

Notat

Workshop om erfaringer med projekt Teledialog

Juni 2016



Baggrund

Onsdag d. 8. juni 2016 afholdte projekt Teledialog en workshop for nogle af de kommunerepræsentanter, som har været mest aktive i projektet. Der var to formål med dagen:

1. At dele og diskutere foreløbige forskningsresultater.
2. At udveksle erfaringer og give inspiration til det videre arbejde med Teledialog i kommunerne.

Dagen indledtes med præsentationer fra forskergruppen, der efterfølgende blev diskuteret, udfordret og udfoldet af de kommunale praktikere, der så igen præsenterede egne erfaringer og resultater fra arbejdet med Teledialog.

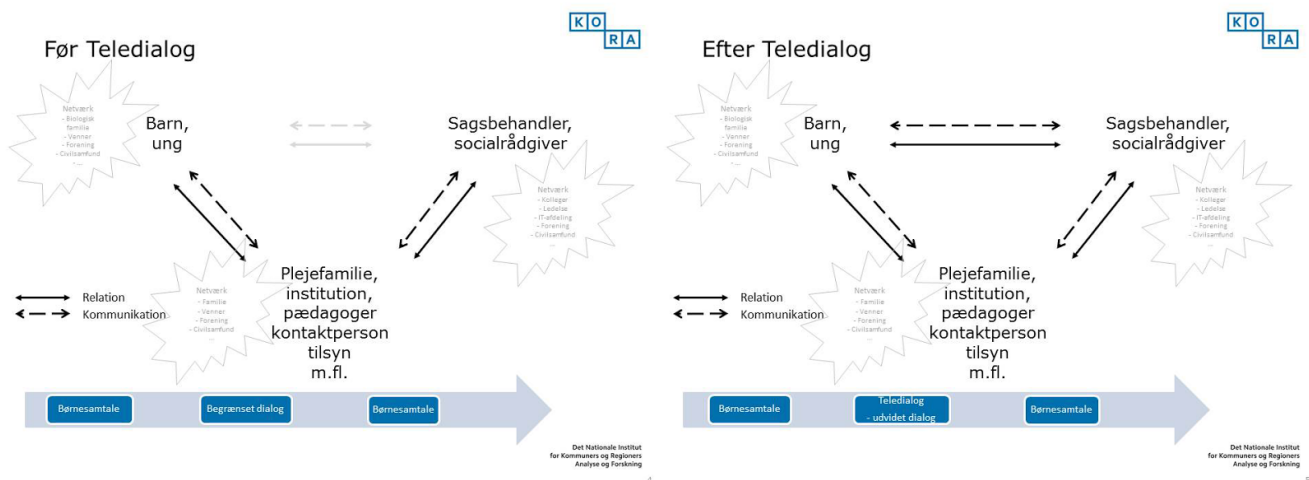
Dagen blev afsluttet med en række foreløbige konklusioner omkring brug af Teledialog i praksis.

Foreløbige forskningsresultater

De foreløbige forskningsresultater blev præsenteret i fire temaer, der her er kort opsummeret:

1. Forskydninger i netværket omkring anbringelsen

Projektet har vist, at Teledialog kan medføre forandringer i samarbejdet med og om anbragte børn og unge. Nedenstående figur viser de involverede parter, deres relationer og kommunikation før og efter Teledialog.



Vi ser først og fremmest, at kommunikationen mellem socialrådgiver og anbragt barn/ung bliver mere hyppig. Samtidig kan vi se, at hvor plejefamilie eller opholdssted tidligere ofte fungerede som mellemlid mellem barnet/den unge og rådgiveren, medfører teledialog, at kommunikationen nu bliver mere direkte.

Dette nye kommunikationsmønster har betydning for beslutningsprocesserne. Erfaringerne viser, at rådgiverne bedre kan involvere den unge/barnet direkte i beslutninger om f.eks. uddannelse og hurtigt justere beslutninger sammen med den unge/barnet om f.eks. samvær med biologiske forældre. Der sker også en indirekte inddragelse, hvor rådgiver gennem sin samtale med den unge/barnet opnår et bedre kendskab til den unge/barnet og dermed et mere kvalificeret beslutningsgrundlag.

