til at fokusere på de børn og unge, hvor der er akutte problemer, samt de lovpligtige arbejdsopgaver som fx § 50-udredninger, børnesamtaler mv.

3.1.3 Spilleregler for dialoger

Både forskerteam og sagsbehandlere var fra starten opmærksomme på vigtigheden af at lave en forventningsafstemning med de deltagende børn og unge i forhold til, hvor tit der ville være kontakt, og hvordan spilleregler for kontakten i øvrigt ville se ud. Sagsbehandlerne gav udtryk for bekymring for at skulle være tilgængelige hele tiden, og de ville undgå, at de deltagende børn og unge fik falske forhåbninger. Sagsbehandlerne har derfor fra start været tydelige over for de unge og børnene om, hvordan "spillereglerne" ville være.

På baggrund af gennemgang af dialogerne har vi skitseret forskellige typer af spilleregler, der er afprøvet i praksis, relateret til forskellige positioner i Figur 3.1.

Spilleregul A: Her kan der skelnes mellem forskellige faser af dialogen. I opstartsfasen kan der være aftaler om faste videomøder, fx hver anden torsdag eftermiddag. Hensigten er, at både den unge og sagsbehandleren bliver vant til video som medie; kommer ind i en vane med hyppigere samtaler og får taget hul på den problemstilling, som der arbejdes med. Herefter justeres intervallet for videomøder til fx månedlige møder, der aftales fra gang til gang. Endelig kan der være tale om en overgang fra faste hyppige kontakter til en aftale, hvor sagsbehandleren eller den unge og barnet kan kontakte hinanden via sms, telefon eller kontaktpersoner og arrangere et videomøde efter behov. Ofte vil der ikke være tale om skarpt adskilte faser, men om glidende udvikling af behov, hvor aftalerne løbende justeres.

Spilleregul B: Her er der ikke en specifik problemstilling, som der arbejdes med, men udelukkende et spørgsmål om at øge hyppigheden af samtalerne for at udbygge relationen. Der aftales derfor faste møder.

Spilleregul C: Videosamtaler afholdes ca. én gang hver uge. Intervallet kan dog variere lidt efter behov. Det specifikke tidspunkt aftales fra gang til gang.

Samtalerne varer typisk mellem 5 og 20 minutter, men der er også eksempler på, at de kan vare længere tid, helt op til en time. For alle tre typer spilleregler gælder det, at telefon og sms, hvis kommunen stiller dette til rådighed, er åben begge veje, men at rådgiver kun svarer i arbejdstiden.

Analysen peger på, at det kan være en vanskelig balance at justere intervallet for videosamtalerne, da sagsbehandleren og den unge eller barnet ikke altid har samme opfattelse af behov. Eksempelvis giver en ung i et interview udtryk for, at hun meget gerne vil fortsætte med at tale med sagsbehandleren hver torsdag. Hun synes ikke, at en gang om ugen er for meget. Hendes drømmescenarie for kommunikation med sin sagsbehandler er, hun kan snakke alene med sin sagsbehandler, at de ofte er i kontakt med hinanden, og at hun kan ringe eller sende sms til sin sagsbehandler, hvis der opstår behov for at snakke. Sagsbehandleren forklarer imidlertid, at hun har følt det lidt akavet at tale med den unge i perioder, hvor der ikke er sket så meget i den unges liv, og hun har haft opfattelsen af, at den unge heller ikke havde behov for samtalerne. Hvor de unge og børnene ofte er glade for smalltalk, så kan det virke akavet og udfordre den professionelle kutyme for at have et specifikt formål med alle møder. Alligevel kan smalltalk have stor betydning for relationen mellem sagsbehandlerne og de anbragte børn og unge, hvilket vi vender tilbage til i afsnit 3.3 og 3.4.

3.1.4 Opsamling og diskussion

Teledialog er et dynamisk koncept, hvor det er blevet lagt åbent op til sagsbehandlerne at udforske og afprøve, for hvem og i hvilke typer af forløb og situationer Teledialog kan give mening. Med udgangspunkt i deres konkrete sagsmappe har sagsbehandlerne udvalgt og inkluderet en vifte forskellige børn og unge.

Projektet har vist, at det kan være et stort arbejde at få alle parametre til at falde positivt ud for at få de valgte børn og unge med. Selvom det kunne være relevant at starte en dialog op med et barn eller en ung, kræver det også, at vedkommende har lyst og evner det, samtidig med at forældre og især anbringelsesstedet bakker op om dialogerne.

Det er kendetegnende, at der er stor varians i forhold til alder, type af anbringelsessted og formål med dialogen. I nogle tilfælde kan der være tale om at arbejde med hyppigheden af kontakt, enten for at løse en konkret problemstilling eller for at opnå et bedre kendskab til den unge og barnet og dermed bedre kunne arbejde forebyggende. I andre tilfælde er der en hyppig kontakt i forvejen, hvor formålet i højere grad er at afprøve, om mediet kan bidrage til kvaliteten af møderne.

I projektet har sagsbehandlerne aftalt spilleregler for dialogen med de unge og børnene for at afstemme forventninger for, hvor ofte eksempelvis videosamtalerne skal finde sted. Denne forhandling er foregået både som del af optakten og introduktionen til projektet og løbende over tid, i takt med at behovene og problemstillingerne udvikler sig.

Det er dog værd at bemærke, at sagsbehandleren og den unge og barnet ikke nødvendigvis har samme opfattelse af behovet for kontakt, hvilket vi vender tilbage til i de følgende afsnit. Samtidig er det en pointe, at dialogerne og hyppigheden af kontakt også skal ses i relation til de organisatoriske rammer for sagsbehandlerens arbejde, hvor nogle kommuners strategi for det faglige arbejde betyder, at sagsbehandlerne har færre sager, som de forventes at følge oftere op på.

3.2 Kommunikationsmønstre

Dette afsnit belyser kommunikationsmønstre før og efter Teledialog set i forhold til sagsbehandlere og de unges og børnenes adgang til hinanden. Endvidere belyses deres oplevelse af de digitale medier: video, chat og sms. Afsnittet har særligt fokus på faktorer med betydning for forandring af kommunikationsmønstrene.

3.2.1 Adgang til hinanden

For at identificere eventuelle forandringer i kommunikationsmønstre mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler har vi først undersøgt, hvordan kommunikationsmønstrene ser ud forud for Teledialog-projektet. Det foregik i et samarbejde mellem forskerne og sagsbehandlerne og ved brug af notater i journalsystemet. De forskellige kontakter og dialoger, der havde været gennemført i de seneste år (eller en kortere periode, hvis det var tilfældet), blev indtegnet på en tidslinje for det enkelte barn eller unge.

Tidslinjerne viste et mønster, hvor initiativet til samtaler ligger hos sagsbehandleren, og forberedelsen af samtaler ofte foregår mellem sagsbehandlerne og anbringelsesstederne.

De fleste af de anbragte unge i projektet oplever, at det er svært at komme i kontakt med deres sagsbehandler. En ung dreng fortæller eksempelvis, at han har opgivet at træffe sagsbehandleren telefonisk og derfor skriver ting ned og afventer næste børnesamtale.

I: Hvad så hvis der er noget, du gerne vil sige til ham? Hvis der dukker et eller andet op, hvor du tænker, at det vil du gerne snakke med ham om, hvad gør du så nu?

Ung: Så ville jeg nok skrive det ned. For at være sikker på, at jeg husker det.

I: Ja, og så vente? Du ville ikke ringe til hende?

Ung: [Ryster på hovedet]. Det er ikke så tit, hun tager telefonen.

I: Fortæl lidt om det. Har du prøvet at ringe til hende?

Ung: Ja. Mange gange.

I: Hvad sker der så?

Ung: Så er den på telefonsvarer, eller også tager hun den ikke.

I: Ringer hun så tilbage?

Ung: Nej, ikke så tit.

Andre unge vælger at række ud til deres sagsbehandler gennem andre, fx kontaktpersonen på anbringelsessted, plejeforældrene eller deres biologiske forældre.

En ung forklarer, at hun ikke selv kontakter sin sagsbehandler. Hun har svært ved at skrive. I stedet spørger hun sin mor, som kontakter sagsbehandleren. Hvis den unge forsøger at ringe til sagsbehandleren, er det ikke altid, hun kan komme igennem. Tit er sagsbehandleren der ikke. Så har hun ferie, så er hun syg eller noget andet. Så er det nemmere at få sin mor til at skrive til sagsbehandleren.

Hos de yngste børn vil det typisk være andre voksne, der fungerer som mellemlid, primært hvis sagsbehandlere ønsker at få afklaring på nogle spørgsmål.

Der har kun været kontakt mellem barnet og sagsbehandleren ved børnesamtalerne, som har ligget hvert halve år. Nu vil kommunen til at lave hyppigere møder, således at der afholdes møder fire gange om året. Plejemoderen fortæller, at hvis barnet vil snakke med sagsbehandleren, så kan hun bare sige det til plejemoderen, men det har barnet ikke gjort. Der har ikke været behov. (Samtale med plejemor)

Enkelte af de unge i projektet har henvendt sig direkte til sagsbehandleren ved at møde op på deres kontor eller har fået mulighed for at sende sms'er til deres sagsbehandler forud for projektet.

Der tegner sig således et billede af, at kontakten i høj grad sker på sagsbehandlerens foranledning og er baseret på sagsbehandlerens behov for samtale, samt at kontakten ofte medieres via andre voksne. Hos mange sagsbehandlere har det således været kutyme, at dialogen med de anbragte børn og unge enten var begrænset til fysiske samtaler eller blev foretaget indirekte med plejefamilier, kontaktpersoner og pædagoger gennem e-mail og telefonsamtaler.

Analysen viser samtidig, at det er svært at bygge bro mellem de to kontekster, som de unge og sagsbehandlerne befinder sig i. Først og fremmest har både sagsbehandlere og anbragte børn og unge travle hverdage, hvor det kan være svært at finde tid og mulighed til at mødes eller svare på henvendelser. Derudover har det været en udfordring af finde et fælles medie for dialog: Sagsbehandlerne bruger e-mail og fastnettelefon som primære kontakflader, mens de unge bruger sociale medier, sms og mobiltelefon. Telefonen er således et fælles medie, men det kan være svært at finde et tidspunkt, som passer begge parter. Her virker især sagsbehandlerens telefoniske træffetid som en begrænsning for de unges oplevelse af tilgængelighed. En sagsbehandler siger:

Det gav 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. Hvis man ringer, tager de ikke telefonen, og de svarer ikke på mail. Men hvis man sender en sms, har man svar i løbet af fem sekunder. Omvendt fortæller sagsbehandleren, at hun ikke har udleveret sit nummer til mange – det er maksimalt fem unge, hun har givet det til. Hun bruger primært sin fastnettelefon, som hun stiller på voicemail hver dag, når telefontiden slutter. Så kan hun samle sine telefonopkald og undgå at blive forstyrret resten af dagen.

Barrierer for brug af videosamtaler, chat og sms

Teledialog møder tilsvarende udfordringer med at få skabt kontakt mellem parterne. Sms har vist sig brugbart til at imødekomme en del af disse udfordringer, idet de kan sendes og modtages, uden at parterne skal være til stede samtidig. Brug af video kræver derimod begge parters samtidige tilstedeværelse, hvilket har været vanskeliggjort af sagsbehandlerens behov for planlagte aftaler, som kolliderer med børnene og de unges spontanitet og muligheder for at "sidde klar" med en iPad på et aftalt tidspunkt.

Sagsbehandlerne planlægger deres arbejde ved hjælp af deres kalender og har behov for at aftale næste videosamtale med den unge og barnet, så det pågældende tidspunkt kan holdes fri af andre aftaler. Nogle sagsbehandlere sidder desuden i storrumskontorer og har derfor behov for at booke mødelokaler på forhånd, så videosamtalerne kan foregå i ro, uden at samtalen med den unge og barnet forstyrres af, at kolleger går forbi. Langt de fleste videosamtaler aftales derfor i forvejen.

Det kan imidlertid være svært at finde et godt tidspunkt, som også passer ind i den unges og barnets hverdag. Skolereformen, som blev gennemført i starten af projektperioden, betød, at skoledagen blev længere, hvilket gjorde det vanskeligt at finde et tidspunkt, som både lå inden for sagsbehandlerens arbejdstid og uden for de anbragte børn og unges skoletid. De fleste rådgivere forsøger at løse denne udfordring ved at afholde videosamtalerne på deres lange dage.

Sagsbehandleren snakker med plejemor og plejefar om, hvor tit der skal være teledialoger. De aftaler, at det er hver anden torsdag mellem kl. 16 og 18. Det er altid på ulige uger, så der kan følges op på samvær med mor og far. Det er bedst for sagsbehandleren, at det er inden for dette tidsrum, men at det ikke skal være alt for fastlåst på et bestemt klokkeslet, da der er rift om eftermiddagstimerne, og der kan komme pludselige henvendelser og møder. Det er svært at finde et tidspunkt, hvor de kan have samtaler med de

unge, da skolereformen betyder, at de får sent fri fra skole. Dermed er det sent, inden de kommer hjem og kan snakke, og her har sagsbehandleren oftest fri. Men sagsbehandleren siger, at hun nogle gange tager samtalerne om aftenen, og de laver en aftale om, at de eventuelt også kan ringe om aftenen. Plejeforældrene påpeger, at det skal være inden de unges sengetid.

Mange sagsbehandlere oplever, at deres lange dage ofte er tæt pakket med møder i forvejen, og det kan være vanskeligt at få tid til videomøderne. Enkelte sagsbehandlere har i stedet valgt at afholde samtalerne om aftenen. Det løser et praktisk, logistisk problem, men medfører nye overvejelser omkring arbejdsforhold samt grænserne mellem privatliv og arbejdsliv.

Altså jeg synes ikke, at det har været optimalt, at man skulle binde sig hver mandag aften, fordi det er jo uden for min arbejdstid. Jeg har prøvet en af gangene, hvor jeg var alene med mine børn. Det var ikke optimalt, og så synes jeg også, at det er lidt specielt, og man får et lidt et andet forhold til den unge, når man tager samtaler en mandag aften, og jeg lige skal ringe fra mit eget køkken. Jeg synes ikke, det harmonerer helt med arbejde og privatliv.

