

Tidsskrift for Socialpolitisk Forening

SOCIAL POLITIK

Nr. 4 / 2014



TEMA

Digitalt marginaliseret?

Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres kommunale rådgivere

Kan digitale teknologier som fx chat, videokommunikation og mobiltelefoni forbedre dialogen mellem kommunale rådgivere og børn og unge anbragt uden for hjemmet? Det afprøves i et samarbejdsprojekt mellem 8 kommuner og forskere fra Aarhus Universitet og KORA.



AF LARS BO ANDERSEN, STINNE AALØKKE BALLEGAARD, PETER DANHOLT, AMALIE VILSLEV JUELGAARD, PETER LAURITSEN & LEIF OLSEN



Introduktion

I efteråret 2013 etablerede forskere fra Aarhus Universitet og KORA et kombineret forsknings- og udviklingsprojekt, som undersøger, hvorvidt brug af it kan styrke relationen mellem kommunale rådgivere og børn/unge, der er anbragt uden for hjemmet. Otte kommuner deltager i projektet, der også præsenteres på hjemmesiden: www.teledialog.au.dk. Det er endnu ikke muligt at drage håndfaste konklusioner, men både rådgivere og børn/unge har identificeret nye muligheder og engageret sig aktivt i at udvikle *teledialog*. Der er formuleret ideer og gjort iagttagelser, som sandsynligvis kan være inspirerende for andre, der arbejder med medieret, borgerinddragende kommunikation inden for det sociale område.

Projektets baggrund er, at den eksisterende kontakt mellem rådgivere og anbragte børn/unge i mange tilfælde er begrænset til de lovpligtige opfølgningssamtaler, som skal gennemføres to gange om året. Dette synes uhensigtsmæssigt, fordi det begrænser rådgiverens kendskab til barnet/den unge og dermed muligheden for at tilbyde passende indsatser eller gribe ind i sager, hvor det kunne være nødvendigt. Ligeledes er det muligt, at den sporadiske kommunikation forringer børn og unges mulighed for at øve tilstrækkelig indflydelse på beslutninger

I mange tilfælde er kontakten mellem ung og rådgiver begrænset til de halvårslige lovpligtige opfølgningssamtaler

om egne forhold. Endelig er det en udbredt erfaring, at mange børn og unge anbragt uden for hjemmet ønsker en tættere kontakt med deres rådgiver.

Hensigten med *teledialog* er ikke at erstatte de face-to-face samtaler, som allerede finder sted, men at undersøge om it kan bruges til yderligere at styrke kontakten. Ideen er, at brug af it (fx chat og videotelefoni) kan bidrage til en udvidelse af kommunikationsrummet mellem børn/unge og deres rådgivere og dermed forbedre deres relation gennem opbygning af kendskab og tillid. I et videre perspektiv kunne *teledialog* give mulighed for, at rådgiveren får et bedre beslutningsgrundlag, og at barnet/den unge får bedre mulighed for at ytre holdninger og dele erfaringer om egne forhold. Teledialog har således et potentiale til at styrke relationerne mellem børn/unge og kommunale rådgivere, hvilket også kan bidrage til bedre match mellem anbringelsessteder og børn/unge. Samtidig er det projektets antagelse, at *teledialog* vil være omkostningseffektiv, idet rådgiveren fysisk kan være placeret på sit kontor, men alligevel have en kvalificeret dialog med børn og unge i andre egne af landet. Endelig er it i udpræget grad en del af mange børn og unges hverdag, og de har derfor for manges vedkommende en naturlig tilgang til og forventning om, at også it-baserede kommunikationskanaler kan benyttes i deres dialog med kommunale rådgivere.

Umiddelbart ser *teledialog* dermed ud til at have et væsentligt potentiale, men det kræver en grundig undersøgelse at afgøre, i hvilken udstrækning dette potentiale faktisk kan realiseres. Således er det muligt, at *teledialog* kun kan anvendes i begrænset udstrækning, eller at fx organisatoriske forhold medfører, at kommunikationen vedbliver at være sporadisk.