I projektet skete Teledialog primært på rådgivernes foranledning, ud fra deres vurdering af den unges/barnets behov. I mange tilfælde havde den unge/barnet en forståelse af behovet, men ikke i alle.

Sekundært ser vi en tendens til forandring af relationen mellem rådgiver og opholdssted/plejefamilie kva den mere direkte kontakt mellem rådgiver og ung/barn. På tværs af cases ser vi, at denne forandring kunne tage form af et forstærket samarbejde mellem rådgiver og opholdssted/plejefamilie med en hyppigere kommunikation mellem de to parter. Omvendt kunne forandringen også være

præget af mistillid mellem de to parter, hvis formålet var uklart og opholdssted/plejefamilie følte sig utryk.

2. Deltagelse, inddragelse og modstand

Til teknologi knytter der sig forståelser og forventninger. En udbredt teknologiforståelse består i at teknologi anses som et redskab, der skal gøre tingene nemmere, bedre og mere effektive. Men denne forestilling stemmer ikke altid overens med virkeligheden. En mere realistisk og praksisnær forståelse er den, at teknologi forandrer og forstyrrer.

Forskerne bag Teledialog trækker på en sådan forståelse, hvilket indebærer, at selvom det er at foretrække, at teknologi gør tingene nemmere og bedre, betyder det ikke, at vi ikke kan prøve at værdsætte og udpege teknologiens 'forstyrrende' egenskaber. I Teledialog projektet har vi gennem samtaler med rådgivere, børn og unge fundet, at forståelsen af teknologi som et 'fælles tredje' er en relevant og interessant måde at forstå Teledialog.

Vi har bl.a. set på inddragelse og involvering og det har vist sig, at det er meningsfuldt at forstå relationen mellem rådgivere og unge som en proces, hvor grænser forhandles. Ligeledes peger vores forskning på, at tekniske problemer kan skabe 'tøbrud' i stedet for 'sammenbrud', da problemerne kan give anledning til, at unge og rådgivere sammen prøver at løse problemerne og kan lave sjov med situationen. Sidst har vi observeret, at Teledialog giver anledning til at forstå forholdet mellem afstand og nærhed anderledes. Den afstand som opstår med Teledialog kan skabe et rum for den unge, hvor der er plads til udtryksformer, som måske har vanskeligere ved at bliver udtrykt i ansigt-til-ansigt situationer med rådgiveren, såsom lettere 'udisciplineret' adfærd. Vi anser dette som interessant og væsentligt ud fra den betragtning, at der dermed opnås en mere nuanceret relation.

3. Teledialog som dialogform og samtalerum

Vores forskning har afdækket anbragte børn og unges brug af sociale medier med særlig fokus på Skype, Facetime og andre former for videotelefoni. Her er to fund særligt interessante for Teledialog: 1) at børn og unge ofte bruger videotelefoni til at "sidesnakke" med deres venner f.eks. mens de gør sig klar til en fest eller mens de spiller computer. 2) at de ofte bruger videotelefoni til at vedligeholde kontakten til deres biologiske familie.

Sammenholdt med erfaringer fra dialogen mellem anbragte børn og unge og deres kommunale rådgiver peger det på to områder, hvor Teledialog tilbyder et samtalerum med mange muligheder. Dels er videotelefoni i mange tilfælde allerede en måde, hvorpå anbragte børn og unge vedligeholder relationer, og dels kan videotelefoni, chat og sms tilbyde et samtalerum, hvor børn og unge er mere frie til at "sidesnakke" end ved den fysiske samtale.

Endvidere peger erfaringer fra Teledialog på, at skærmen medfører en distance, der kan skabe tryk for børn og unge, hvis de gerne vil fortælle om ting, hvor de er usikre eller utrykke ved rådgiverens reaktion. Distancen er bl.a. blevet omtalt som en "usynlig væg".