Grænserne mellem arbejdsliv og privatliv har været et centralt tema i udviklingsprocessen. I de kommuner, hvor sagsbehandlerne havde mobiltelefoner, valgte flere sagsbehandlere at efterlade telefonen på kontoret, så de ikke risikerede arbejdsrelaterede opkald eller beskeder, mens de var sammen med deres familie. Når de deltagende børn og unge uopfordret søgte kontakt uden for arbejdstid, blev der således ofte først fulgt op på henvendelsen den efterfølgende arbejdsdag.

Der har været særlig opmærksomhed på dilemmaer i forhold til afholdelse af videosamtaler i hjemmet, idet videosamtalerne gør sagsbehandlerens hjem synligt for den unge og barnet i modsætning til sms-korrespondancer eller telefonsamtaler. For sagsbehandlerne var det vigtigt at beskytte dem selv og deres familie fra nogle af de reaktioner, der kan komme fra såvel de anbragte børn og unge som deres biologiske familier. I forbindelse med afholdelse af videosamtaler i hjemmet forklarer en sagsbehandler således, at hun er meget opmærksom på, hvad den unge kan se i hendes hjem, og hvilke konsekvenser det kan få:

Jeg sidder alle mulige steder, hvor jeg kan komme til. Jeg er blandt andet blevet klar over, at man skal være opmærksom på, hvor man sidder, når man er hjemme. Vi værner rigtig meget om vores privatliv. De fleste har og jeg har i hvert fald hemmelig adresse og telefonnummer. Det er ikke hensigtsmæssigt ikke at have det. Derhjemme sidder jeg det samme sted, det er det samme billede, den unge ser hver gang. Havde jeg siddet omvendt, havde der været familiebilleder af mine børn, og det er jeg meget opmærksom på, at den unge ikke ser. Den unge ved godt, jeg har børn, men behøver ikke at se, hvordan de ser ud, eller hvor jeg bor i landet. Den unge vil helt sikkert kunne finde på at opsøge mig privat. Ikke for at genere mig, men for at komme og sige noget til mig. Den unge forstår ikke grænsen til mit privatliv, og det skal man være opmærksom på. For mit eget vedkommende har jeg været udsat for, at mine børn er lidt utrygge, fordi det kan blive nogle voldsomme situationer. Det er sjældent, der sker noget voldsomt, men mine børn er lidt utrygge ved det, så det synes jeg, man skal være bevidst om. Når man sidder derhjemme, og det gør jeg tit, det hjælper på mit arbejde at sidde i ro, så skal man være opmærksom på, hvor man sidder.

Dernæst kan faktorer i den unges situation gøre det vanskeligt at være klar på det aftalte tidspunkt. I projektet har der således været tilfælde, hvor de unge:

- er rømmet/stukket af fra botilbuddet
- har fået frataget mobiltelefon eller iPad
- er i fængsel
- har smadret deres iPad
- har solgt deres iPad.

Listen illustrerer, at især videosamtaler stiller en række implicite krav til de unge og børnene og deres livssituation.

For sagsbehandleren kan det være en frustrerende situation, når den unge ikke besvarer opkaldet, og involverer en del ekstra arbejde at identificere årsagen. Omvendt var der også tilfælde, hvor sagsbehandlerne udeblev fra planlagte samtaler, eksempelvis hvis de blev forsinket til et møde, eller der opstod akutte problemer hos andre anbragte, hvilke skaber frustrationer hos den unge og barnet.

Endelig kan der være hindring af adgang på grund af den tekniske infrastruktur, som har vist sig stadig at være skrøbelig. Der kan være problemer med brugerkonto, dårlig Wi-Fi-forbindelse, passwords til anbringelsesstedets Wi-Fi, chatbeskeder fra den unge, som ikke når frem til sagsbehandleren mv. I nogle forløb opleves det derfor af både sagsbehandler og den unge, at det er nemmere at få kontakt telefonisk.

En sammenfatning fra en af de unges og sagsbehandlerens logbogsnotater er et godt eksempel på, hvor mange nedbrud der kan være i kommunikationen:

- Sagsbehandleren er offline. Den unge forsøger at sende chatbeskeder for at genoprette kontakten. Sagsbehandleren har opfattelsen af, at den unge slet ikke har kontaktet hende og ikke har behov for samtale.
- Den unge er offline. Sagsbehandleren tror, at den unge ikke gider chatte, men hendes offline-status skyldes, at hun er kommet til at logge af.
- Den unge får ny mobiltelefon og kan ikke få videoen til at fungere.
- Den unge kan ikke logge på video, fordi adgangskoden er udløbet.
- Sagsbehandleren har været syg og er derfor offline.
- Den unge ved ikke, hvordan man kan tænde for video på mobiltelefonen.

De tekniske problemer kan betyde, at de konkrete aftaler om videosamtaler ikke kan gennemføres. Samtidig kan de også bidrage til en række misforståelser mellem den unge og sagsbehandleren, som ovenstående logbog viser. En risiko i den forbindelse er, at en i forvejen sårbar relation og sporadisk kommunikationsmønster potentielt kan forværres.

Analysen peger på vigtigheden af, at aftalerne med de unge overholdes, og videosamtalerne gennemføres som planlagt, da det ellers kan resultere i stor skuffelse hos de unge. Samtidig peger sagsbehandlerne på, at videosamtalerne er særligt sårbare i tilfælde, hvor sagsbehandleren er blevet syg, da Teledialog-konceptet ikke har været en integreret del af den fælles infrastruktur. Kolleger, der skal overtage aftaler eller aflyse dem på vegne af sagsbehandleren, er derfor ikke opmærksomme på videoaftalerne, og det er således sagsbehandleren selv, som er nødt til at kontakte den unge og barnet/koordinerende voksne for at aflyse aftalen.

Ud over video har Teledialog i nogle kommuner også inkluderet chat og sms afhængig af kommunernes valg af tekniske løsninger. Fordelen ved disse kommunikationsformer er, at de fungerer asynkront, dvs. at de ikke er afhængige af, at begge parter er tilgængelige samtidig, som tilfældet

er ved video- eller telefonsamtaler. Flere unge var glade for udsigten til at kunne sende chatbeskeder til deres sagsbehandler. I praksis viste det sig at være vanskeligt at få chatfunktionerne til at fungere efter hensigten, idet chatbeskeder fra de unge, af ukendte årsager, ikke nåede frem til deres sagsbehandler. De unge oplevede derfor stor usikkerhed om, hvorvidt chatbeskederne nåede frem og blev læst, og der opstod en del frustration over, at afsendte chatbeskeder ikke blev besvaret.

Sms-beskeder fungerede derimod teknisk set uproblematisk. I de kommuner, som har udleveret mobiltelefoner til sagsbehandlerne, giver sms'er en direkte adgang til hinanden uafhængigt af tid og sted. I den kommune, hvor der blev arbejdet systematisk med sms'er, blev teknologien derfor beskrevet som postkasse, hvor børn og unge døgnet rundt kunne efterlade små pakker med frustration, vrede eller tvivl direkte til sagsbehandleren.

Strategier for at få videosamtalerne til at lykkes

Analysen peger på, at koordinering er et centralt element, som har afgørende betydning for afholdelse af videosamtalerne. I praksis anvender sagsbehandlerne to forskellige strategier til at få videosamtalerne til at lykkes: sms og telefonopkald direkte til den unge som påmindelse eller til kontaktperson/plejeforældre/biologiske forældre, der giver den unge en påmindelse og hjælper dem til at være klar.

Det er imidlertid en væsentlig pointe, at det kan være tidskrævende at koordinere aftaler omkring videosamtalerne, hvilket følgende feltnoter fra interview og observation af en teledialog mellem en ung og en sagsbehandler viser.

Kl. 9.30 ringer sagsbehandleren op, men den unge svarer ikke på videoen. Sagsbehandleren ringer til den unge, men den går på telefonsvarer, hvor sagsbehandleren lægger en besked om, at de har en aftale. Sagsbehandleren sender også en sms til den unge. Derefter ringer sagsbehandleren til socialrådgiveren på institutionen, men der er optaget. Sagsbehandleren har sms'et med den unge i morges, men der kan være sket en masse i mellemtiden – hvilket passer godt med, at socialrådgiverens telefon er optaget. Den unge er inde i en dårlig periode for tiden. (...) Sagsbehandleren prøver at ringe op en del gange og kommer endelig igennem til socialrådgiveren. Socialrådgiveren kender ikke til, at der skulle være sket noget og vil lige gå ned til den unge. Lidt senere ringer den unge, og det viser sig, at den unge sad klar, men der stod noget på iPad'en om adgangskontrol, så det var ikke muligt at logge på. Det er uklart, om det er netværket, eller om det er video-kontoens adgangskode, der er problemer med. Sagsbehandleren beder den unge om at få pædagogerne til at hjælpe med at skrive ned, hvad der står, og sende det til hende – så skal hun nok hjælpe. Jeg siger, at vi selvfølgelig nok også skal hjælpe, hvis der er behov for det – hvis adgangskoden til video skal testes ind igen. Den unge har ikke fået sagsbehandlerens besked på telefonsvareren og på sms, fordi den unge har fået inddraget sin telefon og får den igen om tre dage. Normalt, når sagsbehandleren prøver at få kontakt via video og det ikke lykkes, så ringer hun eller skriver en sms til den unge. Så går der måske en time, hvorefter den unge ringer eller sms'er, at nu vil den unge gerne snakke – og så finder de et tidspunkt den dag, hvis det kan lade sig gøre.

Sagsbehandleren forklarer, at hun bruger mange ressourcer på koordinering, da hun sjældent kan lave aftalerne direkte med den unge. Samtidig indebærer koordineringen også ekstra arbejde for anbringelsesstedet, som også skal hjælpe den unge med at huske aftalen og helt praktisk følge ham fra klasselokalet og ned på værelset. Dette betyder også ekstra arbejde for hende og anbringelsesstedet, hvis det ikke lykkes at afholde videosamtalen som aftalt, eller hvis der er tekniske problemer.

Koordineringsarbejdet mellem anbringelsessted, sagsbehandleren og den unge og barnet har således vist sig ofte at være en væsentlig faktor for, om det lykkes at få videosamtalerne til at lykkes. Videosamtalerne træder dermed ind i nogle af de samme udfordringer med de unge og børnenes adgang til deres sagsbehandler, som eksisterer forud for Teledialog. En af feltnoterne fra samtaler med de unge giver følgende eksempel:

Den unge siger lidt spørgende, at det ville være godt, hvis man selv kunne ringe op. Den unge forklarer mig, at sagsbehandleren har sagt, at det må de gerne. Det er ikke sikkert, at sagsbehandleren tager den, men de må gerne ringe op, hvis de kan se, at hun er grøn [at der er et grønt ikon på sagsbehandlerens profil, som indikerer, at hun er logget på video og ikke har en aftale i kalenderen]. Plejemoderen træder til og siger, at det er nogle meget smalle intervaller, hvor de har mulighed for at snakke sammen.

Selvom børnene og de unges adgang til sagsbehandleren stadig kan være begrænset og medieret gennem andre voksne, er det væsentligt at bemærke, at sagsbehandlerne oplever at kunne få en direkte samtale med de yngste deltagere ved hjælp af Teledialog. Hvor de tidligere ville have spurgt plejeforældre om at fungere som mellemlid, så snakker de nu direkte med barnet. Videoen er et vigtigt element i disse samtaler.

3.2.2 Brug af sms-beskeder

En enkelt kommune brugte mobiltelefoner og sms som en integreret del af Teledialog, og i andre kommuner var der også erfaringer med især sms-dialoger med anbragte børn og unge. Det er dog vigtigt at påpege, at e-mail og fastnettelefoner var de mest udbredte kontaktflader til sagsbehandlerne.

Sms-beskederne tjente tre formål i dialogen med de anbragte børn og unge. Som allerede omtalt er sms en god kanal til at koordinere både fysiske møder, videosamtaler og andre aftaler.

Det andet formål er at fungere som en direkte postkasse for børnene og de unge, hvor de døgnet rundt kan udtrykke frustrationer, vrede, tvivl eller andet. Flere sagsbehandlere oplevede, at børn og unge nu påkaldte sig opmærksomhed om forhold og på tidspunkter, der tidligere ville være forbigået deres opmærksomhed, hvis ikke informationen kunne komme via familie, pædagoger eller plejefamilie. Som en sagsbehandler opsummerede det under en workshop:

Men 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 mere blevet en 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, hvis jeg bare havde indkaldt til en børnesamtale om tre måneder.

Et sidste formål, der blev identificeret under udviklingen af Teledialog, var, at sms'er kunne fungere som en uformel første kontakt og "isbryder" til børn og unge, hvor sagsbehandleren enten lige havde overtaget sagen, eller hvor børnene eller de unge havde det svært med fysiske besøg eller videosamtaler. Internt blev disse børn ind imellem kaldt "under dynen-børn" – de havde det bedst med en skærmet kommunikation, som fx kunne finde sted, når de lå under dynen.

3.2.3 Brug af video

Hovedparten af de deltagende børn og unge er vant til at bruge Skype og videosamtaler. De bruger bl.a. mediet til at holde kontakt til familie og venner, som de kun har begrænset fysisk samvær med. Et eksempel er fra interview med en ung.

Bruger du almindelig Skype? Ja, jeg snakker både med mine veninder og min kæreste. Nogle gange laver vi en gruppechat, hvor vi snakker alle sammen. Det er rigtig hyggeligt.

I et andet eksempel fortæller en ung pige, hvordan hun bruger Skype til at holde kontakt med sine forældre og en stor søskendeflok:

Skyper du også med din familie? Ja, med min far, mor og brødre og søskende.

Har du mange søskende? Ja, jeg har tre storebrødre, en storesøster og en lillebror og to niecer.

Snakker du med dem alle sammen via Skype? Nej, ikke med min ældste storebror og min storesøster, men med min lillebror og de to andre storebrødre gør jeg, og så min mor og min papfar.

Video i praksis

Børnene og de unge trækker på deres tidligere erfaringer med Skype i projektet, og det er de færreste, der oplever videosamtaler og mediet som et problem i sig selv.

Langt de fleste unge synes, det er fint at have videosamtaler med deres sagsbehandler. Flere af de unge og børnene bringer videosamtalerne ind i deres normale hverdag og adfærd, hvor de både spiser, ryger eller bruger kameraet til at vise billeder af familie eller kæresten, der er på besøg.