Udvikling og undersøgelse af *teledialog*

Udviklings- og forskningsprojektet er etableret med støtte fra VELUX FONDEN og skal undersøge, om *teledialog* faktisk kan indfri det potentiale, som umiddelbart synes at eksistere. Projektets formål er at bidrage til udvikling og afprøvning af forskellige former for *teledialog* og undersøge deres forudsætninger og implikationer. 24 børn/unge og et tilsvarende antal rådgivere fra i alt otte kommuner deltager aktivt i udvikling og afprøvning af *teledialog*. Udover samarbejdet er det et særligt kendetegn, at udviklingsarbejdet vekselvirker mellem først idégenerering/udvikling og dernæst afprøvning og vurdering. Erfaringerne fra afprøvningen bringes ind i en ny runde idégenerering og udvikling og så fremdeles i tre såkaldte iterationer på hver tre måneders varighed.

Hensigten er gennem det praktiske arbejde at indsamle erfaringer, som gør det muligt at udforme et koncept for udførelsen af *teledialog*.

Teledialog har potentiale til at styrke relationerne mellem barn og kommunal rådgiver

24 børn og unge og deres rådgivere deltager i udvikling og afprøvning af *teledialog*

Konceptet vil blive vurderet i forhold til følgende spørgsmål:

1. Hvordan anvendes og opleves *teledialog* af hhv. rådgivere og børn/unge?
2. Hvilke fordele og hvilke ulemper har *teledialog* for relation og kommunikation mellem børn/ung og rådgiver?
3. Hvilke forudsætninger (organisatoriske, tekniske, kompetencemæssige etc.) må være indfriet for, at *teledialog* bliver succesfuld?
4. Hvordan bør målgruppen af børn/unge for *teledialog* afgrænses (f.eks. alder, livshistorie og barnets/den unges aktuelle situation)?
5. Hvilke emner er *teledialog* velegnet til at berøre?
6. Er nogle emner og forhold for problematiske eller intime til at kunne håndteres i en teknologisk medieret kommunikation?

Der vil i nær tilknytning til det konkrete udviklingsarbejde blive etableret informationsvidenskabelig forskning, der fokuserer på *teledialogens* designmæssige, kommunikative og organisatoriske aspekter. Fx vil det fra en designvinkel blive undersøgt, hvordan man kan integrere it i denne særlige brugssituation. Fra en organisatorisk vinkel vil der bl.a. blive sat fokus på de forskydninger i relationerne mellem rådgiver, opholdssted, biologisk familie og børn/unge, som *teledialogen* eventuelt vil medføre. Endelig vil det fra en kommunikationsvinkel blive undersøgt, hvordan medieret kommunikation som *teledialog* kan forløbe i disse særlige sammenhænge. Samlet set er det således forskningens formål at knytte det sociale område tættere på forskningsmæssig viden om, hvordan it kan udvikles og bruges.

Status

Som nævnt er projektet forholdsvis nystartet. Det er først i løbet af efteråret 2014, at der for alvor kommer gang i dialogen mellem børn/unge og deres rådgivere i de medvirkende kommuner, men vi har i det hidtidige arbejde gjort os flere erfaringer, hvoraf nogle er interessante i sig selv, mens andre kalder på yderligere undersøgelser.

En væsentlig iagttagelse er, at udviklingen af *teledialog* foregår i et rum, der på flere måder er defineret af forhold, som kun vanskeligt lader sig ændre. Et eksempel er den lovgivning, som skal sikre, at personlige informationer ikke logges og gemmes uretmæssigt. Der findes en række krav, som skal være opfyldt for, at en kommune overhovedet kan engagere sig i *teledialog* med sine borgere. Lovens intention er rimelig ud fra den betragtning, at borgeren skal beskyttes, men en uheldig konsekvens er, at meget af den teknologi som f.eks. Skype og Facebook, som man kan forvente, at børnene/de unge bruger i deres dagligdag, ikke kan anvendes til *teledialog*. Dette ser ud til at være en generel udfordring for kommuners brug af it i kommunikation med borgerne.

Der findes en række krav, som skal være opfyldt for, at en kommune overhovedet kan engagere sig i *teledialog* med sine borgere

En anden iagttagelse er, at *teledialog* stiller krav til kommunernes forvaltning og it-afdeling samt samarbejdet mellem disse to. Helt banalt er *teledialog* endnu en opgave, som de ofte pressede kommunale it-afdelinger skal løse, og mere generelt melder der sig et spørgsmål om, hvilken it-service en kommune kan levere til sine borgere – om overhovedet nogen? En kommune kan have både faglige og økonomiske interesser i, at borgerne anvender en bestemt form for it, men at støtte de borgere, der måske ikke selv kan løse deres it-problemer, betragtes ikke nødvendigvis som en kommunal opgave.