I de bedste tilfælde muliggør Teledialog et samtalerum, hvor der er bedre plads til børn og unges dagsorden, hvor samtaleemnerne i højere grad præges af de anbragtes interesser, hvor smalltalk er fremtrædende og hvor negative opfattelser af rådgiverne udfordres og gradvist nedbrydes.

4. Teledialog som viden og indsigt

Teledialog har vist sig at være en velegnet måde for rådgiverne til at opnå kvalitativ viden om anbragte børn og unges udvikling og trivsel. Et udbredt brugsscenarie for Teledialog har været hyppige samtaler over en længere periode, hvor en rådgiver har fulgt den anbragtes dagligdag og små op- og nedture. Det har givet rådgiverne et "førstehåndsindtryk" og en "fingerspidsfornemmelse" for den anbragtes udvikling og trivsel mellem de fysiske opfølgningssamtaler.

Derudover har Teledialog gjort det muligt at aflæse barnet eller den unges omgivelser under samtalen, ligesom videotelefoni gør det muligt at observere hinandens ansigtsudtryk, uden at der opstår øjenkontakt (grundet kameraets placering).

Teledialog har så at sige placeret socialrådgiverne "midt i anbringelsen," hvor de bedre kan identificere problemer i deres vorden og følge både gode og dårlige perioder.

Feedback fra deltagende kommuner

De foreløbige forskningsresultater blev drøftet i grupper af socialrådgivere, som herefter præsenterede de erfaringer, udfordringer og perspektiver, som de fandt centrale for det videre arbejde med Teledialog. I det følgende er udvalgte pointer gengivet.

Hvem kan og vil deltage

Teledialog nødvendiggør en høj grad af deltagelse fra anbragte børn og unge. Ønsker barnet/den unge ikke at tale med sin rådgiver forbliver de blot offline. I forlængelse heraf blev det drøftet, at mange rådgivere havde udvalgt børn og unge til Teledialog, som ønskede en tæt relation til deres rådgivere - i hvert fald i den udstrækning, at de ville deltage i udviklingen af konceptet. Rådgiverne var derfor nysgerrige på, hvordan og hvorvidt man kan arbejde med Teledialog hos børn og unge, der har større modstand mod deres rådgiver. Der findes dog også tilfælde, hvor rådgivere har arbejdet med Teledialog i forsøget på at skabe en relation til unge med høj grad af modstand.

Ny og direkte kanal mellem anbragt og myndighedsrådgiver

Teledialogen omgår på mange måder de etablerede relationer omkring anbragte børn og unge, og skaber en ny og direkte kanal til rådgiveren. Denne direkte kanal har mange fordele, men medfører også et behov for informering og koordinering med de nære personer omkring barnet eller den unge.

Ligeledes har det været en balance for rådgiverne, at skabe menneskelig nærhed samtidig med at de fortsat kan agere myndighedspersoner, der kan udskiftes og træffe upopulære beslutninger om nødvendigt. Det blev desuden diskuteret, hvordan man undgår at skabe svigt, hvis en socialrådgiver får nyt arbejde, går på barsel eller når barnet / den unge overgår til en anden socialrådgiver.

Dialogen bliver mere på den unges præmisser

Det blev fremhævet, hvordan forskellige samtalerum har fordele og ulemper i forhold til børn og unge. Nogle gange er den fysiske samtale at foretrække, andre gange er det Teledialogens mulighed for nærhed over afstand, og endnu andre gange er en uforpligtende sms-dialog bedst. I alle tilfælde blev det fremhævet, at Teledialog fungerer mere på børn og unges egne præmisser, hvilket giver nye muligheder og udfordringer for den faglige samtale.

Hyppigere dialog giver et "helt billede" af den anbragte

Socialrådgiverne fremhævede, at perioder med hyppige samtaler over Teledialog medfører et mere sammensat billede af den unge, hvor smalltalk og drøftelse af hverdagens mange små hændelser bidrager til et nuanceret og "helt" billede af barnet eller den unge.