I nogle tilfælde var børnene dog mere tilbageholdende med at lade sig filme. Og hvis relationen til sagsbehandleren var dårlig, eller de blev frustrerede under samtalerne, skabte børnene og de unge distance ved at obstruere kameraet eller slukke det helt. Endvidere var der tilfælde, hvor de unge og børnene var bekymrede for, hvad kameraet kunne afsløre om deres omgivelser.

Selvom mange sagsbehandlere også har erfaringer med Skype fra deres privatliv, så har de skullet lære at lave videosamtaler i en professionel sammenhæng. Først og fremmest har de skulle håndtere det tekniske udstyr, som anvendes i projektet. Men det tekniske hænger tæt sammen med ens fremtoning, og hvordan sagsbehandleren opfattes af de anbragte børn og unge. Sagsbehandlerne har derfor også arbejdet med at udvikle et nyt aspekt af deres faglige identitet i forbindelse med videosamtalerne. I den forbindelse har sagsbehandlerne bl.a. eksperimenteret med opkald til hinanden:

Det har været lærerigt i forhold til ens fremtoning. For eksempel virkede en af dem nærmest truende, fordi hun lænede sig frem, så hun fyldte meget af skærmen og samtidig havde et særligt slags modlys. Hun virkede som en silhuet. Sagsbehandleren deler kontor med en kollega, og de sidder med ryggen til hinanden, og det gør, at videokameraet peger over mod kollegaen, men ved at dreje den bærbare computer lidt, så ændres kameravinklen, og kollegaen kommer ud af synsvinklen. De har også fået nye mikrofoner i stedet for dem, de bruger til dagligt, når de snakker fra deres fastnettelefon. De gamle har en mikrofon, der går henover munden, og ørebøffer, hvilket gør, at de kommer til at ligne telefondamer. I stedet har de fået en slags snegl med en lille mikrofon, der ikke er så synlig, men sagsbehandleren oplevede, at den tit faldt af. I stedet har hun selv købt

et lille sæt fra tigerbutikken med små ørepropper, der sidder i øret og med mikrofon i ledningen.

I projektet benyttede sagsbehandlerne forskellige strategier til at håndtere udfordringen med at have en ny digital, professionel identitet og samtidig være teknisk nybegynder. Nogle sagsbehandlere øvede sig, som ovenstående eksempel viser, for hurtigt at få kontrol og styr på deres fremtoning og genvinde deres ekspertrolle. Andre sagsbehandlere valgte at se situationen som en anden måde at skabe en god forbindelse til barnet og den unge på, hvilket blev beskrevet på følgende måde i et uddrag fra et interviewreferat med en sagsbehandler og en ung:

Sagsbehandleren fortæller, at de også har grinet sammen på videoen. For eksempel fordi sagsbehandleren ikke har kunnet finde ud af at lægge på. Det gør den unge så i stedet. Sagsbehandleren bøvler også med teknikken i forhold til sine to skærme og kameraet, så den unge ser hende fra siden. Det har de også grinet lidt af. (...) Det er den unge, der er eksperthen i forhold til teknikken.

Her vendes rollerne på hovedet på en konstruktiv måde, som understøtter det faglige arbejde med at skabe en god relation til barnet og den unge. De tekniske udfordringer har således i nogle tilfælde haft positiv indvirkning på relationen, da de kan udgøre et 'fælles tredje', hvor sagsbehandleren bliver "menneskeliggjort", og børn og unge i et vist omfang kan indtræde i en ekspertrolle, hvilket er analyseret nærmere i en af de videnskabelige artikler fra projektet (Andersen, Danholt & Lauritsen 2018).

Struktur på videosamtalerne

Sagsbehandlerne i projektet har udviklet og benyttet sig af forskellige spørgeteknikker og har gjort sig forskellige erfaringer med, hvordan de kan føre en samtale via video.

Strukturen på videosamtalerne er ofte tæt knyttet sammen med sagsbehandlerens overordnede formål med at have en dialog med det specifikke barn eller unge. Hvis formålet med dialogen er at arbejde med en konkret problemstilling, vil sagsbehandleren bringe dette på bane. Hvis formålet er at få bedre kendskab til den unge og barnet og dennes trivsel, så vil samtalerne typisk have karakter af smalltalk. I praksis vil der dog ofte være tale om, at de to samtalestrukturer blandes i videosamtalen med den unge og barnet, hvor der veksles mellem indledende smalltalk, og hvor sagsbehandleren dernæst spørger ind til et specifikt emne, som vedkommende finder relevant at drøfte med barnet og den unge. En sagsbehandler forklarer i et interview:

Jeg ser hende jo på skærmen, og så siger hun "heeej" [meget glad] og vinker. Så snakker vi lidt om dagen i skolen, lektier, fremtidsplaner. Der var en periode, hvor hun skulle til terminsprøve, og hvor vi snakkede om det. Så der er ikke en dagsorden, men mere "hej, hvordan går det?" Og så kan hun sige: "Jeg skal spille kamp i dag mod dem og dem". Så kan jeg sige "Nårh, men de er da ikke et godt hold, har jeg hørt". Sådan lidt smalltalk. Så spørger jeg til, hvordan det går på hjemmefronten. Det er der, hun har givet udtryk for, at det går godt med plejemor, men at hun føler sig presset af sin far. (...) Vi har snakket om sommerferier, hvad hun lavet med mor og far. I forhold til, at mor og far skændes, og hvad det gør ved hende, og at hun skal lære lægge afstand og sige: "Det må mor og far selv klare". Sådan emner, hvor der er behov for en udefra, som kan sige: "Prøv lige og høre her".

"Smalltalken" i videosamtalerne kan i nogle situationer virke uvant for sagsbehandlerne og de anbragte børn og unge. Flere sagsbehandlere forklarer, at det særligt i opstartsfasen kan føles akavet at snakke med de unge og børnene over video, men at samtalen flyder nemmere efter et par møder,

hvor de har lært barnet eller den unge godt at kende. Tilsvarende kan samtalen virke anstrengt, hvis der er en oplevelse af, at der ikke er "sket noget" og dermed ikke er noget at snakke om. En ung pige fortæller om dette i følgende referat fra et interview:

Den unge pige siger, at der ikke rigtig har været noget at snakke om. Plejemoderen forsøger at hjælpe med at forklare, hvad der er anderledes og spørger, om der er ting, hun ikke har lyst til at sige på skærmen? Pigen siger, at der ikke er noget, som hun ikke vil sige på skærmen. Det er mere, fordi der ikke rigtig har været noget at snakke om. Sagsbehandleren kommer jo ikke så tit – altså hun kommer selvfølgelig, bare ikke så tit – så der er som regel sket noget, de skal snakke om. Det er der ikke her med iPad'en. Hvis der var gået længere tid, så var der sikkert sket noget, de skulle snakke om på iPad'en. Og sagsbehandleren spørger mere ind til ting, når hun er på besøg (fysisk). Der er bedre tid til at snakke. Og de plejer at spille et spil, som sagsbehandleren altid taber.

En sagsbehandler forklarer, at sådanne samtaler, hvor der ikke er en dagsorden eller en specifik problemstilling, som skal afklares, nærmest kan virke som en afhøring af den unge, fordi hun stiller så mange spørgsmål frem for at have en samtale, der flyder let. Selvom det kan være svært at få smalltalk-elementerne til at fungere i samtalen, så beskriver sagsbehandleren alligevel smalltalk som værdifuld:

Sagsbehandleren forklarer, at de har haft småsnak, der giver indblik i, hvad den unge laver. Og også vigtige ting, fx hvis der har været samvær med biologiske forældre, eller der skulle have været det. Sagsbehandleren siger, at det er godt at snakke sammen så tit, fordi de får en vane med det, og lærer hinanden bedre at kende. Det har også betydet, at hun har kunnet snakke med den unge, når han har haft eller skulle have haft samvær med sin mor. Så hun har fanget ham på nogle vigtige tidspunkter.

Vigtigheden af smalltalk fremhæves af flere sagsbehandlere, der forklarer, at selvom man umiddelbart kan have svært ved at se formålet med smalltalk, har det vist sig at give stor viden om, hvordan den unge eller barnet har det. En sagsbehandler forklarer:

Videosamtalerne fylder meget for den unge, men jeg tænker, at de samtaler, vi har haft, er jo ikke nogle, der har haft afgørende betydning. Det er jo meget sådan ganske almindeligt "hvordan går det?"; "har du haft en god dag i skolen?", og "du fortalte noget sidste gang om en ny pige, der var flyttet ind, hvordan går det med hende?". Sådan nogle ting jeg normalt ikke ville snakke om, men de kan give en bedre føling med, hvad den unge selv gør fx for at komme med i sociale sammenhænge.

Endelig har nogle sagsbehandlere brugt smalltalk-elementet som en invitation til den unge eller barnet til at fortælle om det, de synes, er vigtigt. En sagsbehandler fortæller i et interview:

Det er op til den unge [hvad vi skal snakke om på video]. Når jeg ringer op og spørger, hvordan går det, har du været i skole, du ser træt ud – så har jeg kastet bolden op. Er der andet, hun gerne vil snakke om, så er det op til hende.

Nogle sagsbehandlere påpeger, at der kan være tilfælde, hvor der er ting, de kun snakker om ved fysiske møder, og hvor man ikke snakker med den unge og barnet om det på video. Eksempelvis træffer en sagsbehandler ikke beslutninger eller laver aftaler med den unge i videosamtalerne, som det fremgår af følgende uddrag af interview med sagsbehandleren, hvor sagsbehandleren omtales som hun og den unge som han:

Hun tager ikke de svære samtaler. Hun siger ikke nej, og der bliver ikke truffet beslutninger. Hvis den unge får et nej eller bliver vred, kan han begynde at kaste med tingene. Aftalen er, at beslutninger bliver truffet, når alle parter er til stede ved et fysisk møde. Den unge laver enormt meget splitting. Han kan fx godt spørge i en videosamtale, om han må gå i en almindelig skole og sige, at det er i orden for lærerne – han får gode karakterer og opfører sig ordentligt, og så vil han måske argumentere for, at det vil være godt for ham at gå sammen med almindelige elever i stedet for andre lige som ham, som har en dårlig indflydelse på ham. Hendes svar vil så være, at hun vil tage det op på det næste møde. Her sidder de jo alle samlet, inklusive lærerne. Så når hun siger, at den unge gerne vil gå på en almindelig skole, vil han sige, at det var ikke så vigtigt alligevel, og så sige noget andet han hellere vil og dreje samtalen et andet sted hen.

Tilsvarende afholder nogle sagsbehandlere sig fra at bringe meget følsomme emner på banen, da de er bekymrede for ikke at kunne være ordentligt tilstede i situationen og kunne trøste eller følge ordentligt op, hvis den unge og barnet bliver ked af det.

Oplevelse af video som visuelt medie

Langt de fleste af både unge og sagsbehandlere er glade for video og for at kunne se hinanden.

Mange af de unge og børnene er glade for at blive set af deres sagsbehandler på flere niveauer. Helt konkret er der eksempler på børn og unge, som bare godt kunne lide at blive filmet og "vise sig frem". Tilsvarende var nogle af de unge og børnene glade for at kunne vise ting fra deres hverdag, hvilket bl.a. kommer frem i dette uddrag fra interview med en sagsbehandler:

*Vi kan se hinanden visuelt, og det synes han (den unge) er rart. Han kan godt lide, at han kan vise mig ting, så der bruger han skærmen. **Hvad kunne det være?** Det kan være, at han har lavet et smykke fx, som han viser. Han er blevet klippet, han har fået en ny hue, alt. Han vil gerne vise og fortælle: billeder af kæresten; han har været til en prøve, og han har fået en god karakter. Det kan være hvad som helst.*

Samtidig er det en pointe, at flere af de unge også føler, at videoen støtter dem i deres kommunikation. Sagsbehandleren ovenfor forklarer videre, at lige præcis denne unge dreng har brug for det visuelle i kommunikationen. De visuelle elementer hjælper ham til at forstå indholdet af samtalen bedre. Både hun og anbringelsesstedet benytter i forvejen visuelle hjælpemidler i form af tegninger i deres kommunikation med den unge, og videoen understøtter således dette arbejde og kommunikationen med drengen. Andre unge oplever, at videoen betyder, at deres budskab når bedre frem til deres sagsbehandler. Det fortæller en ung i nedenstående uddrag af interview med den unge:

***Du siger, at det har været fint at bruge video?** Ja. Det har været smartere og nemmere. Så man kan se hinanden og se, hvordan man reagerer, når man snakker.*

***Det har været godt at kunne se sagsbehandleren?** Ja.*

***Det har været godt, at hun kunne se dig?** Ja. Så man kunne vi se, hvordan hinanden så ud. For eksempel hvis jeg snakkede om noget, der var skidt, så ville jeg også give ansigtsudtryk, så hun ikke bare tror, at det er noget, jeg sidder og finder på. At det faktisk er noget, jeg mener.*

***Så på den måde er det anderledes, end hvis man bare havde snakket sammen over telefon?** Ja.*

Tilsvarende forklarede en dreng, at han godt kunne lide, at videodelen var mere forpligtende end en telefon, da han ellers ville have svært ved at sidde stille og holde koncentrationen. Andre oplever omvendt en fordel ved, at de også kan gå rundt, mens de har en videosamtale. Der ligger en fleksibilitet i videoen som medie, der gør det muligt for de unge og børnene at bruge det forskelligt, så det understøtter netop deres foretrukne måder at kommunikere på.

Ud over at de unge og børnene bruger videoen til at blive set, så lægger mange dem mærke til sagsbehandlerens omgivelser og ansigtsudtryk. Flere af de unge og børnene forklarer, at de er glade for at kunne se deres sagsbehandler, og at de kan se sagsbehandlerens ansigtsmimik. For eksempel forklarede en pige, at hun godt kunne lide, at hun kun studere sagsbehandlerens reaktioner på tryk afstand.

Ligesom de unge og børnene er glade for at kunne se deres sagsbehandler, så oplever sagsbehandlerne også, at videoen bidrager til bedre at kunne vurdere børnene og de unges tilstand. Et vigtigt forhold i den forbindelse er, at kameraets placering på skærmen umuliggør, at der kan opnås øjenkontakt, hvorfor videosamtalerne gav gode muligheder for at studere ansigtsudtryk. Flere sagsbehandlere gav således udtryk for, at videosamtalerne gav gode muligheder for at "læse" de anbragte børn og unges non-verbale reaktioner på spørgsmål og samtaleemner. To sagsbehandlere fortæller herom i følgende to uddrag fra interview:

På videoen kan sagsbehandleren også se, at den unge mener det, hun siger. Selvom de ikke er sammen, så føles det, som om de er i det samme rum.