En tredje erfaring er, at *teledialog* ikke blot er en service til børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, men også må betragtes som en teknologi eller metode, som forandrer de relationer, som andre aktører har til barnet. Man kan således ikke tage for givet, at f.eks. den biologiske familie værdsætter en styrket relation, ligesom man kan forestille sig, at nogle opholdssteder ikke entydigt bifalder, at rådgiveren i en vis forstand rykker tættere på. Der er endnu kun indsamlet sporadiske erfaringer om dette emne, men det er tydeligt, at det er et forhold, som bør have et betydeligt fokus i det kommende udviklings- og forskningsarbejde.

Endelig håber nogle rådgivere på en dialog, der i højere grad er initieret af barnet/den unge. I dag er det ofte rådgiverne der via andre tager kontakt til børn/unge og aftaler tidspunkter for møder og samtaler. Med *teledialog* ser rådgiverne muligheder for at give børn/unge en bedre mulighed for selv at tage initiativ til kontakt med rådgiverne. Rådgiverne ser også muligheder i at få suppleret de lovbestemte besøg med kortere møder og lægger vægt på, at disse bedre kan tilpasses tidspunkter, hvor børn/unge er motiveret og indstillet på samtale, end det er tilfældet ved planlagte besøg. Samtidig nævnes det imidlertid også, at rådgivernes øvrige arbejde sætter tydelige begrænsninger for, hvor tilgængelig rådgiveren kan være.

Man kan ikke tage for givet, at den biologiske familie værdsætter en styrket relation mellem barn og rådgiver

Diskussion

På de fleste samfundsområder er der en tydelig forventning til, at øget brug af it kan medføre både økonomiske besparelser og kvalitativt bedre indsatser og service til borgeren. Ofte baseres disse forventninger på en forestilling om, at it relativt let lader sig integrere i arbejdsprocesser med effektivisering og øget faglighed til følge. Selvom dette faktisk sker i nogle tilfælde, tyder meget på, at teknologioptimismen ofte er for stor, og erfaringen har mange steder været, at udvikling og integration af it er en udfordrende og slidsom proces, og resultatet er ikke altid effektivisering og faglig gevinst.

Teledialog ser umiddelbart ud til at kunne medvirke til en forbedring af dialog og relation mellem børn og unge og deres kommunale

rådgiver på en omkostningseffektiv måde. Men alene på baggrund af de hidtidige erfaringer er det tydeligt, at ibrugtagningen af ny teknologi heller ikke i dette tilfælde er et quick fix, men en omstændelig og nogle gang krævende affære. Det betyder ikke, at ny teknologi, i dette tilfælde teledialog, ikke kan være anstrengelserne værd, blot at gevinsterne ikke kommer af sig selv og kan være slidsomme at høste. For at nå i mål er der derfor brug for kritisk optimisme og visioner, som vi heldigvis er blevet mødt med i det foreløbige samarbejde med kommuner, rådgivere, børn og unge.

En væsentlig inspirationskilde til *teledialog* er udviklingen af telemedicinske løsninger på sundhedsområdet. Her har man i en årrække eksperimenteret med en række løsninger inden for flere forskellige specialer. Selvom de konkrete resultater endnu er forholdsvis sparsomme, så er der ingen tvivl om, at de kommende år vil byde på en stor stigning i medieret kommunikation mellem sundhedspersonale og patienter. Dermed ligger telemedicin i umiddelbar forlængelse af den i forvejen omfattende teknologianvendelse, som findes inden for sundhedsområdet.

Teledialog inden
for det sociale
område er
endnu relativt
uopdyrket land

I forhold til telemedicin er teledialog inden for det sociale område endnu relativt uopdyrket land. Flere pilotprojekter tyder dog på, at dette er ved at ændre sig, og at kommunerne så småt er begyndt at interessere sig for denne måde at kommunikere med borgerne på. Vores arbejde med *teledialog* er et eksempel på et sådant projekt, og forhåbningen er, at det ved at kombinere konkret udviklingsarbejde med informationsvidenskabelig forskning kan genere viden og indsigter, som kan støtte en hensigtsmæssig og kvalitetspræget it-anvendelse i kommunikationen mellem myndigheder og borgere på det sociale område.

Forfatterne er forskere ved hhv. Århus Universitet og KORA, Kommunernes og Regionernes Analyse og Forskningsinstitut.

Nærmere præsentation af forskerteamet kan læse på projektets hjemmeside www.teledialog.au.dk.