Match mellem anbringelsessted og anbragt

Det blev også fremhævet, at Teledialog bidrager til at foretage det rigtige match mellem anbragt og anbringelsessted. Både forud for anbringelse, men også til efterfølgende at vurdere om den unge er velanbragt. Ligeledes blev det fremhævet, at Teledialog også kan være en måde at vurdere kvaliteten af anbringelsesstedet.

I forlængelse heraf blev det også drøftet, at rollefordelingen omkring anbringelsen nødvendigvis forskydes når rådgiverne kommer tættere på barnet eller den unge. Koordinering og godt samarbejde mellem forskellige professioner og plejefamilier er derfor en vigtig forudsætning for arbejdet med Teledialog.

Organisatorisk forankring og udfordringen i at gå fra forskning til drift

Endelig gjorde rådgiverne opmærksom på udfordringen i fortsat at sikre en organisatorisk forankring af Teledialog i kommunerne samt den svære overgang fra forskningsprojekt til drift. Der blev efterspurgt understøttende aktiviteter fra AU/KORAs side, hvilket blev taget til efterretning.

Foreløbige konklusioner omkring Teledialog i praksis

Workshoppen blev afsluttet med, at såvel forskere som praktikere blev tvunget til at “konkludere” hvordan og hvorfor man skal arbejde med Teledialog i praksis:

Hvorfor bruge Teledialog?

- Til at fremme *tillid* og vedligeholde en relation til barnet/den unge.
- Til at skabe en bedre og tættere dialog med anbragte børn og unge, og derved også øge deres *inddragelse* i egen sag.
- Til at kvalificere, forberede og foretage opfølgning på fysiske samtaler.
- Til at styrke kendskabet til den anbragte og derved yderligere kvalificere valg af indsats.
- Til at følge nyanbringelser tæt og vurdere match mellem anbringelsessted og barn eller ung.
- Til at øge rådgivernes *tilgængelighed* overfor anbragte børn og unge. Teledialog beskrives som livslinje eller sten-på-ruden.
- Til før-indsatser, særligt børn “under dynen” er en oplagt målgruppe.
- Som et redskab til faglig udvikling, der fordrer refleksion omkring relationen til den anbragte, forskellige vidensformer, praksisnære samtaleteknikker osv.

Helt konkret hvordan?

- Ved tydeligt at forventningsafstemme med de anbragte børn og unge. Hvorfor skal vi tale, hvor ofte, hvem kan ringe, hvad skal der tales om osv.
- Ved at sikre en god koordinering og forventningsafstemning med anbringelsessted og andre aktører omkring den anbragte. Pædagoger og plejeforældre er f.eks. helt centrale i at aftale samtale tidspunkter, hjælpe med teknik og internet osv.
- Ved at sikre ledelsesopbakning, ressourcer og støtte til opstarten af nye dialoger. Her er særligt et godt og tværfagligt samarbejde med it-afdelingen vigtigt.
- Ved at sikre tekniske løsninger, der fungerer på tværs af alle platforme og enheder, som er fleksible og har en vis stabilitet (smartphones, tablets, computere osv.).
- Ved at holde flere dialog-spor åbne på tværs af videotelefoni, sms og fysiske møder.
- Ved at italesætte og teste hvem der kan tage initiativ til Teledialog og hvordan - kan den anbragte f.eks. anmode om en videosession ved at sende en sms eller en email og hvornår kan der forventes svar.

Hvornår eller hvor ofte?

- ❑ Der er overordnet to tilgange: Enten rutinemæssig opfølgning via Teledialog, f.eks. halvvejs mellem de fysiske samtaler eller periodiske indsatser efter behov og med et specifikt fagligt formål.
- ❑ I opstartsfasen er det en fordel med mange korte samtaler af 5-10 min. Der skal etableres tillid og sikres kendskab til teknologien for begge parter.
- ❑ Internt i hver kommune er det nødvendigt at diskutere: hvornår, hvordan og ud fra hvilke kriterier man bruger Teledialog.
- ❑ I praksis vil man ofte bruge Teledialog på de "lange dage", hvor rådgivernes arbejdsdag er længere end børn og unges skoledag, og det derfor er muligt at tale.

-- Forskerholdet, AU/KORA, juni 2016