Har I så øjenkontakt? Ja. Jeg synes, det er imponerende med skærmen, at det er så tydeligt. På mobilen er den ikke god. Det har fungeret. Og jeg sidder med høretelefonen, så min makker ikke bliver forstyrret og ikke kan høre. **Er videoen brugbar, eller er det bare hyggeligt?** Det er faktisk brugbart, især med en af de unge. Hendes læber siger noget, men hendes ansigtsudtryk og øjne siger noget andet. Hun kan sidde til mødet og sige: "Jeg vil gerne hjem til far", men så siger hendes øjne noget andet. Så hvis jeg skulle tale med hende i mobilen, kunne hun sige: "Jeg synes bare, som far siger", så kan jeg ikke finde ud af, om hun mener det, eller føler sig presset. Dengang jeg snakkede med hende [på videoen], kunne jeg se, at hun blev ked af det. "Hvad er så fremtidsplanerne?". "Jeg skal hjem til far, når jeg bliver 18". "Er du sikker?". "Ja". Og så trillede det bare, og det ville jeg jo ikke kunne se over telefonen. Og så sagde jeg: "Nej, det tror jeg ikke. Du bliver faktisk ked af det nu". Og så brød hun sammen. **Man er lidt tættere på hinanden, når det bliver svært?** Ja. Jeg tænker, at det med billedet gør virkelig meget. For mange vil helst skrive en e-mail eller sms. Men der kan vi ikke få det hele med.

I et efterfølgende interview med både den unge og sagsbehandleren fortæller den unge, at hun er glad for at sagsbehandleren kan se, hvordan hun virkelig har det.

Ud over selve ansigtsudtrykket bruger sagsbehandlerne også kameraføringen og den samlede situation for videosamtalerne til at danne sig et billede af børnene og de unges tilstand. En sagsbehandler havde eksempelvis den erfaring, at når hun aflagde en pige fysisk besøg, og hvis pigen havde en dårlig dag, så placerede pigen sig altid på sengen med hovedet under puden, eller hun for rundt i lokalet. Hvis videosamtalerne foregik på en dårlig dag, så udtrykte pigen ligeledes vrede og frustration ved at skjule ansigtet for kameraet eller ved at køre det rundt i lokalet.

Og så skal jeg så Skype med hende to dage efter, og det er i skoletiden, fordi det er der, hvor det passer bedst. Men hun gider simpelthen ikke at snakke med mig, det er bare op ad bakke. Først havde de glemt det ude på anbringelsesstedet, og så ringer hun, og så

åbner hun for kameraet, filmer ind i munden så jeg kan jeg se drøbel og mandler og jeg ved ikke hvad. Men for det meste kan jeg bare se loftet. Og jeg bliver helt køresyg, for den der iPad, den farer rundt.

Som sagsbehandleren forklarede, gav videotransmissionen et visuelt indblik i pigens trivselsniveau på en given dag – også selvom egentlige samtaler ikke var mulige, mens kameraet fløj rundt i lokalet. Samtidig giver videosamtalen pigen mulighed for at give udtryk for sin frustration og modvilje, samtidig med at hun stadig formår at opretholde en kontakt og ikke lukker helt af.

Samlet set oplever mange af de unge og børnene, at videoen understøtter deres kommunikation og betyder, at de føler sig set af sagsbehandleren, og mange sagsbehandlere oplever, at videoen understøtter det faglige arbejde.

3.2.4 Opsamling og diskussion

Projektet bekræfter eksisterende viden om, at både børn og unge og sagsbehandlere oplever, at der er et behov for bedre kommunikation og adgang til hinanden. Mange af de unge og børnene oplever, at det er svært at få kontakt til deres rådgiver. Derudover er selve kommunikationen ofte medieret af de voksne på anbringelsesstedet, hvor sagsbehandlerne spørger anbringelsesstedet om at afklare spørgsmål med barnet og den unge. Dette gør sig særligt gældende for de yngste deltagere, men også for de ældre deltagere i projektet.

Analysen identificerer en række barrierer for adgangen til hinanden. Først og fremmest kan det være en udfordring at bygge bro mellem sagsbehandlerens arbejdsliv og børnenes/de unges hverdagsliv, da det kan være svært at finde tidspunkter, hvor de kan snakke sammen på video. Sagsbehandlerne har brug for faste tidspunkter, der dog kan risikere at blive aflyst på grund af hastesager eller sygdom, mens det for de unge og børnene nogle gange kan være svært at sidde klar, fx hvis den unge har glemt aftalen, er rømmet fra anbringelsesstedet eller er kommet til at kaste og smadre iPad'en. Derudover kan der være nogle tekniske udfordringer, som kan hindre adgangen mellem den unge og barnet og sagsbehandleren. Aflysninger, udeblivelser og tekniske problemer kan skabe stor frustration og misforståelser mellem parterne. En risiko i den forbindelse er, at en i forvejen sårbar relation og et sporadisk kommunikationsmønster kan forværres, hvis de nye forsøg mislykkes.

Koordinering har vist sig at være et centralt element for at lykkes med at afholde videosamtaler. Én strategi går ud på, at sagsbehandleren bekræfter aftalerne og minder den unge om aftalen et stykke tid før. En anden strategi handler om at sagsbehandleren koordinerer med de voksne på anbringelsesstedet, som hjælper med at få den unge og barnet til at være klar på det aftalte tidspunkt. Dette kan opleves som ressourcekrævende, hvis der fx er mange aflysninger eller tekniske udfordringer.

Det er en væsentlig pointe, at nogle af de strukturelle uligheder i adgangen dermed reproduceres, hvis der ikke bruges sms, da det ofte vil være de voksne, som koordinerer aftalerne, og der ikke skabes mulighed for, at den unge og barnet selv kan kontakte sagsbehandleren, men videosamtalerne gør det muligt at have direkte samtaler mellem børnene eller de unge og deres sagsbehandler, hvor sagsbehandleren tidligere ville afklare mange af deres spørgsmål gennem de voksne på anbringelsesstedet.

De fleste børn og unge og sagsbehandlerne oplever, at det er givtigt at have videosamtaler. Indholds mæssigt giver den direkte kontakt mellem sagsbehandler og den unge og barnet mulighed for smalltalk kombineret med en mere styret del af samtalen et godt kendskab til den unge og barnet og kan hjælpe til at opbygge gensidig tillid til hinanden. Samtidig er det muligt for den unge og barnet selv at bringe emner på banen. Også videodelen opleves som værdifuld. Videoen betyder, at de

unge og børnene føler sig set af rådgiverne, og de føler, at videoen støtter dem i deres kommunikation. Samtidig er videoen med til at give sagsbehandlerne en bedre fornemmelse af, hvordan den unge og barnet har det, og støtter dem således i deres faglige arbejde.

Det er dog vigtigt at bemærke, at videoen også kan betyde, at "privacy" eller privathed i højere grad kan komme i spil. I mange tilfælde var der bekymring omkring, hvem videosamtalerne ville være synlige for, samt hvem de ville implicere og få konsekvenser for: Ville sagsbehandleren blande sig i en ung piges parforhold; ville det blive tydeligt, at samværet med den biologiske familie ikke var vellykket; ville plejefamilien opdage, hvad man talte med sagsbehandleren om osv. Implikationerne for børnene og de unges privacy er analyseret i en selvstændig forskningsartikel, der beskriver forskellige typer af privacy-bekymringer blandt de deltagende børn og unge (Andersen et al. 2018). For de sagsbehandlere, der gennemførte videosamtaler om aftenen i hjemmet, fødtes en række overvejelser om adskillelse af arbejdsliv og privatliv, bl.a. i forhold til at beskytte sig selv og sin familie ved at opretholde en hemmelig adresse og personlig identitet.

3.3 Relationsdannelse

Analysen peger på, at Teledialogs muligheder for nye typer af kontakter og dialogerne har et transformativt potentiale, hvor relationer og roller kan genforhandles og forandres i en mere konstruktiv retning. Nogle af sagsbehandlerne bruger bevidst teknologierne som redskaber i arbejdet med relationen til den unge. Andre har valgt unge, som de i forvejen har en god relation til. Uanset formålet sker der en genforhandling af relation og roller.

3.3.1 Forbedring af tillid og kendskab

Mange af dialogerne styrkede det gensidige kendskab og graden af tillid mellem de deltagende børn og unge og deres sagsbehandlere. Det var en udbredt erfaring blandt sagsbehandlerne, at de opnåede nye indsigter omkring børnene eller de unge, hvis dialogen fungerede over en længere periode. Endvidere skabte den øgede kommunikation, der ofte havde karakter af smalltalk, en højere grad af tillid i relationen.

I et typisk eksempel forklarer en sagsbehandler i interview, hvordan der efter en længere række videosamtaler er sket en forandring i både kendskab og relation til et barn:

Du har en oplevelse af, at jeres relation udvikler sig? Ja, den udvikler sig sådan, at hun tør mere med mig. Hun er mere sikker på mig, hvor hun har mig henne.

Lærer du noget om hende, som du ikke allerede vidste? Jeg har jo altid vidst – fordi jeg har fået det fortalt af andre – at hun er vellidt. Men hun er nok mere fornuftig, end jeg havde regnet med. Hun er bedre til at udtrykke sig, end jeg havde regnet med. Hun har jo været lidt indadvendt [til børnesamtalerne], fordi hun skulle passe på, hvad hun sagde. Der kan jeg mærke, at hun har en god forståelse for den omverden, som hun er del af.

Flere af de unge og børnene giver ligeledes udtryk for, at de har været glade for dialogerne. Især fordi den hyppigere kontakt skabte mere tryghed i relationen til sagsbehandleren, men også fordi det skabte flere muligheder for at tale om de emner, som løbende opstod i børnenes eller de unges liv. I et illustrativt eksempel fortæller en dreng, hvordan han havde oplevet en længere periode med videosamtaler, der nu var afsluttet. Drengen er ked af de manglende samtaler og ønsker dem genoptaget, men han beskriver også, hvordan han oplevede forløbet fra start til slut.

Kunne du have lyst til at fortsætte med det her? Ja, det ville jeg faktisk gerne.

Kan du huske de første samtaler I havde. Altså dengang I lige skulle i gang? Ja, hihi, hun [sagsbehandleren] kunne ikke helt finde ud af det med lyden og sådan noget.

Hvad gjorde hun? Hun havde glemt at sætte sine høretelefoner til, så hun kunne ikke høre mig. Og nogle gange glemte hun også at sætte sit kamera til, så jeg ikke kunne se hende.

Var det lidt akavet og mærkeligt? Ja, på en måde. Det var lidt anderledes. Jeg er ikke vant til at snakke med min sagsbehandler på "cam" [grin...]. Hun sad for det meste bare sådan og kiggede ... og så lidt sjov ud, men det gik meget godt sådan hen ad vejen.

Snakkede I sammen om, at det var mærkeligt? Ja, lige i starten. Så sagde hun: "Synes du ikke, det er lidt sjovt, at vi sidder sådan her?". Men man begyndte at vænne sig til det, når man lige havde brugt det noget tid.

Hvad så med de sidste samtaler, I havde, hvordan forløb de? Blev de længere? Eller blev de kortere? Øh. De blev faktisk længere.

Var det, fordi I brugte mere tid på at slappe af og smalltalke? Eller var det, fordi der var mere at snakke om? Det var, fordi der var mere at snakke om.

Var det i forbindelse med, at du gerne ville hjemgives? Ja ... det var det.

Det er værd at bemærke, at stort set alle de børn og unge, der benyttede Teledialog med deres sagsbehandler over en længere periode, ønskede at fortsætte ved projektets ophør. De ønskede ofte et hyppigere mødeinterval end deres sagsbehandlere – typisk en gang om måneden, og de vurderede også kvaliteten af de gennemførte samtaler højere end sagsbehandlerne.

I nogle af de deltagende kommuner var der i projektet desuden stort fokus på, om Teledialog kunne medvirke til at ændre anbragte børns og unges opfattelse af deres sagsbehandler fra en 'kommunedame' til en autentisk voksen. Betegnelsen 'kommunedame' er et samlebegreb, som blev brugt om situationer, hvor sagsbehandlerne fremstod som anonyme bureaukrater over for børn og unge, der ikke havde tillid eller kendskab til dem som personer.

En sagsbehandler beskriver sit arbejde med at overvinde rollen som "kommunedame" i følgende uddrag fra interviewnotat:

Hun fortæller altid børnene i starten af et forløb, hvad hendes rolle er. Men at det kan være svært for børnene at forstå det. Det kan være svært at forstå, især fordi hun tit kommer sammen med familieplejekonsulenten fra kommunen – de følges ad, fordi der er så langt hen til den unge. Og så er der forskellige projekter, hvor han også møder forskellige folk som fx mig. Og der er også tilsynbesøg, hvor der kommer en masse "kommunedamer", hvor det kan være svært at skelne, hvad deres forskellige roller er. Og så har han jo også skiftet sagsbehandler undervejs. (...) Men hun håber på, at hun kan få opbygget en relation til ham, hvor han er tryk ved hende, så hun kan hjælpe ham. Og her spiller videoen en rolle i at få opbygget den relation. Hun håber, at videosamtalerne hjælper ham til at forstå, at hun er hans sagsbehandler og er der for at hjælpe ham. Hun er jo ikke en nær omsorgsperson, men vil mere betegne sig som en betydningsfuld voksen.

Teledialog kunne medvirke til at omsætte "kommunedamen" til en mere autentisk person på flere måder: Som drengen forklarer i det tidligere nævnte eksempel, skabte videosamtalerne et samtale-

rum, der i nogle tilfælde var kendetegnet ved en let humoristisk udstilling af sagsbehandlerens problemer med teknikken og uvanthed med samtaleformen. Det bekræftes også af sagsbehandlere, fx i dette uddrag fra interview:

Mine unger har en gang imellem sagt, I er altså lidt gammeldags på kommunen, hvorfor har I ikke nogen mobil. Så det har gjort, at vi er kommet lidt tættere på de unge, og de ser os lidt mere som normale mennesker, fordi vi er tilgængelige på den måde og kan finde ud af at sende sms'er.

