

# TELEDIALOG MED ANBRAGTE BØRN OG UNGE I HERNING KOMMUNE

Opsamling af erfaringer og inspiration til videre brug



## **Hvad betyder Teledialog?**

Teledialog betyder, at man supplerer dialogen med anbragte børn og unge med sms og videosamtaler (Skype for Business). Indtil videre er Teledialog primært brugt til at styrke relationen til anbragte børn og unge samt skabe viden om deres trivsel og udvikling.

## **Hvor kommer Teledialog fra?**

I Herning Kommune er Teledialog udviklet af socialrådgivere fra Center for Børn og Forebyggelse, Børn & Unge i samarbejde med anbragte børn og unge og forskere fra Aarhus Universitet samt KORA (se også [www.teledialog.au.dk](http://www.teledialog.au.dk)).

## **Hvad beskriver denne folder?**

Folderen er udarbejdet på baggrund af en række workshops afholdt i efteråret 2015, hvor socialrådgivere fra Center for Børn og Forebyggelse, Børn & Unge eksperimenterede med Teledialog i samarbejde med anbragte børn og unge.

Konkret præsenteres et udvalg af rådgivernes egne erfaringer fra arbejdet med Teledialog i Herning Kommune.

# Hvornår er det relevant at bruge Teledialog?

## 1. Til at opbygge relationer og fremme tillid

Videosamtaler kan give socialrådgivere og anbragte børn og unge bedre forståelse for hinanden og skabe gensidig tillid.

Man kan smalltalke eller bruge videosamtaler mere aktivt f.eks. ved at rådgiveren fremviser sit kontor og den anbragte sit værelse; at den anbragte forbereder spørgsmål, som rådgiver skal svare på; at man interviewer anbragte om emner, hvor vedkommende er "ekspert" - f.eks. ridning eller fodbold.

## 2. Til at styrke opfølgningssamtaler

Videosamtaler og sms-beskeder kan styrke opfølgningssamtalerne. Man kan starte dialogen et par uger i forvejen og man kan bruge teledialogen til efterfølgende opfølgning.

## 3. Til at få viden om trivsel i anbringelse

Brugen af sms og videosamtaler kan i en periode give et indgående førstehåndskendskab til barnet eller den unges trivsel og udvikling på anbringelsesstedet.

## 4. Til at blive tilgængelig for nødråb og frustrationer

Sms gør socialrådgiveren direkte tilgængelig for de anbragte uanset hvornår behovet opstår. Det er dog en god ide med forventningsafstemning i forhold til, hvornår der kan forventes svar.

## 5. Til periodisk problemhåndtering

Teledialog kan være godt til at håndtere de problemstillinger, der opstår i forlængelse af samvær, konflikter med plejefamilie eller andre periodiske udfordringer i de anbragtes liv, der risikerer at udvikle sig negativt.

## 6. Til påmindelser og støtte

Sms-beskeder er socialrådgiverens direkte linje til de anbragte børn og unge. Socialrådgivere har derfor brugt sms til påmindelser om møder eller selvstændiggørende indsatser med små hjælpebeskeder.



## Videosamtaler kan være en afslappet og tryk samtaleform

Videosamtaler kan være afslappende for børn og unge. De er ikke "fanget" i situationen og kan bedre samtale på egne præmisser. I nogle tilfælde skabes der en produktiv distance.

*Skype gør det nemmere for hende at åbne op fordi jeg ikke sidder overfor hende på den anden side af bordet. Det der med, at skærmen lige er der, det bryder kontakten, det gør det nemmere for hende at åbne op.*

*Det at hun har kunnet sidde på sit værelse, at hun har kunnet gå rundt og smukkesere sig imens, at hun bare har kunnet være sig selv. Det har gjort, at hun har åbnet sig lidt mere op.*

## Videosamtaler synliggør følelser og trivsel

Videosamtale kan synliggøre mange ting omkring børn og unges trivsel. Rådgiverne kan f.eks. observere børnene / de unges værelse, deres ansigtsudtryk og kropssprog.

*Hun kan godt lide Skype, fordi der er kropssprog og ansigtsudtryk, og man kan se, om hun er ked af det. Men for hende er det også det, der er svært ved at bruge Skype, for så kan andre også se, at hun er ked af det.*

*Nogle gange kan man godt få en sms, at alt er ok. Man kan faktisk skjule rigtig meget ved at sende sms med en masse smileys på. Så nogle gange er det rart at ha' det der billede.*

## Bedre plads til smalltalk og børn og unges dagsorden

Videosamtaler kan være gode til smalltalk og samtaler om de emner, som optager børnene / de unge. At samtale på de anbragtes præmisser fremmer tillid og giver indsigt i trivsel.

*Det handler jo om, at hun får tillid til mig som sagsbehandler og lyst til at åbne sig op. Jeg ville ikke have haft tid til at følge op på samme måde, som jeg kan nu, fordi jeg kan ringe til hende. Vores samtaler kommer helt automatisk til at dreje sig om det, hun gerne vil snakke om.*

*Hun er ved at tage kørekort, og hvis der var mulighed for det, så ville hun sende en snapchat til mig, hvor hun sidder i bilen. Jeg havde slet ikke tænkt, at hun også gerne vil dele de gode ting.*

## Sms er en postkasse for frustrationer og nødråb

Sms sænker tærsklen til kommunen og giver børn og unge (og deres forældre) mulighed for at "aflevere" frustrationer og nødsignaler. En sms kan skrives om natten eller i weekenden, når behovet opstår, og rådgiverne kan følge op på beskederne, når de er på arbejde næste gang.