En anden vigtig faktor var den hyppigere samtalefrekvens med mere smalltalk, der gav bedre plads til samtale om andre forhold end 'problemer og løsninger i sagen'. Som en sagsbehandler bemærkede, er erfaringen, at muligheden for at kombinere velkendte med nye samtaleformer og mere "udenomssnak" kan give de anbragte børn og unge en ny, mere personlig opfattelse af dem som sagsbehandlere:

Jeg syntes også at "nu kommer kommunedamen", den er ved at være lagt ned, den møder vi ikke så meget mere. De kender os bedre, dem som vi har haft meget kommunikation med. Jeg hader det navn der ("kommunedamen"). Jeg syntes også, at man kan mærke på den måde, de snakker til én, og det de spørger om, at man er mere menneskelig, eller hvad man skal sige, de ser ikke bare en som... der kommer flere spørgsmål, som ikke er kommet før.

Dialogerne kan således bruges til at opbygge en tillidsrelation og til at komme væk fra rollen som "kommunedame" og blive til et "rigtigt menneske", man kan snakke med.

3.3.2 Udfordringer og bekymringer

Omvendt er der også eksempler på, at det ikke lykkes at forbedre relationen gennem brug af dialog med video. Den unge ønsker ikke relationen og afslår at være med i projektet eller yder passiv modstand, fx ved bevidst at udeblive fra aftaler.

Et længere forløb med en ung dreng og hans sagsbehandler giver et illustrativt eksempel på såvel omkostningerne ved sagsbehandlerskifte som begrænsningerne ved Teledialog. Drengen havde et godt forhold til sin sagsbehandler, og de havde brugt Teledialog til at håndtere drengens relation til hans biologiske forældre med samtaler før og efter samvær og ved beslutninger i forhold til fødselsdag, højtider osv. Efter en omorganisering i kommunen blev drengen midlertidig tildelt en ny sagsbehandler, som fortsatte Teledialog-samtalerne med hyppig frekvens. Her fortæller drengen om hans oplevelse af skiftet:

Prøv at fortælle, hvordan det var at sidde der med den nye sagsbehandler på Skype? Det var kedeligt, det var meget kedeligt.

Prøv at fortælle hvordan? Var der ikke nogen, der sagde noget? Vi blev ligesom nødt til at snakke, og så begynder hun at vise sine kæledyr! Og hun begynder at fortælle, hvor gammel hun er og alt muligt. Og jeg er jo sådan set ret ligeglad. Og det er ikke min gamle sagsbehandler, det er overhovedet ikke min gamle sagsbehandler.

Det var måske sådan lidt hårdt arbejde? Nej, det er bare, at hun er gammel og kedelig. Hun er ikke sådan én der laver jokes ligesom den gamle sagsbehandler. Og når vi sidder og snakker på værelset, så kigger hun ud ad vinduet. Og så har hun bare rynker over det hele og gråt hår. Og så laver hun rigtig dårlige og mærkelige beslutninger.

Sagsbehandleren havde forsøgt at styrke relationen til drengen ved at fortælle lidt om sig selv og bl.a. vist sit kæledyr for drengen, mens de snakkede via video. Men samtalerne fungerede så dårligt, at sagsbehandleren efterfølgende opgav Teledialogen, indtil hendes forhold til drengen blev bedre.

Ligesom det ikke er alle tilfælde, hvor de unge og barnet i situationen ønsker en tættere relation og kommunikation med deres sagsbehandlere, er der også blandt sagsbehandlerne givet udtryk for bekymring for konsekvenserne heraf. Ved projektets start var flere af sagsbehandlerne optagede af at opretholde den rette balance mellem deres myndighedsfunktion og deres personlige relation til de anbragte børn og unge. Det uddybes af en sagsbehandler i et nedenstående uddrag fra et af de indledende interview forud for opstart af projektet:

Hvordan vil du beskrive god kommunikation? *At bruge et sprog, som de forstår. At de tør spørge. At de kontakter mig, INDEN at hele verden er brændt sammen. Det er vigtigt, at de kan forstå, hvad jeg siger.*

Er tillid forudsætningen? *Ja, de skal vide, hvem de snakker med. De unge, jeg har haft i lang tid, skal jeg passe lidt på med, for lige pludselig kan jeg godt blive mor for dem.*

Og det er ikke meningen? *Nej, de skal være selvhjulpne. Ud i verden. Jeg skal vejlede og rådgive dem. Det gør også, at ind imellem kan jeg godt bruge et lidt andet sprog over for dem. Som for eksempel: "Det er simpelthen bare ikke acceptabelt, det der!". Det er en balancegang.*

Teledialog skabte på forhånd bekymring for, om det ville være svært for sagsbehandlerne at opretholde en myndighedsfunktion, hvis der kom for mange samtaler med for meget smalltalk. Det var dog ikke en bekymring, der efterfølgende blev eftervist empirisk.

Forud for projektet gav en del sagsbehandlere også udtryk for den bekymring, at den unge og barnet vil knytte sig for stærkt til sin sagsbehandler, og for at projektet og dialogerne ville være med til at skrue den unges forventninger til systemet op, uden at systemet kunne honorere disse forventninger, fx på grund af rådgiverskifte eller ved overgang fra børne- til ungeafdeling eller efterværn.

Der var blandede erfaringer med dette undervejs i projektet. For nogle sagsbehandlere var det vigtigt at kunne være en betydningsfuld voksen i den unges og barnets liv, også selvom det kun var for en periode. I enkelte tilfælde udviklede dialogen og relationen sig på en måde, som gav afsæt for etiske overvejelser hos sagsbehandleren.

Samtaler med både den unge og sagsbehandleren viser en dobbelthed i en dialog, hvor den unge er meget glad for kontakten til sin sagsbehandler, men hvor sagsbehandleren er bekymret over, at relationen og dialogen kommer til at fylde for meget hos den unge. Det viser nedenstående referat fra interview med en ung:

"Jeg er blevet rigtig, rigtig glad for hende (sagsbehandleren), og jeg er træt af, at jeg skal have en ny". Hun [barnet] føler, at de er tætte, og hun er sikker på, at hun kommer til at kunne huske denne sagsbehandler, selvom hun får en ny, når hun rykker over i efterværn. Hun omtaler alle sine sagsbehandlere som venner, der kommer og går i hendes liv. "Så har du en ny, og så bliver man bare gode venner med den nye, og så glemmer man næsten alt om den anden". Hun tror dog ikke, at hun glemmer sagsbehandleren fra teledialog. "Hvis det ikke havde været for hende, så havde det nok ikke været sådan her nu. Så ville jeg nok ikke have fået det bedre. Vi har fundet ud af så mange ting, jeg skal og sådan". "Vi har snakket rigtig meget om tingene. Sådan nogle ting, som jeg ikke vil snakke med de voksne [på anbringelsesstedet] om. Der var en periode, hvor jeg ikke

havde det så godt med de voksne, og så var det godt, at jeg havde en anden, der var et stykke væk, at snakke med i stedet for”.

Sagsbehandleren fortæller, at der på den ene side er positive aspekter ved, at den unge føler sig tættere på hende og har fået nemmere ved at tage kontakt, når hun har brug for at snakke. Omvendt giver hun også udtryk for bekymring for, at den unge kommer til at føle sig for tæt knyttet til hende. Sagsbehandleren forklarer:

Det har måske taget lidt overhånd. Eller nej, det er forkert at sige, fordi at det er jo godt at have en god relation. Men på en eller anden måde har hun slugt det meget. Hun har taget det meget til sig, at vi skulle snakke sammen. (...) Hun har også sagt til mig et par gange, at hun var så ked af, at jeg ikke skulle være hendes rådgiver mere, fordi hun syntes bare, at jeg var så sød. Det har hun sådan sagt nogle gange, og det er jo rigtig sødt, men det er jo heller ikke meningen, at vi på den måde skal have en relation. Jeg er jo mere optaget af, at hun har det godt, der hvor hun er og med de voksne, hun er hos. Jeg ser mig mere som sådan en, der kan prøve at guide hende lidt i de konflikter, der har været med de voksne og sige: Måske du kan prøve at snakke med hende om det, eller du kunne jo sige at... Altså på den måde. Selvfølgelig er det også relation og tillid, men det er jo bedre, at hun har det til dem [de voksne på anbringelsesstedet].

3.3.3 Opsamling og diskussion

Projektet viser, at dialogerne har et potentiale til at forandre relationen mellem parterne. Dialogerne kan medvirke til, at sagsbehandleren ligeledes kan komme væk fra en rolle som ”kommunedame” og i stedet at være én, den unge ved, hvem er, har tillid til og gerne vil fortælle ting til.

For de dialoger, som fungerede over længere tid, var det kendetegnende, at der blev opbygget bedre og mere tillidsfulde relationer mellem de unge og børnene og deres sagsbehandler, og hovedparten af disse børn og unge ønskede at fortsætte dialogen efter projektets ophør, hvis det havde været muligt. Det er dog vigtigt at bemærke, at det ikke altid lykkes at skabe en god eller forbedret relation. Hvor der ved projektets opstart var en forventning om, at dialogerne kunne bidrage positivt ved sagsbehandlerskifte til opbygning af relationen, så valgte de nye sagsbehandlere at stoppe dialogerne. Dette kan måske skyldes, at der er tale om en uvant arbejdsform og manglende ledelsesmæssig støtte, men forklaringen ligger måske også i, at der skal være en relation i en eller anden form, som dialogen kan bygge videre på, da de indledende smalltalk-samtaler kan opleves som akavede for både den unge og barnet og sagsbehandleren.

Endelig er der også en bekymring blandt enkelte sagsbehandlere for, at relationen kan blive for tæt og indebære en risiko for, at den unge føler sig svigtet ved sagsbehandlerskift, eller at det ”går ud over” den unges relation til de nære voksne på anbringelsesstedet.

Dermed taler projektet ind i en bredere diskussion af, hvad det vil sige at være sagsbehandler, og hvilken organisatorisk rammesætning og strategi kommunerne har med det faglige arbejde. I projektet har der været et spænd fra sagsbehandlere, der ønsker at være i tæt kontakt med de unge og børnene, og som ser sig selv som deres rådgiver – livline – én, der kender hele deres historie, og de kommunale rammer har givet kontinuitet i relationen. Og i den anden ende af spektret har der været sagsbehandlere, der insisterer på at blive kaldt sagsbehandlere, og hvor det samlede pres fra antallet af sager medvirker til at fokusere på myndighedsarbejde og ikke forebyggende arbejde med relationer.

3.4 Beslutningsprocesser

En af hensigterne med projektet var at undersøge, hvilken betydning dialogerne har for beslutningsprocesser, særligt i forhold til at understøtte inddragelse af børn og unge i beslutninger. Inddragelse i praksis er en kompliceret proces, der implicerer andre end sagsbehandlere og anbragte børn og unge, ligesom det ikke altid er i barnets tarv at efterkomme deres ønsker uden forudgående dialog og detaljeret kendskab til deres situation.

Der var midlertidig tre konkrete måder, hvor Teledialog styrkede inddragelsen af de anbragte børn og unge i beslutninger om egen livssituation. De uddybes i de følgende afsnit.

3.4.1 Inddragelse og beslutningsstøtte

Flere sagsbehandlere oplever, at den øgede og direkte kontakt styrker beslutningsprocesserne på flere måder. Først og fremmest opnår sagsbehandlerne et bedre kendskab til den unge og barnet gennem dialogerne, hvilket er med til at kvalificere deres beslutninger. En sagsbehandler forklarer, at hun netop havde brug for et bedre kendskab til den unge for at kunne træffe den rigtige beslutning om, hvad der skal ske for hende, når hun snart fylder 18 år:

Opgaven for mig har været meget her i forbindelse med, at hun bliver 18 til sommer, at finde ud af, hvordan hun bedst er hjulpet fremadrettet. På den måde gav det god mening at have nogle flere samtaler med hende. Hvad ønsker hun egentlig? Det har også vekslet lidt. Hun har haft svært ved at formulere, hvad hun gerne vil fremadrettet, så jeg tænkte, at det var en god måde [at bruge videosamtaler på]. (...)

Men sideløbende med det, så har der jo været et afklarende møde om, altså rent funktionsniveaumæssigt, hvor hører hun til. Jeg bruger selvfølgelig anbringelsesstedet rigtig meget, og hvordan de beskriver hende. Men jeg synes, at det har hjulpet mig til at være mere sikker i min vurdering af, hvad hun kan og ikke kan. Det er jo både Teledialog, og så er der møderne derovre, hvor jeg har afdækket hende. (...). Der har Teledialog givet mig noget. Før der var det jo bare en status, man får og læser, og så har man et møde og bum. Så går der et halvt år. (...) Der har ikke været så hyppig kontakt, fordi der har ikke været noget særligt omkring hende, som har påkaldt sig ekstra opmærksomhed. Men spørgsmålet er, om man vil se det ved en pige som hende, at der er noget galt.

Teledialogerne kan bidrage til løbende at følge op på forløb, som på den ene eller anden måde er sårbare, hvor sagsbehandlerne får mulighed for at justere deres beslutninger. Vekselvirkningen mellem smalltalk, åben invitation til, at den unge og barnet kan bringe ting på banen, og afklarende spørgsmål fra sagsbehandleren betyder, at sagsbehandleren kan få indblik i, hvordan forløbet udvikler sig i forhold til de overordnede handlingsplaner og mål, som den unge og sagsbehandleren har aftalt. En sagsbehandler forklarer i den forbindelse, at hendes løbende samtaler med en ung betyder, at hun får indblik i udviklingen af hendes sociale relationer, netværk og skoleforløb på et mere konkret plan: Går han stadig til sine fritidsaktiviteter, har han venner med hjem, eller er han på besøg hos klassekammerater? Disse elementer spiller en vigtig rolle for de mere langsigtede mål om, at han kan få en uddannelse, et job, få sunde venskaber og undgå at komme ud i misbrug, når han bliver ældre. Sagsbehandleren har derfor fokus på, om han får tilstrækkelig støtte fra plejefamilien til at styrke disse elementer, eller om der er behov for justeringer.

Endelig benyttede sagsbehandlerne dialogerne specifikt med henblik på at inddrage de unge og børnene i beslutningsprocesserne. Her benytter sagsbehandlerne den direkte adgang til den unge

og barnet til at få afklaret specifikke spørgsmål om den unge og barnets ønsker til fx samværsordning. Nedenstående feltnoter fra besøg og interview med en sagsbehandler giver et eksempel på dette:

Sagsbehandleren har hver gang haft noget, som hun gerne ville snakke med den unge om. Det har været noget konkret hver gang. 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, ville sagsbehandleren også spørge den unge om, hvordan det var gået. Det vil sige, hun har bl.a. brugt teledialog til at få svar på nogle spørgsmål, som giver hende viden til at træffe beslutninger. Det giver en hende en viden om, hvad den unge kunne tænke sig, og hvad hun ikke kunne tænke sig. Gennem videoen kan de snakke direkte med hinanden. Og sagsbehandleren synes, at den unge er god til at svare på spørgsmålene. Uden videoen ville sagsbehandleren nok have snakket eller mailet med plejemoderen og bedt hende spørge den unge.

3.4.2 Kvalificeret beslutningsgrundlag

Tilsammen betyder kendskabet til barnet og den unge, dennes situation og ønsker samt den løbende opfølgning, at sagsbehandlerne oplever at have et mere kvalificeret vidensgrundlag, som styrker børnene og de unges stemme og øger kvaliteten af netværksmøder med anbringelsessted, forældre og den unge og barnet samt børnesamtalerne.

Samtidig betyder den løbende dialog, at sagsbehandleren kan bruge de fysiske møder på en bedre måde, hvor samtalen ikke skal løbes i gang, og hvor sagsbehandleren kan stille mere præcise spørgsmål og lettere få svar, idet der allerede eksisterer et gensidigt kendskab til hinanden samt en større grad af tillid fra den unge og barnet til sagsbehandleren.

I samtaler ved en workshop med en sagsbehandler og en ung forklarer de:

Teledialog har betydet, at de har fået nogle bedre fysiske møder. Den unge kan godt blive presset og manipuleret af sin biologiske far, så sagsbehandleren har oplevet at den unge under et møde pludselig er vendt på en tallerken – fra gerne at ville bo hos plejefamilien til at sige på mødet, at hun gerne vil bo i egen lejlighed. Faderen er sur på plejefamilien og særligt plejemor, fordi de kan give den unge alt det, han ikke selv formår. Han vil derfor ikke have, at hun bor hos dem. På mødet sad han lige over for den unge, som derfor følte sig presset af sin far. Men fordi sagsbehandleren inden mødet har snakket flere gange med den unge via video, så ved hun, hvad der er på spil, og hvad den unge faktisk ønsker. Så Teledialogen hjælper sagsbehandleren til at være den unges repræsentant og skære igennem på hendes vegne og sige, at sådan bliver det – den unge skal bo hos plejefamilien.

Havde samtalerne givet noget, inden I havde de fysiske samtaler? Betød det noget, at I havde snakket sammen, inden I mødtes til de fysiske møder i efteråret? Ung: Ja, vi havde fået snakket om en hel masse, inden vi skulle til møde. Hvad vi skulle snakke om.

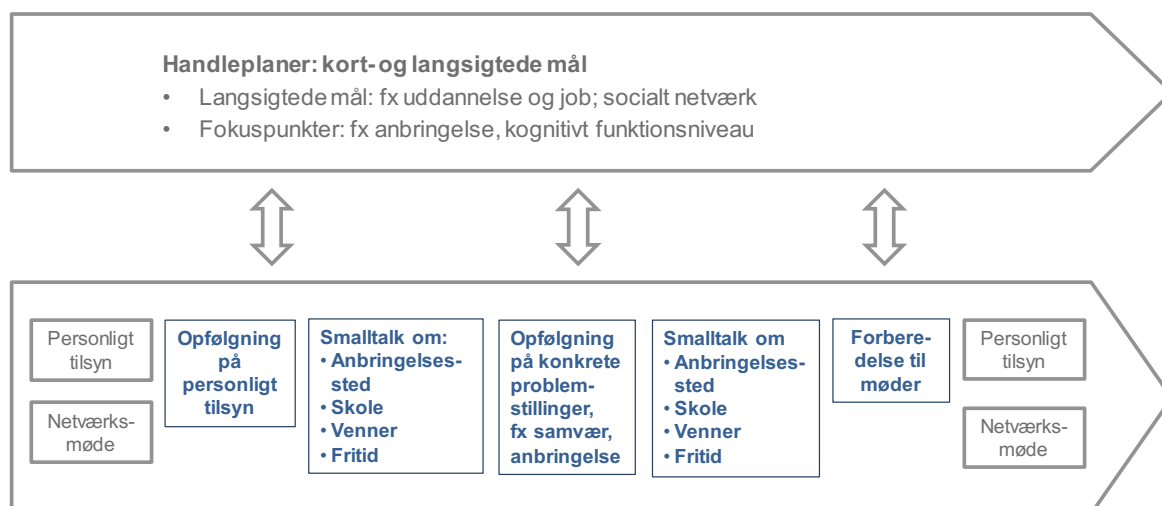
I havde forberedt jer sammen? Ung: Ja. Sagsbehandler: Jeg kan huske første gang, jeg kom her, efter vi havde haft de snakke der, hvor jeg kom på besøg til ungesamtale. Der kan jeg huske, at du sagde, at du var mere afslappet. Du synes, det var meget bedre, for nu havde vi lige snakket sammen, så det var ikke ligesom at skulle begynde forfra. Det havde jeg noteret i min sag. Kan du huske det? Ung: Det kan jeg godt, ja.

På den måde tænker du, at video-snakke og hvad det ellers havde været, at det faktisk er med til at gøre møderne bedre? Ung: Ja. Sagsbehandler: Ellers havde vi bare mødtes hver halve år, og det var heller ikke nok. Det er vores vilkår, at vi kun har tid til halvårsmøde. Jeg følte også, at du fortalte mere, når jeg kom til børnesamtalen, for nu havde du snakket med mig. Det var ikke bare én, der kom hvert halve år, og så skulle man starte helt forfra. Så denne tætte snak, vi havde. Jeg kan huske, hvor vi snakkede om sommerferie, og hvad du havde lavet – det var ikke noget vigtigt, vi snakkede om. Hver eneste gang, vi snakkede, var det ikke, fordi jeg skulle høre, var der ballade med mor eller far? Det var smalltalk. Hvad havde du lavet med mor eller far. Der var ikke dagsordener, når jeg ringede op. I starten var det lidt akavet at sidde over for hinanden. Hvad så? Kan du huske det? Ung: Ja. Sagsbehandler: Det var lidt underligt i starten. Normalt er man jo til møde, så har man dagsorden, men i starten var det lidt underligt.

Giver det en fornemmelse af, at sagsbehandleren kender dig bedre? Ja, jeg synes, det er rart, at hun kender mig bedre. Og hvad der foregår med mig, min far og min mor. Også herude, hvordan det går.

Samlet set kan dialogerne ses som et bidrag til en samlet proces som illustreret i Figur 3.2 hvor videosamtalerne, der veksler mellem smalltalk og konkrete afklaringspunkter, dels giver den unge og barnet mulighed for at give udtryk for egne ønsker direkte til sagsbehandleren, dels giver sagsbehandleren mulighed for at få et bedre kendskab til den unge og barnet og dennes behov og situation. Dermed opnås et bedre beslutningsgrundlag på både kort og lang sigt.

Figur 3.2 Model for forløb med teledialog (blå tekst) og samspil med lovpligtige møder og arbejde med handleplaner (sort tekst)



Note: Videosamtaler er markeret med blå tekst.

Kilde: VIVE/AU.

3.4.3 Opsamling og diskussion

Analysen viser, at dialogerne kan bidrage positivt både i forhold til, at børn og unge inddrages direkte i beslutningsprocesserne og i forhold til at kvalificere sagsbehandlerens beslutningsgrundlag.

Først og fremmest kan den direkte dialog mellem sagsbehandlerne og de unge og børnene understøtte, at de unge og børnene selv kan bringe ting på banen, som de mener, er vigtige. Samtidig kan sagsbehandlerne følge direkte op med de unge og børnene om deres oplevelse og vurdering

af fx samvær med biologiske forældre, understøtte processen omkring uddannelsesvalg mv. Derudover kan den direkte og eventuelle hyppigere kommunikation med den unge og barnet bidrage til, at sagsbehandleren opnår et bedre kendskab til den unge og barnets ønsker, hvilket understøtter sagsbehandleren i sin faglige vurdering af den unges og barnets behov.

Dialogerne kan således være med til at øge kvaliteten af beslutningsprocesserne, herunder netværksmøder, hvor sagsbehandlerne er bedre rustet til at sikre, at børnenes og de unges stemme bliver hørt og står fast.

3.5 Samarbejdsrelationer

Forskningslitteratur peger på, at introduktion af ny teknologi ikke blot har betydning for de personer, som anvender teknologien, men at det også kan have afledte konsekvenser for det øvrige netværk af relationer, som brugerne indgår i. Derfor har der i projektet været opmærksomhed på at belyse, hvilken betydning dialogerne har for personalet på anbringelsesstederne og for samarbejdsrelationer mellem anbringelsessteder, sagsbehandlere og de unge og børnene.

3.5.1 Styrkelse af samarbejdet

I projektet er der flere eksempler på, at dialogerne bidrager positivt til samarbejdet mellem sagsbehandleren og anbringelsesstedet. En sagsbehandler fortæller:

Hvad har Teledialog betydet i dit samarbejde med anbringelsesstedet? Det er vildt positivt. Generelt er samarbejdet meget positivt. Jo mere kontakt og jo tættere på den unge, jeg er, jo bedre er det for dem. (...) Videosamtalerne er med til at give den unge ro. Og når han har ro, så kommer der ro på samarbejdspartnerne, og samarbejdet med institutionen bliver bedre, og det bliver et nemmere forløb at være i.

Her eksisterer der allerede et godt samarbejde, og det er sagsbehandlerens opfattelse, at fordi dialogen er gavnlig for den unge, så påvirker det også samarbejdet med anbringelsesstedet positivt.

Samtidig kan dialogerne være med til at støtte den rollefordeling og de aftaler, der er indgået mellem anbringelsesstedet og sagsbehandler. Det kan eksempelvis være nemmere for plejeforældre at henvise den unge og barnet til sagsbehandleren, hvis problemstillingen ikke kan løses af plejefamilien. Her er det vigtigt, at de ved, at den unge og barnet har en god relation og dialog med sagsbehandleren.

Derudover kan dialogerne bidrage til et øget samarbejde mellem anbringelsesstedet og sagsbehandler, hvor også kommunikationen mellem anbringelsesstedet og sagsbehandler øges efter behov. Det giver følgende uddrag fra interview med en plejemor og en sagsbehandler et eksempel på:

Sagsbehandler og plejemor fortæller, at de nok snakker lidt mere sammen nu. Sagsbehandleren plejer lige at ringe til plejefamilien og bekræfte aftalen for lige være sikker på, at plejefamilien 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. Og der har også været nogle gange, hvor sagsbehandleren, efter aftale med den unge, har ringet til plejemor efter en videosamtale, fordi der dukkede nogle ting op i samtalen, som det var vigtigt, at plejefamilien lige var opmærksom på. Hvis der fx har været noget med mor, som han var ked af det over.

Ud fra dette perspektiv øges samarbejdet og samtaler mellem sagsbehandleren og plejemor, og der følges tættere op på den unges situation og behov. Men det er samtidig en delikat situation og en kompleks samarbejdsrelation. Plejemor siger "de rigtige ting" og gentager nærmest ordret sagsbehandlerens begrundelse for dialogerne, men siger samtidig, at dialogerne ikke er vigtige for den unge.

Plejemor synes, Teledialog er positivt og en god idé. Hun fortæller, at det dog ikke er noget, der fylder for den unge. Han skal mindes om det hver gang, han skal snakke med sagsbehandleren. Men hun synes, det er godt, at han har et fortroligt rum med sagsbehandleren uden plejemor og plejefar. Så han har nogen, han kan fortælle det til, hvis han synes, han er blevet uretfærdigt behandlet. Hun håber, at videosamtalerne bidrager til at opbygge tillid mellem dem, og at de lærer hinanden at kende. Det er godt, hvis der opstår et behov senere, så vil den unge fortælle det til sagsbehandleren.

Omvendt mener sagsbehandleren ikke, at plejefamilien er opmærksomme nok på den unges behov og skal guides og hjælpes til at holde fokus på at støtte den unge.

Sagsbehandleren fortæller efterfølgende, at hun synes, det er bemærkelsesværdigt, at hun er nødt til at ringe til plejeforældrene for at minde dem om aftalerne. Det bør de kunne huske selv.

Denne case peger således på, at der kan være mange interesser i spil, og at det kan være en vanskelig balancegang at få dialogerne til at fungere konstruktivt i samarbejdet mellem parterne.

3.5.2 Udfordringer

I forbindelse med opstart af dialogerne har mange af anbringelsesstederne givet udtryk for bekymring. Med Teledialog-konceptet introduceres nye roller og relationer, hvor kommunikation ikke længere nødvendigvis går mellem anbringelsesstedet og den unge, men direkte mellem sagsbehandler og de anbragte børn og unge. Der kan derfor være utryghed hos anbringelsesstedet i forhold til, hvad formålet med dialogen er – hvad bliver der snakket om, vil det forandre den unges og barnets relation til de voksne på anbringelsesstedet, hvis sagsbehandleren pludselig kommer tættere på? Denne utryghed hos anbringelsesstedet kan være særligt udtalt, hvis fx plejefamilien oplever, at den unge eller barnet er utilfreds med dem.

Der er således eksempler på plejefamilier, som har lukket for internettet, således at den unge og barnet ikke kunne gennemføre videosamtalerne med deres sagsbehandler. I flere tilfælde sidder plejefar eller plejemor i samme lokale som barnet, når vedkommende har videosamtale med sagsbehandleren. Dette er ikke nødvendigvis negativt, da det kan ske med henblik på at støtte barnet og hjælpe med at huske beslutningerne efterfølgende, men det kan også påvirke børnene og de unges oplevelse af privatlivets mulighed for fortrolighed med sin sagsbehandler, særligt hvis problemstillingen drejer sig om utilfredshed med anbringelsesstedet.