*Jeg har en pige, som ikke ønsker at være hos sin plejefamilie mere, og det skrev hun så på sms til mig, at det var rigtig svært at være ved plejefamilien.*

## Dialog i øjenhøjde og tillid til mennesket bag "kommunedamen"

Teledialog tager udgangspunkt i den måde børn og unge i forvejen kommunikerer med venner og familie på. Kombineret med hyppigere opfølgning giver Teledialog derfor børn og unge et andet og mere tillidsfuldt syn på deres sagsbehandler.

*I forhold til før vi fik smartphones, der føler jeg, at den relation, der var mellem mig og mine unge, det var "kommunedamen". Nu er jeg blevet mere en fortrolig voksen. Fordi de unge, der aldrig ville tage kontakten, de får altså smidt en sms afsted nu: Jeg har det helt vildt dårligt, jeg cuttede i går.*

*Jeg synes også at "nu kommer kommunedamen", den er ved at være lagt ned. De kender os bedre, dem som vi har haft meget kommunikation med. Jeg synes også, at man kan mærke det på den måde, de snakker til en og det de spørger om. Der kommer flere spørgsmål, der ikke er kommet før.*

## Isbrydning og vedligehold af relationer

Teledialog kan "bryde isen" ved nye relationer. Ligeledes kan Teledialog hjælpe med at vedligeholde relationer mellem de fysiske opfølgningssamtaler.

*Grunden til at hun vil snakke, det er fordi vi har smalltalket i starten. Og jeg syntes godt nok også, at det var underligt at ringe op, og så sad vi og kiggede på hinanden. Men som tiden gik, så begyndte vi at snakke om noget andet også, og når jeg kom ud på hjemmebesøg til opfølgning, så var hun klar og hun snakkede og snakkede.*

*Der skulle virkelig noget benarbejde til at åbne op igen, så der brugte jeg Teledialog rigtig meget, fordi han isolerede sig, han ville ikke i skole, han ville ikke ud fra værelset. Så jeg skulle ikke stå og bruge en halv time på at snakke gennem en lukket dør hver gang.*



## Viden om trivsel og faresignaler

Videotelefoni og sms kan give indblik i de anbragtes daglige trivsel på anbringelsesstedet. Sagsbehandleren kan bedre fornemme, hvorvidt barnet eller den unge er velanbragt.

*Hvis man fjerner det her videotelefoni med mig og pigen, så ville vi miste et eller andet. Jeg ville miste den her "hvor har jeg hende hende" [...] er hun ude i et eller andet, har hun et dyk? Fordi skriver jeg en sms til hende, så ville jeg automatisk få en besked "jeg har det fint" lige meget om hun har det fint eller ej.*

*Lige nu fylder det rigtig meget for hende, at hun er anbragt i plejefamilie, hvorfor er hun det? Teledialog kan være et redskab til at følge op på de ting, der fylder i den unges liv, som et supplement til de fysiske møder.*

## Faresignaler og tidlig opsporing

Sms-beskeder er børn og unges egen kommunikationsform - den er tryk og tilgængelig. Rådgiverne modtager derfor beskeder fra børn og unge om stort og småt, som de ikke ville have modtaget via mail, telefon eller under fysiske møder. Det kan i nogle tilfælde hjælpe til tidlig opsporing og indsats.

*Hun er også begyndt at sende sms'er om at hun er utilfreds med plejefamilien, at nu har der været skænderier osv. Vi har kunnet tage konflikten i opløbet i stedet for at det bare brænder sammen.*

# Hvilke udfordringer har rådgiverne oplevet ved at bruge Teledialog?

## 1. Privatliv og spilleregler

Det kan være en god ide, at socialrådgiverne laver klare aftaler med de anbragte børn og unge om, hvor og hvornår Teledialogen skal foregå. Skal socialrådgiveren være alene på kontoret, må børnene samtale mens de er i skole, osv?

## 2. Svært at finde samtale tidspunkter

Et aktivt fritidsliv, travle plejefamilier, samvær og folkeskolereformen har gjort det vanskeligt at finde passende samtale tidspunkter inden for normal arbejdstid.

## 3. Opstarten kan være arbejdskrævende

Det kan være arbejdskrævende at bruge Teledialog i starten. Man skal lære programmerne at kende, der skal koordineres med pædagoger og plejeforældre, de anbragte kan modsætte sig, og der skal findes tid til de ekstra samtaler. Når først dialogen er etableret, opleves Teledialog dog som tidsbesparende.

## 4. Teledialog omgår de traditionelle "kommandoveje"

Det kan være nødvendigt, at forventningsafstemme dialogerne i samarbejde med pædagoger og plejefamilier, da Teledialog i nogle tilfælde kan udfordre den traditionelle rollefordeling omkring de anbragte børn og unge. Det er derfor vigtigt at informere og koordinere med samarbejdspartnere og andre relevante omkring barnet eller den unge.



## Vil du gerne vide mere?

Kontakt chefkonsulent Stinne Højer Mathiasen eller  
teamleder Birthe Brøndum-Nielsen.

Forfattet af forskergruppen fra AU/KORA.

Maj 2016.