Følgende eksempel illustrerer netop denne problemstilling. Sagsbehandleren startede en dialog op med den unge, fordi den unge havde henvendt sig til hende og sagt, at hun var træt af at bo på anbringelsesstedet og gerne ville flytte. Sagsbehandleren brugte dialogerne til at blive klogere på årsagerne hertil og vigtigheden af den unges frustrationer og forsøgte at støtte den unges sociale kompetencer. Den unge var glad for dialogerne med sagsbehandleren. Hun følte, at det hjalp hende at snakke med sin sagsbehandler, som kunne give råd om, hvordan hun kunne tackle situationen. Den unge fortalte det på følgende måde ved interview:

*Det var sådan også meget rart at have en at snakke med udefra. **At få vendt nogle ting og få gode råd?** Ja, hvad man lige skal gøre med en ting. For eksempel, hvis mig og kontaktpersonen har været rigtig, rigtig meget oppe og skændes, så plejer jeg at ringe til sagsbehandleren, der plejer at snakke mig roligt ned igen, så vi kan finde ud af, hvad vi skal gøre, og om hun skal snakke med kontaktpersonen, eller om jeg selv skal gøre det, eller om en anden skal gøre det. Så finder vi løsninger på, hvordan man kan gøre det.*

Anbringelsesstedet derimod føler, at der er mistillid til dem fra sagsbehandlerens side og føler sig ikke ordentligt informeret eller inddraget. Kontaktpersonen forklarer:

Vi er bare lidt ude på sidelinjen. Sagsbehandleren spørger mig til statusmødet, om det var okay [med teledialog], men vi får ikke rigtig aftalt, hvordan det skal foregå. (...) Der var undren fra vores side, hvad det var lige... Om der var en skjult dagsorden i virkeligheden? (...) De første to gange, at den unge snakker med sagsbehandleren, får vi ikke noget at vide, og vi var ret frustrerede over det. Og så ringer jeg så til sagsbehandleren og siger: "Vi skal simpelthen have referat af det, der foregår. Vi bliver nødt til at få...". Bare det, om hun har lovet hende noget eller et eller andet, fordi det er en halv vind, det den unge kommer tilbage med. Og det kunne sagsbehandleren så godt forstå.

De oplever desuden, at dialogen er unfair over for den unge, da den har givet den unge falske forventninger til, hvad der skal ske. Kontaktpersonen fortæller:

Sagsbehandleren har måske ikke gjort det helt klart over for den unge [at der ikke er lavet aftale om flytning]. Altså det skal gøres meget tydeligt over for hende. Den unge er ikke helt velbegavet, eller hvad man skal sige. Det er hun ikke. Så hun gik længe sådan [og troede, at hun skulle flytte].

Og endelig er medarbejderne på anbringelsesstedet frustrerede over forandringer i relationerne mellem sagsbehandleren og den unge, som også har betydning for anbringelsesstedets relation til den unge. Kontaktpersonen forklarer følgende ved interview:

Altså, sagsbehandleren tror næsten mere på den unge end på os. Det er kedeligt. Det er rigtig kedeligt, det jeg siger nu, men det er sådan, at det lidt er. (...) Fordi vi har altså også haft fat i sagsbehandleren om det. Fordi så sker der så det der, at jamen så skulle de jo til at snakke sammen, og det ville være godt for den unge, mente hun jo selv. Så havde hun en, hun kunne fortælle det, hun tænkte og havde problemer med. Og nu var jeg kontaktperson for hende på det her tidspunkt, og det var en rigtig god snak, vi fik på det tidspunkt, hvor hun fortæller det der til mig. Nå, siger jeg så. Jamen, det er jo ikke sådan, at du skal bruge sagsbehandleren, siger jeg til hende. Det er jo os, du skal bruge. Det er jo her, du bor. Du skal jo snakke med os om dine problemer.

Sagsbehandleren forklarer, at hun har forsøgt at undgå, at dialogen udviklede sig til et trekant-drama:

Jeg kunne fornemme og læse på anbringelsesstedets mails, at det fyldte meget for hende. Det blev noget, at hun så rigtig meget frem til, og det er selvfølgelig godt. Men det blev også noget, vi har selv sammen. Det følte pædagogerne på stedet, at så var hun sådan lidt hemmelighedsfuld om det, vi havde talt om. Og hun kunne nogle gange komme tilbage og sige, at jamen nu skal jeg flytte for eksempel. Og så blev der sådan noget med, at vi skulle holde konferere bagefter om: Hvad var det egentlig vi havde talt om? Så aftalte vi, at jeg skulle skrive til kontaktpædagogen i stikord, hvad vi havde talt om for at undgå

misforståelser. Fordi det skal ikke være noget, der skal spænde ben for noget i hendes hverdag eller betyde, at der begynder at komme en masse gnidninger på anbringelsesstedet.

Mit informationsniveau om anbringelsesstedet kunne måske godt have været bedre, kan man tænke her bagefter. Men når jeg ikke har gjort det, så er det, fordi at jeg egentlig har prøvet at guide den unge i forhold til, hvordan hun selv går tilbage og får snakket med dem. (...) Som jeg også har prøvet at snakke med hende om, at der også er voksne, der skal støtte dig fremadrettet. Så man undgår trekantsdrama.

Det vil sige, at teledialogerne og den direkte relation mellem sagsbehandleren og den unge kan have utilsigtede konsekvenser i forhold til samarbejdsrelationer mellem sagsbehandleren og anbringelsesstedet. De kan skabe usikkerhed og utryghed om rollefordelingen i forhold til den unge og barnet.

En sagsbehandler gør sig følgende overvejelser i forhold til at forebygge usikkerhed hos især plejefamilier:

Sagsbehandleren påpeger, at der er behov for, ved de almindelige anbringelser, at informere familieplejekonsulenterne (familieplejekonsulenternes rolle er at vejlede og supervisere plejefamilierne, dvs. de varetager plejefamiliens interesser), så de ved, hvad formålet med videosamtalerne er. Hvis familieplejekonsulenterne har viden om projektet og det formål, kan de bedre svare på spørgsmål fra plejefamilien og vejlede plejefamilien til, hvordan de kan forholde sig i forbindelse med teledialogen. Sagsbehandleren har hørt nogle af familieplejekonsulenterne udtrykke utryghed på vegne af plejefamilierne. Så hendes anbefaling er at informere plejefamilierne om sagsbehandlerens dagsorden og involvere dem positivt i Teledialog.

Betyder Teledialog, at de unge bare kan ringe til deres rådgiver hele tiden og brokke sig over deres plejefamilie? Det er vigtigt, at videoen ikke bruges af den unge til at spille de voksne, plejefamilier og sagsbehandlerne ud mod hinanden.

3.5.3 Opsamling og diskussion

Anvendelse af teknologi til at styrke kommunikationen mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler skal ses i sammenhæng med samarbejdsrelationer mellem øvrige aktører omkring barnet og den unge.

Analysen viser, at dialogerne indgår i samarbejdsrelationer, særligt mellem sagsbehandler og de voksne på anbringelsesstedet, både plejefamilie og institution. Dette gælder både i forhold til opstart af dialogerne og i forbindelse med oplevelse af etablerede dialoger.

I projektet har der været eksempler på, at anbringelsesstedet har bakket op om opstart af dialogerne, hvor de har medvirket til et styrket samarbejde mellem anbringelsessted og sagsbehandler (til gavn for den unge og barnet). Omvendt er der tilfælde, hvor anbringelsesstedet har indvilliget i opstart af dialog, men hvor den direkte dialog mellem den unge og barnet efterfølgende har medført usikkerhed og mistro hos anbringelsesstedet og dermed påvirket samarbejdsrelationen mellem de to parter negativt. Endelig har der været cases, hvor modvilje fra anbringelsesstedet betydet, at det ikke lykkedes at få dialogerne i gang.

I enkelte tilfælde har sagsbehandleren brugt dialogerne til at undersøge, om anbringelsesstedet er det rigtige sted at være for den unge og barnet, eller om der er elementer i anbringelsesforholdene,

som bør ændres. Her har det vist sig, at dialogerne kan udgøre et redskab til øge samarbejdet med anbringelsesstedet og danne baggrund for en konstruktiv dialog, men de kan omvendt også skabe uro og en oplevelse af mistillid hos anbringelsesstedet.

Det er en central pointe, at video og dialoger indgår i det eksisterende samarbejde mellem sagsbehandlere og anbringelsesstedet. Det vil sige, at mange af de eksisterende typer konflikter og udfordringer i samarbejdet genfindes eller forstærkes i dette projekt, hvor der introduceres nye typer af kommunikationsformer, som går uden om anbringelsesstedet. Samtidig er det en pointe, at dialogerne har et potentiale til at påvirke disse relationer både positivt og negativt. Det er vigtigt, at sagsbehandleren er opmærksom på dette og får lavet en god introduktion af konceptet og den konkrete dialog til anbringelsesstederne.

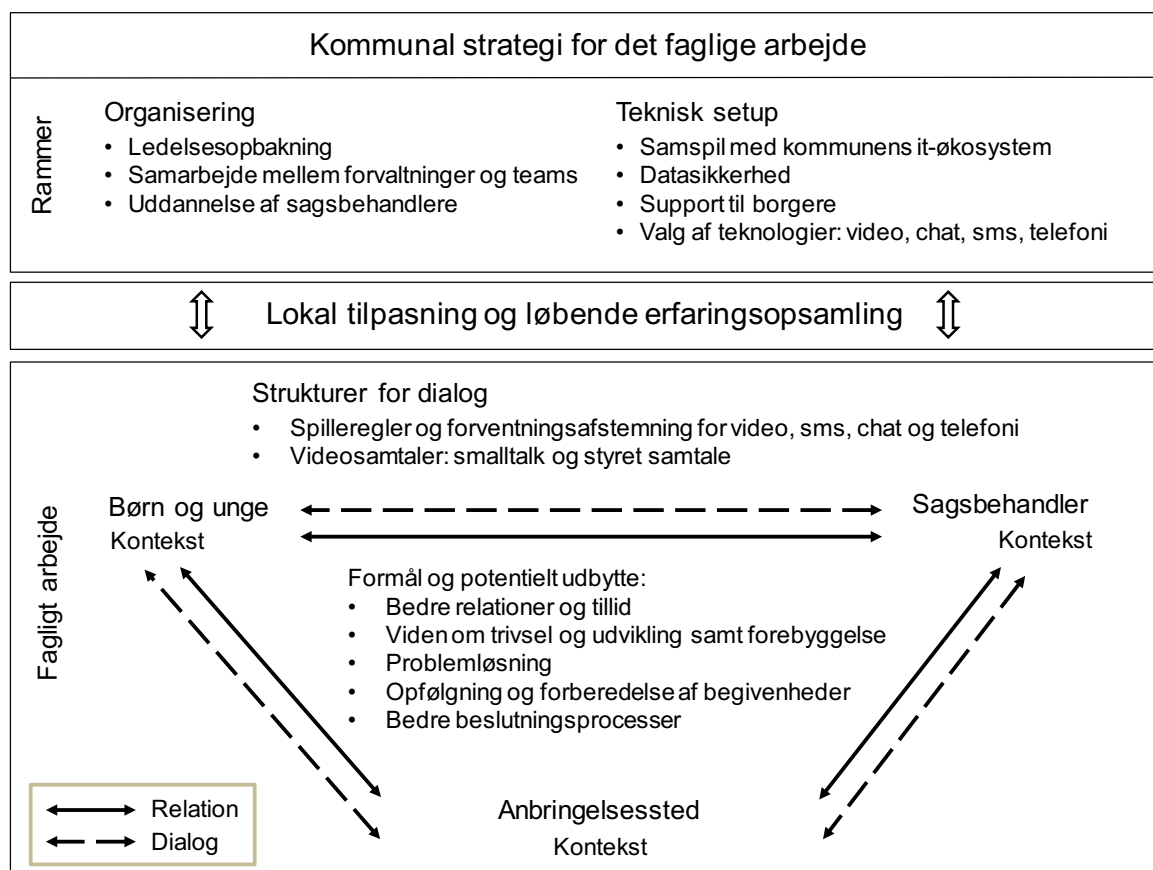
4 Konceptet Teledialog

På baggrund af erfaringerne i projektet og centrale pointer fra analyserne i kapitel 2 og 3 har vi udarbejdet et koncept for Teledialog, som præsenteres i dette kapitel. Formålet er at sammenfatte viden og give inspiration til andre kommuner, der ønsker at arbejde med Teledialog.

Konceptet er illustreret i Figur 4.1 og omfatter de elementer, som er centrale for kommuners arbejde med at bruge it til at understøtte dialog (stiplede pile) og relationer (optrukne pile) mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere.

Det er vigtigt at understrege, at konceptet skal forstås dynamisk både inden for hvert element og i samspillet mellem elementerne. Konceptet skal således tilpasses den lokale kontekst i den specifikke kommune og skal ikke ses som en færdig pakke, der blot skal implementeres en til en.

Figur 4.1 Konceptet Teledialog



Kilde: VIVE/AU.

4.1 Rammer

Konceptets første del vedrører rammesætningen af arbejdet i form af den kommunale strategi for det faglige arbejde, organisering samt et teknisk setup.

Kommunal strategi: Det er hensigtsmæssigt, at der er samklang mellem den kommunale strategi for udvikling af sagsbehandlerens faglige arbejde og ambitioner om at bruge it til at styrke dialog og

relationer mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere. Det vil sige, at hvis kommunen har ambitioner om tættere opfølgning på de unges og børnenes forløb, end de lovpligtige samtaler, kan Teledialog spille en konstruktiv rolle til understøttelse af denne strategi.

Organisering: Arbejdet med lokal udvikling, opstart og drift af Teledialog vil ofte kræve en solid ledelsesmæssig opbakning på alle niveauer. Det er en vigtigt, at der sker en koordineret indsats mellem forvaltninger med et tæt samarbejde mellem familieafdelingen og it-afdelingen. Man bør endvidere holde sig for øje, om alle relevante parter er inddraget i processen omkring udvikling og opstart af Teledialog i kommunen, fx i form af juridiske ressourcer eller familieplejekonsulenter, som kan bidrage til formidlingen til plejefamilierne.

Nogle kommuner havde 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 i at bruge teknologierne, hvor sagsbehandlerne bl.a. lavede testopkald med video til hinanden og derved blev mere fortrolige med teknikken og med den nye digitale fremtoning.

Teknisk setup: Introduktion af nye teknologier indebærer, at kommunen skal skabe et teknisk setup, som dels spiller sammen med kommunens øvrige it-systemer, dels kan anvendes af de unge og børnene. Her er det vigtigt, at kommunerne overvejer, hvordan der kan ydes support til både de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere. 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.

Helt konkret skal det endvidere afklares, hvilke typer af teknologier der skal tages i brug, fx video, sms, chat, mobiltelefoner mv., samt hvilken hardware teknologierne skal kunne fungere på: Skal der udleveres særligt udstyr til de unge og børnene og deres sagsbehandlere?

4.2 Socialfagligt arbejde

De tre ovenstående elementer udgør fundamentet for konceptets anden del, der vedrører det faglige arbejde, som finder sted i samarbejdet mellem børn og unge, deres sagsbehandlere og anbringelsesstederne. I det faglige arbejde er der fokus på 'struktur for dialoge', 'målgrupper', 'kontekstuelle forhold' samt på 'formål og potentielt udbytte af Teledialog'.

Strukturer for dialog. Teledialog er i udgangspunktet et åbent koncept – også i forhold til, hvordan sagsbehandlerne vælger at strukturere dialogerne sammen med de unge og børnene i forhold til, hvor hyppigt der er kontakt, gennem hvilke medier, og hvem der kan tage initiativ til kontakt. I praksis oplever sagsbehandlerne et behov for at udforme spilleregler for dialogerne, således at der også foregår en forventningsafstemning med de unge og børnene for, hvor tit de skal have kontakt. Spillereglerne skal dels imødekomme barnets eller den unges behov, dels kunne passe ind i sagsbehandlerens arbejdsliv og krav om antal af sager og opfølgning. Spilleregler kan også indeholde elementer af aftaler om koordinering af videosamtaler, da dette har vist sig at bidrage væsentligt til at lykkes med at få afholdt videosamtalerne: Sagsbehandleren kan enten minde den unge om deres video-aftale pr. sms eller få anbringelsesstedet til at hjælpe med, at den unge eller barnet er klar på det aftalte tidspunkt.

For videosamtalerne har der været gode erfaringer med at kombinere smalltalk og mere styrede samtaleelementer. 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 lejlighed

til at få snakket 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.

Målgrupper. Teledialog kan være relevant for en meget bred målgruppe af anbragte børn og unge i forhold til alder, type af anbringelsessted og geografisk afstand til sagsbehandleren. Det afgørende er, at sagsbehandleren kan se et formål, samt at den unge eller barnet er motiveret og evner at indgå. Projektet har vist, at inkludering af børnene eller de unge kan blive udfordret af fx modstand fra anbringelsessted eller forældre, stofmisbrug, rømning fra anbringelsessted samt salg eller ødelæggelse af de iPads, som videosamtalerne foregår på. Det vil sige, at sagsbehandleren skal lave en vurdering af den samlede situation for barnet eller den unge og dennes mulige udbytte ved at indgå i Teledialog.

Kontekstuelle forhold. De kontekstuelle forhold hos barnet eller den unge, hos sagsbehandleren og hos anbringelsesstedet har stor betydning for introduktionen af Teledialog og for udfaldet af de specifikke dialoger mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere. Teledialog træder ind i en række samarbejdsrelationer mellem de unge eller børnene, sagsbehandlerne, anbringelsesstedet og forældrene. Disse samarbejdsrelationer kan være mere eller mindre konfliktfyldte. Når Teledialog introduceres og medvirker til en tættere kontakt og relation mellem sagsbehandleren og den unge eller barnet, skal det ses i sammenhæng med samarbejdsrelationer og den unges eller barnets tilknytning til anbringelsesstedet. Projektet har vist, at Teledialog både kan bidrage positivt til samarbejdsrelationerne og samtidig skabe uro og usikkerhed.

De anbragte børn og unges bosteder, med familier, personale og ledere, udgør således en vigtig kontekst for brugen af Teledialog, idet de kan understøtte eller udgøre en barriere for arbejdet med Teledialog. Det er således vigtigt at inddrage plejefamilier, personale og ledere på anbringelsesstederne i arbejdet med Teledialog, så der skabes forståelse og opbakning til, at de anbragte børn og unge kan bruge Teledialog.

Formål og potentielt udbytte af Teledialog: Konceptet er åbent for, hvad sagsbehandlerne og de unge eller børnene ønsker at få ud af at bruge Teledialog. Sagsbehandlerne oplever, at Teledialog har bidraget positivt i forhold til:

- *Problemhåndtering* i perioder med særlige udfordringer i børnenes og de unges liv, hvor dialogerne kan 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.
- *Opfølgning og forberedelse af begivenheder*, hvor dialogerne kan bruges til at forberede og følge op på fx samvær, børnesamtaler eller netværksmøder. De forudgående dialoger bidrager således til en bedre kvalitet i personligt tilsyn samt bedre netværksmøder, hvor barnet eller den unge føler sig mere tryk, og hvor sagsbehandleren har et bedre grundlag for at bakke den unge eller barnet op og give bedre mulighed for at følge op.
- *Skabe viden om trivsel og udvikling*, hvor dialogerne giver et bedre kendskab til den unge eller barnet og dennes situation. Herved bidrager dialogerne dels til sagsbehandlerens forebyggende arbejde, dels kan dialogerne fungere som livline for barnet eller den unge, idet de lettere kan få direkte adgang til deres sagsbehandler.
- *Opbygning af relation og tillid*, hvor dialogerne medvirker til, at børnene og de unge ikke oplever sagsbehandleren som en fremmed "kommunedame", men som en kendt voksen, der kan hjælpe, og som den unge eller barnet har tillid til og gerne vil fortælle ting til.

- *Styrkelse af beslutnings- og inddragelsesprocesser*, idet dialogerne gør det lettere for sagsbehandlerne at tale direkte med den unge eller barnet om dennes ønsker, ligesom sagsbehandlerne får et bedre vidensgrundlag for beslutninger.

Samlet set oplever sagsbehandlerne, at Teledialog bidrager til bedre beslutningsprocesser, hvor sagsbehandlerne lettere kan tale med den unge eller barnet direkte om dennes ønsker, ligesom sagsbehandlerne får et bedre vidensgrundlag for beslutninger.

Lokal tilpasning og løbende erfaringsopsamling. Det er vigtigt at tilrettelægge en proces, som kan binde rammesætningen sammen med det faglige arbejde og sikre samklang mellem elementerne. Dette er særlig vigtigt i opstartsfasen, hvor Teledialog-konceptet skal tilpasses den kommunale kontekst, hvor det er væsentligt at få tydeliggjort de centrale begrundelser og mål for arbejdet med Teledialog, men også i senere faser, hvor der kan være behov for at justere på del-elementer eller samspillet mellem dem. Det vil sige, at der er behov for en løbende, systematisk erfaringsopsamling, hvor medarbejdere og ledelse på tværs af forvaltninger og teams kan synliggøre og italesætte, hvad der fungerer godt, hvilke udfordringer der måtte være, og hvordan de kan løses.

Samtidig er timing og sammenhæng i modenheden af elementerne vigtig i denne proces. Eksempelvis vil tekniske udfordringer være en væsentlig barriere for gennemførelse af dialoger, motivationen hos sagsbehandlerne og de anbragte børn og unge, ligesom en mangelfuld inddragelse af fx anbringelsesstedet kan være en barriere for deres opbakning og hjælp til koordinering af videosamtaler.

5 Konklusion

Overordnet set peger evalueringen på, at konceptet Teledialog kan være svært at få ordentligt i spil, men når det lykkes, kan det bidrage positivt til kommunikation og relationer mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere.

Udfordringerne med at få konceptet i spil eksisterer på to niveauer. Først og fremmest kan det være vanskeligt at få etableret en organisatorisk rammesætning, hvor der er både en ledelsesmæssig opbakning og samarbejde på tværs af socialforvaltningen og it-afdelingen, og hvor der kan findes en teknisk løsning, som lever op til Datatilsynets krav om sikkerhed og kan anvendes af de unge og børnene. Desuden har mange af kommunerne ikke mulighed for at oprette brugerprofiler til borgere i de kommunale it-systemer eller yde support til de unge og børnene omkring teknisk problemløsning, hvilket kan udgøre en væsentlig barriere for implementering af Teledialog-konceptet.

Derudover kan det være vanskeligt at få etableret de enkelte dialoger mellem sagsbehandlere og de unge og børnene, både fordi der skal være opbakning hele vejen rundt om den unge og barnet, som også selv skal ønske at deltage, og fordi det kan være en udfordring at finde tidspunkter for samtale, der passer ind i de unges eller børnenes hverdagsliv og sagsbehandlernes arbejdsliv. Her har en forudgående koordinering vist sig at være central for at få etableret en videosamtale. Koordineringen kan enten foregå direkte pr. sms med den unge eller medieret via mail og telefon med voksne på anbringelsesstedet. Endelig kan der være tekniske vanskeligheder i form af svigtende netværksforbindelse mv.

Der er således tale om en relativt sårbar infrastruktur, hvor en række forskellige aktører og teknologier skal arbejde aktivt sammen for at få rammerne på plads og for at få den enkelte videosamtale afholdt.

Når dette samarbejde lykkes, og dialogerne løber over længere tid, så kan udbyttet være stort for både de unge og børnene og deres sagsbehandlere. Der var glæde hos mange af de deltagende børn og unge over at blive set og hørt af deres sagsbehandler og en oplevelse hos mange af, at videoen støtter dem i deres kommunikation med sagsbehandleren. Det er vigtig pointe, at dialogerne i mange tilfælde gav en hyppigere kontakt og direkte dialog mellem sagsbehandlere og de unge og børnene. Dette betød, at sagsbehandlere bedre kunne høre de unges og børnenes stemme uden medierende mellemlid, samt at der blev opbygget en bedre relation, hvor de unge og børnene fik en større grad af tillid til deres sagsbehandler. Sagsbehandlere oplevede, at dialogerne gav dem bedre viden om de unge og børnene, deres situation og ønsker. Samlet set oplevede flere, at dialogerne bidrog til at kvalificere sagsbehandlernes beslutningsgrundlag og til at øge kvaliteten af både børnesamtaler og netværksmøder, hvor den unge og barnets stemme er underbygget gennem længere tids samtaler og derfor kan stå stærkere.

Evalueringen peger på, at det er vigtigt at holde sig for øje, at introduktionen af nye digitale kommunikationsformer træder ind i et eksisterende samarbejde med anbringelsessted og forældre. Erfaringerne viser, at dialogerne kan styrke samarbejdet mellem aktørerne omkring den unge og barnet, men også kan indebære en risiko for at skabe eller forværre mistro mellem parterne. Der er således eksempler på plejefamilier og institutioner, hvor Teledialog og forandring af roller og relationer mellem den unge og barnet og sagsbehandleren vækker utryghed. I forlængelse heraf er det værd at bemærke, at dialogerne ofte er afhængige af, at anbringelsesstedet hjælper med koordinering, teknisk problemløsning mv. De unge og børnenes adgang til deres sagsbehandler er således medieret af de voksne på anbringelsesstedet, hvilket kan være problematisk, hvis de oplever forløbet som utrygt og undergravende for deres egen position eller interesser.

Samtidig spiller de nye digitale kommunikationsformer og dialog med den unge og barnet ind i en større faglig diskussion om udvikling af sagsbehandlingens myndighedsrolle og deres relation til barnet og den unge samt fagets udvikling generelt. Nogle sagsbehandlere er bange for, at dialogerne kan skrue forventningerne til systemet for højt op, og de giver udtryk for bekymring for, at den unge knytter sig for stærkt til sagsbehandleren. Andre sagsbehandlere ser det positive i at kunne opbygge en tillidsrelation til de unge og børnene og blive en betydningsfuld voksen, således at de kan yde relevant støtte og være til stede og gøre en forskel på de "rigtige tidspunkter" i den unges og barnets liv. Her spiller kommunernes rammesætning for antallet af sager og forventninger til opfølgning også stor betydning for kommunikationen og relationen mellem sagsbehandleren og de unge og børnene, hvor en tættere opfølgning vil ligge i tråd med ambitionerne for Teledialog-konceptet.

Vi vil således afslutningsvis pointere nødvendigheden af, at Teledialog-konceptet spiller konstruktivt sammen med kommunens strategi for sagsbehandlingens faglige arbejde, og at der på tværs af forvaltninger er ledelsesmæssig opbakning, momentum og ressourcer til at få etableret en hensigtsmæssig organisatorisk rammesætning, da dette er en forudsætning for at få igangsat de konkrete dialoger mellem de anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere.

Litteratur

- Aabo, B., Nyby, T., Lindberg, S. & Schultz, F. 2012, "*De prøver at gøre det så normalt som muligt*": et indblik i 113 anbragte børn og unges liv, Børnerådet, København.
- Andersen, L.B., Bøge, A.R., Danholt, P. & Lauritsen, P. 2018, "Privacy encounters in Teledialogue", *Information, Communication & Society*, vol. 21, no. 2, pp. 257-272.
- Andersen, L.B., Danholt, P., Halskov, K., Hansen, N.B. & Lauritsen, P. 2015, "Participation as a matter of concern in participatory design", *CoDesign. International Journal of CoCreation in Design and the Arts*, vol. 11, no. 3-4, pp. 250-261.
- Andersen, L.B., Danholt, P. & Lauritsen, P. 2018, "Digitization and the distance between case managers and placed children in Teledialogue", *STS Encounters*, vol. 10, no. 2.3, pp. 37-64.
- Andersen, L.B., Hansen, N.B., Lauritsen, P., Ballegaard, S.A., Gusak, D., Juelsgaard, A.V. & Olsen, L. 2015, *Foreløbige erfaringer med projekt Teledialog. Notat*, Projekt Teledialog - Aarhus Universitet & KORA, Aarhus & København.
- Bechgaard, K.M. & Carstens, A.M.S. 2015, "*Det er børnene, det handler om - deres mening er faktisk ret vigtig*": børn og unge fortæller om deres møde med Statsforvaltningen, Børnerådet, København.
- Forskergruppen AU/KORA 2016, *Workshop om erfaringer med projekt Teledialog. Notat*, Projekt Teledialog - Aarhus Universitet & KORA, Aarhus & København.
- Lausten, M. & Jørgensen, T. 2017, *Anbragte børn og unges trivsel 2016*, SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, København.
- Ottosen, M.H. 2015, *Anbragte børn og unges trivsel 2014*, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, København.

**VIDEN I
VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD