

Den digitale dialog

Et casestudie af den digitale teknologis potentialer og begrænsninger i det sociale arbejde samt hvordan disse påvirker relationen mellem anbragte unge og myndighedsrådgivere.

Danijela Gusak
Aalborg Universitet
Marts 2016

Den digitale dialog

- Et casestudie af den digitale teknologis potentialer og begrænsninger i det sociale arbejde samt hvordan disse påvirker relationen mellem anbragte unge og myndighedsrådgivere.

Speciale i Socialt Arbejde
Institut for Sociologi og
Socialt Arbejde, København
Aalborg Universitet

Forfatter:
Danijela Gusak
20130901

Vejleder:
Dorte Caswell

Marts 2016

Specialet udgør 238.754 anslag eksklusiv forside, indholdsfortegnelse og bilag.

En stor tak til KORA – Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning – og Aarhus Universitet for tilladelsen til at anvende teledialogprojektets datamateriale.

Abstract

This master thesis contributes to the discussion of the digitization of social work with placed adolescents. The thesis focuses on the relationship between placed adolescents living either in foster care or institutions and the social worker who is legally responsible for their development and welfare. Furthermore, the thesis examines the potentials and limitations of the digitized dialogue (chat, video conferencing, texts, etc.) and how it affects this specific relationship.

The relevance of this thesis and the discussion is argued on the basis of a description of identified tendencies impacting society in general, and social work as a profession more specifically. The subject matter is relevant politically, as we are currently experiencing a clear goal to establish Denmark as a leading digitized nation. Simultaneously, contemporary social work, with marginalized children and adolescents, is influenced by a new sociological paradigm, bringing with it an understanding of the child as an 'equal social actor'. This ideal has, however, proven difficult in social work practice. Therefore, this thesis examines whether the relational dimension of social work is ameliorated or complicated in its effort of combining the social values of the profession with the digital technology to solve some of the identified issues.

The analysis and discussion are based on a case study constructed of a vast qualitative empirical dataset including interviews and field notes. I have examined the observations and experiences with digital technology from a subjective point of view of the social workers and placed adolescents.

In terms of use and practicability of digital technology, the case study showed a predominant enthusiasm from both parties. The study concluded that a dialogue via digital technology has potentials to meet the adolescents' wishes and needs that were identified before the digital implementation. This is caused by the establishment of a direct contact to the social worker, and increasing the adolescents possibilities of reaching out to her due to higher availability. The case study also showed that more frequent dialogue is possible with the specific adolescent when comparing with pre-digital practice and also with other adolescents who did not participate in testing the digital technology. These frequent dialogues enabled a closer relationship between the two parties, and allowed the adolescents to be on more intimate terms with the social worker. For the social worker, it reinforced her professional competences.

According to both parties, the digital technology also has had limitations. Even though it is evident that the video function works in favor of the relationship, as the facial expressions easily were transmitted, the problem was, however, that the video did not capture the entire body. Thus, when ranking the several platforms of communication after the parties' preferences on this subject, the majority placed the dialogue in real life at the top, followed by videoconferences through digital technology, ordinary phone calls, text messaging, and mail correspondence at the bottom.

With reference to the French philosopher Emmanuel Lévinas' (1906-1995) terminology, I discuss the above discovery to interpret why the parties prefer meeting face-to-face when the case study also showed strong potentials of the digital dialogue. I argue that the meeting in real life creates a sense of responsibility when the parties are in a face-to-face encounter. On the other hand, the empirical data also showed examples where face-to-face encounters inflicted damage to the perception of the adolescent being a unique individual with unique preferences.

Summing up it can be said that the encounter and relationship between the social worker and the placed adolescents is complex regardless of being face-to-face in real life or via digital technology – both have their potentials and limits.

Indholdsfortegnelse

Abstract.....	4
Kapitel 1 Indledning	8
Kapitlernes indhold	10
Barnet som social aktør	11
<i>Synet på barnet i retlig regulering</i>	<i>11</i>
<i>Synet på barnet i sociologien</i>	<i>13</i>
The Digitization of Just About Everything	14
<i>'Digitaliseringsoptimisterne'</i>	<i>15</i>
<i>'Digitaliseringspessimisterne'</i>	<i>16</i>
Undersøgelsesspørgsmål.....	18
<i>Digitalisering af den socialfaglige dialog</i>	<i>18</i>
<i>Relationen i en myndighedskontekst.....</i>	<i>19</i>
Kapitel 2 Forundersøgelse	22
Digitalisering – et overblik over erfaringer.....	23
<i>Historisk tilbageblik og omfang.....</i>	<i>23</i>
<i>Kortlægning af eksisterende erfaringer</i>	<i>25</i>
<i>Erfaringer med børn og unge</i>	<i>25</i>
<i>Erfaringer med video.....</i>	<i>28</i>
Specialets placering i forsknings- og erfaringskontekst.....	29
Kapitel 3 Metode & Forskningsdesign.....	31
Metateoretisk forståelse	32
<i>Interessen for erfaringsverden</i>	<i>32</i>
<i>Forståelse og fortolkning af erfaringsverden</i>	<i>33</i>
To represent the case.....	34
<i>Argumenter for og i mod casestudier</i>	<i>34</i>
Hensigtsmæssigt empirisk materiale.....	35
<i>Det empiriske materiale.....</i>	<i>35</i>
<i>Casekonstruktion.....</i>	<i>38</i>
<i>Udfordringer ved det empiriske materiale.....</i>	<i>40</i>
Specialets placering i teledialogprojektet.....	41
Analysestrategi	42
<i>De empiriske fund.....</i>	<i>42</i>
<i>Diskussion af de empiriske fund.....</i>	<i>43</i>

Kapitel 4 Empiriske fund.....	44
Tema 1: Relationsforståelse.....	45
<i>Myndighedsrollen.....</i>	45
<i>Grænserne for relationen.....</i>	49
<i>Myndighedsrollen i nyt lys.....</i>	52
<i>Opsamling.....</i>	54
Tema 2: Hyppigere opfølgning.....	56
<i>Tiden i den socialfaglige dialog.....</i>	56
<i>Potentialerne ved hyppigheden.....</i>	59
<i>Begrænsningerne ved hyppigheden.....</i>	64
<i>Opsamling.....</i>	65
Tema 3: Den unge i centrum.....	67
<i>Direkte kontakt og tilgængelighed.....</i>	67
<i>Interessen for den unge.....</i>	71
<i>Opsamling.....</i>	75
Tema 4: De visuelle indtryk.....	77
<i>Mødet i det fysiske rum.....</i>	77
<i>Mødet i det digitale rum.....</i>	81
<i>Opsamling.....</i>	85
Kapitel 5 Diskussion af de empiriske fund.....	86
Mødet med ansigtet.....	87
<i>Uendeligheden i dialogen.....</i>	88
<i>Totaliteten i dialogen.....</i>	91
<i>Opsamling.....</i>	94
Det empiriske studies kvaliteter.....	94
Kapitel 6 Konklusion.....	96
Litteratur.....	102

Kapitel 1 Indledning

”Hvis vi skal nå de sociale 2020-mål, hvis vi skal have større virkning af det sociale arbejde, skal der være større fokus på relationsdannelse i det konkrete arbejde med at støtte den enkelte familie, det enkelte barn eller den enkelte hjemløse” (Aarup 2015).

Forhenværende direktør i Socialstyrelsen Knud Aarup udtalte i citatet på første side, at hvis Danmark skal nå de sociale 2020-mål¹, som blev fremsat af regeringen anno 2013, kræver det større investering i relationsdannelsen (Aarup 2015). Flere undersøgelser påpeger, at børn og unge gerne vil og kan deltage aktivt i eget sagsforløb med myndigheden (Børnerådet 2012, Katz & Jensen 2012) samt at børn og unge selv har et ønske om dels at få indflydelse i beslutninger og dels at få en god relation til myndighedsrådgiveren², idet netop myndighedsrådgiveren spiller en væsentlig rolle i deres situation som anbragte. Børnerådets undersøgelse (2012) samt adskillige andre (fx Ankestyrelsen 2011a, Ankestyrelsen 2011b, Ankestyrelsen 2012) viser samtidigt, at børn og unge på et tidspunkt i løbet af deres tilknytning til den sociale myndighed har oplevet ikke at blive inddraget i vigtige beslutninger vedrørende deres liv og hverdag. Nogle anbragte børn og unge oplever i øvrigt, at myndighedsrådgiveren mangler kendskab til dem. De efterspørger derfor en anden form for dialog og tid sammen med deres myndighedsrådgivere, som blandt andet handler om større tilgængelighed fra myndighedsrådgivers side, aktiviteter som ikke kun har form af møder, at myndighedsrådgiveren skal tale et sprog som børn og unge forstår samt mulighed for at samtale om lette, uforpligtende emner med mere (Børnerådet 2012:9-11). Overordnet tegner der sig et billede af, at de unge ønsker en tættere og anderledes relation til myndighedsrådgiverne. Det er denne relation mellem myndighedsrådgiveren og den anbragte unge, som har dette speciales interesse. Specialet stiller nysgerrigt spørgsmålet, hvorvidt en ny form for dialog i relationen kan finde sted via digital teknologi, som kan siges at være et naturligt medie for nutidens unge. Specialets tema 'digitalisering af det sociale arbejde' udspringer fra en personlig interesse for informations og kommunikationsteknologi (digital teknologi) i samspil med de mellem menneskelige relationer samt hvorvidt og hvordan førstnævnte påvirker sidstnævnte. Den digitale teknologi befinder sig mange steder i det private liv, og man kan efterhånden næsten ikke sige sig fri for den. Mange har formentligt på et tidspunkt oplevet at blive kortvarigt tilsidesat af vennen på den anden side af bordet, fordi andre venner i samme øjeblik krævede vedkommendes opmærksomhed via smartphonen. I det øjeblik ejermanen vælger at besvare den vigtige sms-besked eller Facebook-meddelelse oplever den ven, som sidder en meter væk, at samtalen ændrer sig enten ved at den afbrydes eller at den bliver ufokuseret. I takt med at den digitale teknologi også bevæger sig ind på

¹ For hurtig overblik se SFI (2016).

² I nærværende undersøgelse anvendes betegnelsen myndighedsrådgiver for at markere de rammer hun arbejder under. I de tilfælde, hvor der refereres til andres undersøgelser anvendes disses betegnelser for den professionelle rolle. Derudover refereres til myndighedsrådgiveren i femininum, idet størstedelen af socialrådgivere er kvinder og der heller ikke deltager mænd i nærværende undersøgelse.

et felt som socialt arbejde, der er kendetegnet ved at vægte de bløde værdier såsom omsorg og nærvær højt, er det interessant at undersøge, om dette medfører konsekvenser i relation til anbragte unge³ og i så fald; hvilke. Denne nysgerrighed efter sådan en diskussion, kan siges at være yderst relevant for den tid, vi befinder os i, hvor der på den ene siden fremsættes et ønske om, at næsten alt skal digitaliseres samtidigt med, at idealer som anerkendelse (Høilund & Juul 2012) og borgerinddragelse (Jensen 2014) får mere opmærksomhed i det sociale arbejde. Min interesse for specialets tema, der går på tværs af fag som socialt arbejde samt fag, som orienterer sig omkring informations og kommunikationsteknologi, udspringer af en umiddelbar socialfaglig undren over, hvorvidt socialt arbejdes ”bløde” idealer kan understøttes af den ”hårde” teknologi. Det optager mig at finde ud af, hvorvidt det – billedligt sagt – overhovedet er muligt at ”forbinde” menneskelige relationer med elektricitet, og om sådanne tilkobling giver ”stød” eller mere energi til relationen? Eller begge dele? Med andre ord er forhåbningen at komme nærmere en forståelse af, hvorvidt det relationelle sociale arbejde kan digitaliseres og hvorvidt denne digitalisering kan medvirke til at løse nogle af de problemer, der er identificeret på børne- og ungeområdet (Børnerådet 2012).

Kapitlernes indhold

Specialet falder i seks kapitler. Dette indledende kapitel har til formål at redegøre for specialets relevans i forhold til to udviklingstendenser og præsentere specialets undersøgelsesspørgsmål. Dernæst følger kapitel 2 med en forundersøgelse af tiltag og sociale tilbud, som læner sig op af specialets tema ’digitaliseringen af det sociale arbejde’. I kapitel 3 præsenteres specialets casestudie, metode og forskningsdesign. Derefter følger kapitel 4 hvor analyseresultaterne beskrives, og som falder i fire dele. Efterfølgende i kapitel 5 følger en diskussion af disse resultater. Afslutningsvis i kapitel 6 konkluderes på casestudiet som helhed.

Specialets relevans argumenteres med udgangspunkt i udviklingstendenser, som præger nutidens samfund samt det sociale arbejde med børn og unge (som nævnt øverst på denne side), hvilket vil blive redegjort for i det næste. Som den første tendens præsenteres udviklingen i synet på barnet, og derefter følger anden tendens om ’digitaliseringen af næsten alt’.

³ Fremadrettet i specialet, når det drejer sig om egen undersøgelse og empiri vil kun betegnelsen ’de unge’ blive anvendt og ikke ’børn og unge’, idet de fleste af deltagerne i teledialogprojektet er unge mennesker over 12 år

Barnet som social aktør

I de sidste par årtier har der været en stigende interesse for at opfatte børn og unge som vidende personer både som informanter i forskningen, men også i det sociale sagsarbejde, hvor inddragelsen i beslutninger om egne forhold har vundet frem især de seneste år. En redegørelse af denne udvikling til at forstå børn og unge på ny måde, hvor de teoretisk set placeres i centrum i den socialfaglige praksis, kan illustrerer, at relationen til de unge vægtes højt.

Udviklingen – eller paradigmeskiftet fra at anskue børn og unge som ikke-færdigudviklede voksne til at forstå et barn som en social aktør opdeles ofte i to spor: et retligt og et sociologisk (Jensen 2014:37). Retlig regulering skal medvirke til, at barnet eller den unge får status som et selvstændigt retssubjekt i sociale sager, på lige fod med forældrene (Jensen 2014:62-63). Den sociologiske retning har på den anden side socioemotionelle hensigter, hvor antagelsen er, at inddragelsen af børn og unge er vital for individet, idet vedkommende, gennem en aktiv deltagelse i det sociale, får mulighed for at danne egne holdninger og synspunkter (Ulvik 2009:1151). En demokratisering af et barn og ung på denne måde kan sikre, at denne i en tidlig alder lærer at blive en medvirkende og ansvarlig samfundsborger (Hart 1992:5). I det følgende vil jeg beskrive udviklingen af synet på barnet i retlig regulering.

Synet på barnet i retlig regulering

Den første børnelov om anbringelser af børn i Danmark trådte i kraft 1905, hvor det fremgik, at datidens (starten af 1900-tallet) indsats var rettet mod at fjerne børn og unge, som man omtalte som fordærvede, usædelige og kriminelle. Hensigten med at afsondre børn og unge var en moralsk redning, for at undgå det onde i barnet, om nødvendigt med straf og revselse (Bryderup 2015:92). I tiden efter op til 1960'erne sker der adskillige lovmæssige ændringer, som afspejlede et skift i opfattelsen af indsatsmålgrupper af børn og unge (Bryderup 2015:94). Man bevægede sig samtidigt væk fra det kristne børnesyn, som starten af 1900-tallet var præget af, men karakterer hos børn betragtedes stadig som medfødte (Bryderup 2015:98). I slutningen af forrige århundrede ændredes det retlige børnesyn markant. Fra 1970'erne og frem til nu begyndte man trinvis at opfatte børn som ligeværdig, og indsatsen er målrettet børn og unges individuelle problemstillinger (Bryderup 2015:101-102). I løbet af 1990'erne og efter århundredeskiftet til i dag fandt adskillige lovændringer sted med henblik på at stille børn og unge i en stærkere retsposition i sager, som vedrører dem selv. Et nyt retligt paradigme indførtes, som en reaktion på kritik af børneregler og den tidligere praksis på området (Jensen 2014:48).

Lovændringerne i Lov om Social Bistand i 1993 bliver fremhævet som pejlemærket for begyndelsen af paradigmeskiftet i det retlige regulerings syn på børn og unge. Graversen-udvalgets⁴ arbejde, som af B.S. Jensen fremhæves som fremtrædende og centralt for udviklingen af børn og unges retstilling i Danmark, førte til, at børn og unge begynder at få en selvstændig status i sociale sager (Ankestyrelsen 2011b:34, Jensen 2014:50-51). I loven i 1993 nedfældedes eksempelvis, at unge over 12 år, fik mulighed for en børnesamtale inden beslutninger om foranstaltninger i sagen blev truffet (Jensen 2014:51). I forbindelse med 'den lille socialreform'⁵ i 1998 præciseredes ændringerne fra 1993 i formålsparagraffen: ordlyden skærpedes således at børn og unges udtalelser, uanset alder fik større betydning for afgørelsen (Jensen 2014:53). Med Anbringelsesreformen i 2006 ændredes ovenstående, således at inddragelsen af barnet eller den unges holdning udvidedes til at omfatte, *alle* børn og unge uanset alder, så længe modenhed og sagens art tilsagde, i "... alle faser af sagsbehandlingen før og inden hjælpeforanstaltninger besluttet og iværksættes" (Jensen 2014:54). Høringsrettens relevans i en sag har ikke længere en aldersgrænse, men paragraffen formuleredes nu til at være en skønsbaseret vurdering, hvorvidt denne ret skal fravige barnet eller den unge. De forbedrede rettigheder i sociale sager og børn og unges muligheder for at præge sagsbehandlingsforløbet, kan særligt ses i lyset af, at Ankestyrelsen kan vurdere en afgørelse for ugyldig i sager, hvor en børnesamtale ikke er foretaget (Jensen 2014:55). Ifølge B.S. Jensen fik Barnets Reform i 2011 særlig betydning for markeringen af det paradigmeskift, som påbegyndte i 1993. Med denne reform fremstilles barnet og den unge som kompetent aktør, som fortjener en central plads i sagsbehandlingen med ret til at blive inddraget i samme (Jensen 2014:57). Reformen adskiller sig på flere punkter fra tidligere reguleringer (ibid.). Foruden den styrkede ret til inddragelse gives børn og unge over 12 år eksempelvis aktindsigt i sager om tvangsanbringelser, klagemuligheder over afgørelser samt flere støttemuligheder (fx bisidder og støttepersonordning), der alle signalerer, at barnet og den unges position og holdning bør tages alvorligt af det omkringliggende samfund. Barnets tarv er førsteprioriteten og stilles i centrum (Servicestyrelsen 2011).

De sidste årtiers udvikling fra Graversen-udvalgets arbejde i 1990 til Barnets Reform i 2011, skildrer tydeligt den retlige regulerings normative syn på, hvordan børn *bør* behandles retligt. Bevægelsen er

⁴ Graversen-udvalget etableredes i 1990, da man ønskede større fokus på de retlige rammer for indsatsen med børn og unge, efter at Bistandsloven (1976) mødte meget kritik for dens børneregler og praksis (Jensen 2014:48)

⁵ Med 'den lille socialreform' 1998 indtræder Serviceloven, Retssikkerhedsloven og Aktivloven samt lov om aktiv beskæftigelsesindsats i 2003, som afløsning for bistandsloven, lov om kommunal aktivering, den sociale styrelseslov og lov om Den Sociale Ankestyrelse (SFI 2006:31).

gået fra en samfundsdiskurs, i hvilken man ikke anså barnet eller den unges mening om egne forhold som værende betydningsfuld til i dag, hvor barnet eller den unges mening tillægges en central betydning i sagsbehandlingen. I samme årrække ses også en global opmærksomhed på barnets rettigheder i kølevandet på FN Børnekonvention, som ratificeredes i dansk lov i 1991. Afslutningsvis skal det understreges, at barnet eller den unge ikke generelt stilles selvstændige partsrettigheder, men der findes flere konkrete regler om selvstændige rettigheder (Kronborg & Leth Svendsen 2013:88ff). I det næste præsenteres udviklingen i synet på barnet i sociologien.

Synet på barnet i sociologien

Sociologiens teoretisering af barndommen defineres – ligesom den retlige regulerings opfattelse – ud fra en tidlig kontekst. Her skelnes mellem det præsociologiske og det sociologiske barn (James, Jenks & Prout 1999a, James, Jenks & Prout 1999b). Det præsociologiske barn betegner en længere periode, som startede med Thomas Hobbes (1588-1679) tænkning og sluttede med Sigmund Freud (1856-1936). Dette traditionelle syn på barnet startede med at anskue barnet som ondt. Barnets dominerende karakteristika såsom ondskab og mørke, dæmoniske kræfter kunne kun afhjælpes ved den korrekte opdragelse, som bestod af disciplin og straf (James, Jenks & Prout 1999a:19). Derefter fulgte en diskurs om at barnet besad iboende værdier såsom naturlig godhed, klart blik og opfattelsen var ikke, som med det onde barn, at det besad onde kræfter (James, Jenks & Prout 1999a:24). Efterfølgende fulgte det 'immanente barn', hvor man i en epistemologisk forstand forstod barnet som ingenting, ud fra en antagelse om, at medfødte evner ikke fandtes (James, Jenks & Prout 1999a:27). I tiden efter fulgte en opfattelse af, at barnet gennemgik en lineær opvækst, hvor vedkommende fra fødsel til det blev voksen gennemgik stadier, som var ordnet efter tid og hierarkisk arrangeret (James, Jenks & Prout 1999a:29). I den sidste diskurs i det præsociologiske syn på barndommen, som sluttede med Sigmund Freuds psykoanalytiske tænkning, blev barnet studeret som de voksnes fortid (James, Jenks & Prout 1999a:32). Barndommen baseredes på restriktioner, styring og frygten for en ondskab, og blev forstået som en tilstand af ufærdighed eller en tilblivelse, som afspejlede, at barnet blev frataget en intentionalitet eller handleevner (James, Jenks & Prout 1999a:32-33).

Med det nye sociologiske paradigme ses en bevægelse bort fra ovenstående beskrivelser om, "... at børn må ses som mangelfulde voksenudgaver, som nok er sociale i deres fremtidige potentiale, men ikke i deres nuværende eksistens" (James, Jenks & Prout 1999a:13). De sociologiske studier af barndommen medfører, at denne bliver en selvstændig genstand for forskningen i stedet for at være underlagt en institution som familien eller skolen (James, Jenks & Prout 1999b:35). Fremkomsten af

sociologiens teoretisering af barndommen skal ligeledes ses som opposition til de førnævnte udviklingspsykologiske og pædagogiske perspektiver (Jensen 2014:70). James, Jenks og Prout (1999b) beskriver ud fra fire perspektiver synet på det sociologiske barn. Den første er 'det socialt konstruerede barn', som lever i en verden uden grundlæggende former eller begrænsninger, hvorfor synet på barnet ikke kan forstås som endeligt eller indpasses i en identificerbar form (James, Jenks & Prout 1999b:42). 'Barnet som stamme' handler om, at barndommen må ses som et isoleret system med egne ritualer, regler mm., men som ikke er upåvirket af voksens verden (James, Jenks & Prout 1999b:45). Det anbefales at studere barnet med brugen af etnografiske fremgangsmåder, idet antagelsen er, at barnets verden må opfattes som fremmed. Det tredje perspektiv handler om, at barnet tilskrives en minoritetsstatus i en moralsk forstand og ikke i demografisk klassificering (James, Jenks & Prout 1999b:47). Her er det umuligt at skelne denne gruppe fra voksne eller andre mennesker, og barnet ses som et aktivt subjekt, som fortjener ret til at blive hørt (James, Jenks & Prout 1999b:48). Det sidste perspektiv, som forfatterne beskriver, er 'det socialt strukturerede barn'. Her er antagelsen, at børn er subjekter tilhørende en gruppe af sociale aktører og ikke skal forstås som patologiske eller ufærdige væsener (James, Jenks & Prout 1999b:48-49).

Overordnet set tegner det nye sociologiske barndomsparadigme et billede af barnet som et socialt individ med kompetencer i egen livsskabelse. Opfattelse af barndommen går fra, at børn og unge betragtes som objekter i forskning til at barnet gøres til et subjekt med værdifulde erfaringer og kompetencer (Jensen 2014:72). Med dette menes, at man er gået fra at betragte barnet som værende i processen til at blive voksen ("becoming") til at betragte barnet som et menneske ("being") med egne meninger og holdninger (Jensen 2014:72-73). Både i retlig regulering og i sociologien stilles barnet i en central position, hvor det tages alvorligt på lige fod med voksne.

The Digitization of Just About Everything

Den anden udviklingstendens, som er repræsentativ for den tid, vi befinder os i, og som er relevant at beskrive i relation til specialets tema, er nutidens ideal om, at næsten alt i vores samfund skal digitaliseres (Brynjolfsson & McAfee 2014, Digitaliseringsstyrelsen 2016). Brynjolfsson & McAfee understreger, at 'digitaliseringen af næsten alt'⁶ som fænomen er en af de vigtigste udviklinger i nyere tid (Brynjolfsson & McAfee 2014:66), og definerer dette fænomen som følger:

⁶ Overskriften på dette afsnit er lånt fra bogen *The Second Machine Age* (Brynjolfsson & McAfee 2014). Denne formulering er *ikke* anvendt i de offentlige strategier eller i anden litteratur, men jeg har alligevel tilladt mig at oversætte den til dansk, og adoptere den i denne sammenhæng for at underbygge, at digitaliseringen af næsten alt er i hastig udvikling.

... the work of turning all kinds of information and media – texts, sounds, photos, video, data from instruments and sensors, and so on – into the ones and zeroes that are native language of computers and their kin (Brynjolfsson & McAfee 2014:61).

Digitalisering er, ifølge Brynjolfsson & McAfee, den proces, i hvilken noget, som før var analogt bliver digitalt tilgængeligt på en computer eller det, der minder om. Særligt fremhæver de digitaliseringen af information i form af dokumenter, data af forskellige slags samt billeder mv. Denne form for digitalisering kendes fra blandt andet forlagsbranchen, som efterhånden også udgiver mange bøger digitalt. Biblioteker, som distribuerer spillefilm gratis online til lånere af det offentlige bibliotek er et andet eksempel (Filmstriben 2015). Et tredje eksempel er fænomenet Internet of Things (IoT), hvor information og data indlejres i fysiske objekter, der forbindes med hinanden via internettet, så de kan kommunikere internt med et optimeringsformål. Dette ses eksempelvis i vores hjem, vores byer og transport (Politiken 2014b), der gøres 'smart' og bliver intelligente, kommunikerende enheder. Denne udvikling af 'digitaliseringen af næsten alt' strækker sig i højere grad også ind i vores mellem menneskelige relationer. I de næste to afsnit vil en udvikling i den offentlige sektor, som er sammenlignelig med ovenstående, kort beskrives med udgangspunkt i debatter, som præger feltet og ofte domineres af et modsætningsforhold. Først en beskrivelse af det, jeg betegner som 'digitaliseringsoptimisterne' og derefter en beskrivelse af 'digitaliseringspessimisterne'.

'Digitaliseringsoptimisterne'

'Digitaliseringen af næsten alt' har det senere år ligeledes omfattet digitalisering af ydelser og indsatser indenfor for den offentlige sektor, hvilket er blevet understøttet af de skiftende danske regeringer (Greve & Ejersbo 2015). Sammenlignet med andre lande, er Danmark nået så langt i udviklingen af digitale løsninger, at statsminister Helle Thorning-Schmidt (2013) i sin nytårstale udtalte følgende: "Vi er blandt de bedste i verden til at tage den nye teknologi til os" (Statsministeriet 2013, Jensen 2015:12-13). Dette begrundede daværende statsminister ved, at de fleste danskere har en mobil, som vi i øvrigt bruger til at gå på internettet fra, mens vi sidder i bussen. Teknologien gør danskerne mere mobile, sagde hun, hvilket igen giver forældrene mere tryk ved, at de kan ringe til deres børn, eller at en hjertepatient kan føle sig mere sikker med en tilkoblet sender, som aflæser hjerterytme mm. (Statsministeriet 2013). Statsministeren talte her ud fra de visioner om digitaliseringen af den offentlige sektor, beskrevet i adskillige digitaliseringsstrategier, som de sidste mange år har haft en målsætning om at etablere Danmark i

toppen som en digitaliseret nation (Jensen 2015:13, Digitaliseringsstrategi 2002:6, KL 2001:16-17). Ifølge den tidligere statsminister og andre opgørelser (KL 2001:6, DANSK IT 2011) har Danmark og danskerne gode forudsætninger for at blive digitaliseret. Nogen vil mene, at Danmark er et land, som er så meget på forkant, hvad angår 'digitalisering af næsten alt', at det er på vej til at blive det man kalder et d-land (digitaliseret land) (Jensen 2015:13, DANSK IT 2011). En nation, som kan kalde sig et d-land, befinder sig på et højere udviklingsstrin end et industriland, hvorfor det også politisk og konkurrencemæssigt er bestræbelsesværdigt og fordelagtigt at "surfe" på denne digitaliseringsbølge – metaforbetegnelsen for udrulning af digitaliseringsstrategierne (Digitaliseringsstyrelsen 2015c). Det er ikke længere nok at være et økonomisk veludviklet og højt industrialiseret land. Som et naturligt næste trin i udviklingen skal landene nu adskille sig fra hinanden ved i øvrigt også at være på forkant hvad angår digitalisering (DANSK IT 2011:1). Denne fornemme stigning i graderne på udviklingsstien skyldes blandt andet Poul Schlüter-regeringen der, som den første regering, formulerede og præsenterede et moderniseringsprogram i 1983, "Programmet for moderniseringen af den offentlige sektor" (Finansministeriet 1983). Siden har samtlige regeringer fulgt disse visioner og opfordringer til moderniseringen af den offentlige sektor, hvorfra ønskerne om 'digitaliseringen af næsten alt' altså stammer. Digitaliseringsstrategierne har fra start haft som overordnet formål at løse nogle af de problemer, som Danmark går i møde, og som der ikke er ressourcer til at løse ved kun manuel arbejdskraft. Ønsket har været en effektivisering af serviceydelser, hvor kvaliteten af servicen forbliver den samme eller forbedres, men uden en vækst i udgifterne (Digitaliseringsstrategi 2002:7). Et andet argument for denne indsats er, at digitaliseringen har en demokratiseringsagenda, som tilstræber, at borgeren tilbydes "... bedre muligheder for at bidrage til velfærden og deltage aktivt i samfunds- og hverdagsliv" (Regeringen & Danske Regioner 2013:4). Det er med andre ord en fordel både økonomisk, set i lyset af de demografiske problemer, som samfundet går i møde, og det er fordelagtigt for borgeren, idet han eller hun gøres mere selvstændig og til en aktiv medborger, når vedkommende selv kan løse problemerne over en computer.

'Digitaliseringspessimisterne'

Eksemplerne på at gøre borgeren mere egenmægtig i denne effektiviserende indsats er mange især indenfor sundhedsområdet, hvor der, ifølge adjunkt Thomas Mackrill fra Institut for Socialt Arbejde på Professionshøjskolen Metropol, allerede findes 40.000 sundhedsapplikationer (Rasmussen 2015). Inden for det sociale område kan eksempler som Udbetaling Danmark nævnes, hvor arbejdsgange, som tidligere blev gjort manuelt af den lokale socialarbejder er overgået til

central objektiv sagsbehandling. Et andet eksempel, som størstedelen af danskerne (89 procent) allerede har stiftet bekendtskab med, er Digital Post. Her har man indsnævret indgangsmuligheder til myndigheden fra den traditionelle kommunikation (brev, e-mail, telefon eller ved fysisk fremmøde) til i udgangspunktet kun at indbefatte skriftlig, digital kommunikation via denne kanal. Som bekendt er Digital Post obligatorisk for dem, som kan og har ressourcerne, hvorfor 10,8 procent af danskere på nuværende tidspunkt er blevet fritaget (Digitaliseringsstyrelsen 2015b, Digitaliseringsstyrelsen 2014). Udviklingen går under flere betegnelser, og kan i nogle sammenhænge være svære at adskille fra hinanden definitions-mæssigt. Nogle af betegnelserne er som følger: 'velfærdsteknologi'⁷, 'digital velfærd'⁸, 'social it'⁹, 'digital forvaltning'¹⁰ m.fl., og der findes ligeledes mange projekter og initiativer, som går under disse betegnelser, hvoraf nogle vil blive udfoldet i næste kapitel. Kritikken af denne tendens indenfor det sociale område, hviler på antagelser om, at digitaliseringen af det sociale arbejde, eksempelvis den objektive sagsbehandling, forringer nogle af det sociale arbejdes kvaliteter. For eksempel lyder kritikken, at den helhedsorienterede indsats og kendskabet (relationen) til borgeren forværres i denne indsats (UgebrevetA4 2014). Eller at mulighederne for at understøtte det sociale arbejdes ideal om anerkendelse forringes af det digitale møde grundet den fysiske distance, digitaliseringen af arbejdsgange medfører (Gusak, Lange & Nielsen 2014). Udsagn fra grupper af socialt udsatte lyder ydermere, at de foretrækker det traditionelle møde frem for den digitale kommunikation med myndigheder, idet den personlige assistance på for eksempel Borgerservice opleves mere hensigtsmæssig (Huset Zornig 2014).

Udrulningen af 'digitaliseringen af næsten alt' har altså sine tilhængere men også modstandere. Der er tegn på, at digitaliseringen af det sociale arbejde kan have nogle økonomiske og praktiske fordele i mødet med borgeren. Men udviklingen fremprovokerer også bekymrede røster fra nogle professionelle, som beskæftiger sig med udsatte borgere.

⁷ Velfærdsteknologi er paraplybetegnelse for ydelser eller aktiviteter, som omsættes digitalt, indenfor alle sektorer herunder sundhedssektoren, socialektoren, undervisnings- og uddannelsessektoren og arbejdsmarkedssektoren (VIOL-projektet 2013:7).

⁸ Digital Velfærd dækker over digitale ydelser og indsatser på sundhedsområdet, socialområdet og undervisningsområdet

⁹ Social It er digitale løsninger særligt målrettet grupper, som har sociale udfordringer (se definition på forsiden af kapitel 2).

¹⁰ Digital forvaltning betegner "... en forbedret og mere effektiv løsning af forvaltningsopgaver gennem anvendelse af informationsteknologi til gavn for både borgere, virksomheder og den offentlige sektor" (KL 2001:15).

I det forrige er skitseret to udviklingstendenser. Den første illustrerer ændringen i opfattelsen af barndommen, som flyttet sig betydeligt fra tidligere, hvilket kan ses i, at barnet i dag betragtes som ligeværdig social aktør, og som sikres konkrete selvstændige partsrettigheder. Samtidigt med det ny barndomsparadigme ses en udvikling i nye teknologier, der får stigende betydning i den offentlige forvaltning, som et forsøg på at løse nogle af de fremtidige problemer, som Danmark går imøde. Det er med afsæt i disse identificerede tendenser, at nærværende undersøgelse finder en rimelig og fyldestgørende legitimering. Nærværende undersøgelsen er et eksplorativt forsøg på at koble disse to udviklingstendenser: dels for at undersøge om den relationsdannelse, som ifølge Knud Aarup er væsentlig for det sociale arbejde, kan etableres via digital teknologi, som det ”nye” redskab i faget, og dels hvorvidt den kan bidrage med at imødekomme nogle af de ønsker, som børn og unge efterspørger. Disse indledende refleksioner lægger op til nedenstående problemformulering.

Undersøgelsesspørgsmål

Hvilke potentialer såvel som udfordringer ved anvendelsen af den digitale teknologi identificerer myndighedsrådgiverne og de anbragte unge i afprøvningen af den nye dialog – og hvilken betydning har disse erfaringer for relationen mellem parterne?

Digitalisering af den socialfaglige dialog

Det optager mig at undersøge, hvilke erfaringer myndighedsrådgiverne og de unge danner sig i anvendelsen af de nyere kommunikationsteknologier sideløbende med den eksisterende fysiske dialogform. Det er således ikke hensigten, at den digitale teknologi skal erstatte den kommunikation, som lovmæssigt skal finde sted (beskrives i det næste afsnit) eller som løbende etableres mellem parterne. Lync er den digitale teknologi som de fleste kommuner anvender i undersøgelsen. Det er en kommunikations*software*, som downloades til den *hardware*, hvorfra man ønsker at anvende softwaren. Hardwaren kan både være en smartphone, tablet eller en computer. De forskellige teknologiske hardwares nemme portabilitet muliggør en fleksibilitet og frihed i forhold til, hvorfra parterne ønsker at kommunikationen skal foregå eller hvornår på dagen den skal etableres. Lync-softwaren har flere synkrone kommunikative funktioner, som er mulige at benytte, hvis begge parter er online samtidigt. Det drejer sig om funktioner som chat (skriftlig kommunikation), opkald enten med eller uden video, skærmdeling, hvor det er muligt at fremvise diverse dokumenter eller billeder fra en skærm til en anden, samt conferenceopkald (gruppeopkald). Det er særligt video- og gruppeopkald samt skærmdelingsfunktionerne, som er interessante, fordi de adskiller sig fra de gængse anvendte kommunikationsformer i praksis som almindelige telefonopkald

og e-mailkorrespondance. Via en e-mail er det naturligvis muligt at fremsende et billede eller et dokument, men der hvor Lyncs skærmdelingsfunktion for alvor adskiller sig fra e-mailens vedhæftede filer, er spørgsmålet vedrørende forsvarlig deling af personfølsomme oplysninger. Lync er godkendt af Datatilsynet i forhold til Persondatalovens bestemmelser om indsamling, opbevaring og distribuering af personfølsomme oplysninger (Datatilsynet 2012), hvilket betyder, at parterne sikkert kan dele fortrolige oplysninger med hinanden. Samme sikkerhed gælder ligeledes de andre funktioner i Lync. Derudover er der den praktiske forskel, at kommunikationen (om den er skriftlig eller mundtlig) og skærmdelingen sker synkront sammenlignet med e-mail eller sms. Myndighedsrådgiver og de anbragte børn og unge opstiller selv spilleregler i forhold til rammerne (fx fysisk placering, hvor ofte og hvor længe samtalen skal stå på) og indhold (fx er der ting, man ikke taler om over distance) for dialogen. Konkret foregår dialogen således, at myndighedsrådgiveren befinder sig på sit kontor eller derhjemme mens barnet eller den unge er på eksempelvis anbringelsesstedet eller i skolen. Kommunikationen er synkron og samtidig, men over en fysisk distance.

Når der i specialet er tale om digital teknologi skelnes ikke mellem diverse digitale teknologier med mindre dette ekspliciteres. Argumentet er, at når brugeren har vænnet sig til at anvende et nyt redskab (her: teknologi) flyttes fokus fra formen af dette redskab til indholdet udelukkende (Lønsted & Schramm 2001:37). Det betyder, at brugeren af den digitale teknologi ikke længere bemærker den, men er mere optaget af budskabet i dialogen. Mange af de kommunikative teknologier (både hardware og software) er desuden ved at smelte sammen, således at brugerne af dem, ikke altid skelner i mellem dem. I dag er det ligeledes ikke kun muligt at sende beskeder fra en smartphone, men ligeså vel fra eksempelvis en Mac-computer eller iPad. Og omvendt kan man sende e-mail fra en smartphone eller samtale over computeren. Dermed forstås den digitale teknologi som sms-beskeder, telefonopkald, e-mail, videoopkald, der kan ske over diverse applikationer, som er installeret på enten smartphones, tablets eller computere.

Relationen i en myndighedskontekst

Genstandsfeltet for dette speciale er, som nævnt, relationen mellem myndigheden og den anbragte unge. Som det er beskrevet indledningsvist har udviklingen i den retlige regulering og i sociologien betydning for, hvordan vi opfatter børn og unge i de mellem menneskelige relationer. Inddragelsesbegrebet, som særligt er blevet fremhævet i de foregående afsnit, er ikke i sig selv genstand for analysen, men bliver anvendt til at argumentere for, at opfattelsen af relationen til barnet eller den unge har ændret sig således at de står mere centralt i det socialfaglige arbejde end

tidligere. Inddragelsen er vigtig af flere årsager (Jensen 2014:218ff) og ifølge B.S. Jensen, ønsker børn og unge at blive inddraget, fordi det er vigtigt, at de får mulighed for at lære den person, som har magten og beslutningskompetencen, at kende. Myndighedspersonen er formelt set den vigtigste professionelle voksne blandt mange (Jensen 2014:211).

De socialretlige rammer fastsætter og klarelægger procedurer og arbejdsgange for en myndighedsrådgiver i relation til samarbejdet med anbragte unge. Ud fra disse retlige forpligtigelser kan en relation forstås som det møde eller samtale, som lovpligtigt skal finde sted mellem myndighedsrådgiveren og den unge. Det er kommunens ansvar at føre tilsyn med de anbragte børn og unges udvikling og trivsel (Serviceloven 2015 §148), med det formål at sikre, at de understøttes på en hensigtsmæssig måde, således at de formår at få en god opvækst på lige fod med andre børn og unge, som bor hjemme med sine forældre (Serviceloven 2015 §46). For at kunne lykkes med indsatsen om at sikre samme muligheder som andre jævnaldrende, kræves det, at den unges ”synspunkter (...) altid inddrages med passende vægt i overensstemmelse med alder og modenhed” (Serviceloven 2015 §46 stk. 3). En samtale med den unge (børnesamtalen i daglig sprogbug), hvor vedkommende får mulighed for at blive inddraget i sagens forløb, skal altid finde sted inden der træffes afgørelse om specifikke foranstaltninger (Serviceloven 2015 § 48). Dette sker med det formål at sikre, at myndighedsrådgiveren, som varetager beslutningsmagten:

... får et førstehåndskendskab til det barn, som sagen drejer sig om. Der kan således gå væsentlige oplysninger tabt, hvis sagsbehandleren ikke selv taler med barnet. For det andet er formålet med samtalen, at der bliver taget hensyn til barnets egen opfattelse af situationen. Samtalen skal derfor klarlægge barnets egen holdning til den påtænkte afgørelse (Servicestyrelsen 2011:22).

Kontakten til myndighedsrådgiveren er vigtig af to årsager: først og fremmest har kontakten den hensigt, at myndighedsrådgiveren får væsentlig information om barnet via et møde, således hun kan træffe beslutninger ud fra et oplyst grundlag. For det andet skal kontakten yderligere bidrage til, at barnet får mulighed for at ytre sig og blive inddraget vedrørende de kommende afgørelser. Særligt for anbragte unge gælder blandt andet, at kommunen i forbindelse med de halvårlige personrettede tilsynsbesøg på den unges anbringelsessted er forpligtede til at afholde samtaler med den unge alene (Serviceloven 2015 §70 stk. 2). Desuden er der krav om, at opfølgning og revision af handleplanen (§140) skal ske minimum to gange årligt med den unge (Serviceloven 2015 §70 stk. 1). Disse lovbestemmelser er minimumskrav for kontakten, herunder relationen mellem

myndighedsrådgiveren og anbragte unge. Nogle steder er det eksplicit beskrevet, hvor ofte aktørerne skal mødes, mens det andre steder i loven er skrevet således, at hyppigheden af kontakten afhænger af det specifikke forløb. I nogle tilfælde holdes kontakten til minimumskravet, mens der i andre forløb vil være behov for yderligere kontakt (Servicestyrelsen 2011:232). Den nærværende undersøgelse skal ikke tage stilling til, hvorvidt myndighedsrådgiverne overholder disse lovbestemmelser, men er et forsøg på at afsøge, dels hvilke forpligtigelser, der eksisterer, og dels at forstå relationsbegrebet ud fra de socialretlige rammer.

Næste kapitel har til formål at beskrive den eksisterende litteratur, som relaterer sig til digitalisering på det socialfaglige område, dels for at kunne kortlægge erfaringerne af disse indsatser og dels for at kunne placere denne undersøgelse i en forsknings- og erfaringskontekst.

Kapitel 2 Forundersøgelse

Social IT [er] teknologi, der anvendes af brugere til kommunikation, til at skabe sociale netværk og samvær, samt til underholdning, leg, mestring og læring (SUS og Living IT Lab 2014:6).

Internettets lancering i 1993¹¹ har muliggjort, at almene borgere rundt om i verden kan kommunikere på nye måder over tid og grænser. Sidenhen er der også gjort forsøg med internetbaserede kommunikationstiltag i arbejdet med udsatte borgere (både i den private sektor og i den offentlige). Dette kapitel har til formål at give et kort historisk rids af udviklingen i brugen af digital teknologi i det sociale arbejde samt afdække de forsøg, der hidtil er afprøvet og kendte i Danmark.

Digitalisering – et overblik over erfaringer

Den følgende kortlægning af erfaringerne med brugen af digital teknologi i det sociale arbejde beskrives med udgangspunkt i forskelligartet litteratur. Det drejer sig om litteratur som både er akademisk (forskningsartikler), men også ikke-akademisk i form af organisationers selvberettede erfaringer, som er formidlet i eksempelvis lærebøger til fagpersoner. Sidstnævnte litteratur er alligevel medtaget, ud fra den fænomenologiske antagelse om, at aktørernes subjektive erfaringer ligeledes har en værdi og gyldighed. Det første afsnit vil give et kort historisk rids over digitaliseringen af det socialfaglige arbejde samt omfanget af det.

Historisk tilbageblik og omfang

I 1999 bragte fagbladet Socialrådgiveren en artikel, som beskrev et frivilligt tilbud om 'den elektroniske socialrådgiver', der henvendte sig til børn, unge og forældre, som søgte rådgivning via e-mail (Bønke Jeppesen 1999). Ifølge artiklen var denne form for rådgivning ny og tidligere kun "fritidsprojekter for enkelte fremsynede socialrådgivere" (Bønke Jeppesen 1999:6). Selvom det ikke kan udelukkes, at de fandtes, har det ikke været muligt at finde eksempler på lignende tiltag i perioden før 1999. Jeg vil derfor tillade mig at argumentere for, at digitaliseringen af det sociale arbejde er et relativt nyt fænomen, da den digitale teknologi først i nyere tid er blevet nemt tilgængeligt og billigt for almene borgere. Sammenligner man yderligere dette med næsten 80 års professionalisering af socialrådgiverfaget¹², kan man argumentere for, at de digitale forsøg har haft en relativ kort levealder.

¹¹ Opfindelsen af internettet går længere tilbage end 1993. Internettet, der her er tale om, er det, som går under betegnelsen World Wide Web (WWW), og som alle mennesker kan tilgå via en computer eller det, der minder om. I 1993 frigives WWW til gratis anvendelse til alle (Politiken 2014a).

¹² I 1938 dimitterer de første socialrådgivere fra Den Sociale Højskole (Socialrådgiverne 2015).

Siden fagbladet bragte artiklen om 'den elektroniske socialrådgiver' er der sket en stigning i initiativer, som skal hjælpe udsatte borgere på nye måder via digital teknologi. I 2001 åbnede Børns Vilkår deres online chatrådgivning, og senere evalueringer viste, at denne rådgivningsform rummede mere komplekse og alvorlige problemstillinger end datidens alternative former for rådgivning (telefonrådgivning¹³) formåede at imødekomme (Sindahl & Geist 2009). Her foregik kommunikationen synkron imens begge parter befandt sig i samme chatrum i det digitale rum virkelighed. Sidenhen er der etableret adskillige online rådgivningshjemmesider, som henvender sig til specifikke målgrupper af sårbare børn og unge (se bl.a. GirlTalk.dk, Livslinien, Børn Unge & Sorg, Headspace). Disse tiltag er hovedsagligt at finde indenfor den frivillige eller private sektor (Kobberup 2013:8ff), men der er de senere år også gjort forsøg i den offentlige sektor med eksempelvis projekter som '24-timers kontaktordning for unge' på initiativ af Socialstyrelsen (SFI 2011) samt Københavns Kommunes anonyme rådgivning (Center for Digital Pædagogik 2015).

Hvad angår omfanget af denne udvikling kan man danne sig et overblik på Digitaliseringsstyrelsen hjemmeside. Her er der en oversigt over samtlige initiativer omhandlende Digital Velfærd, herunder tiltag, som retter sig mod områder som børn, uddannelse, ældre, social og handicap mfl. (Digitaliseringsstyrelsen 2015a). I skrivende stund er 100 initiativer igangsat, hvilket kun dækker over de projekter, som er finansieret af Fonden for Velfærdsteknologi¹⁴. Socialt Udviklingscenter SUS og Living IT Lab har desuden afdækket tendenser på det private område. Her kommer de frem til, at der i 2014 eksisterede cirka 45 applikationer samt yderligere ti platforme af anden karakter, som henvender sig til målgruppen personer med funktionsnedsættelser (SUS og Living IT Lab 2014). Dertil kommer øvrige projekter, som ikke indgår i disse optællinger og som henvender sig til andre udsatte målgrupper. Eksempelvis tester socialrådgivere og unge i Gladsaxe, Greve og Ballerup Kommune en applikation, hvor de unge ugentligt kan rapportere deres velbefindende med det formål at styrke den personlige samtale (Rasmussen 2015, Kildevang 2014). Et andet eksempel er LetDialog, der gik i drift sidste år i tre nordjyske kommuner, og som også er en applikation, men som skal bidrage til, at borgere og professionelle samarbejdspartnere lettere kan koordinere indsatsen i børnesager (Ditmer). Helsingør Kommune har udviklet et lignende digitalt redskab,

¹³ Går man længere tilbage i historien inden internettets lancering vil man opdage nye tiltag, som kunne minde om de digitaliseringstiltag, vi oplever i dag. Eksempelvis Børns Vilkårs BørneTelefonen, som i 1987 blev etableret (eksisterer stadig den dag i dag, blot i et nyt format) som et supplement til eksisterende praksis.

¹⁴ Fonden Velfærdsteknologi skiftede i 2012 navn fra Fonden for Anvendt Borgernær Teknologi, hvor også udmøntningen af fonden blev stillet i bero og midlerne allokeret til Strategi for digital Velfærd

Familiedialog, der skal fremme samarbejdet mellem udsatte familier og kommunen for at nævne et tredje eksempel (Helsingør Kommune 2016). Det kan være svært entydigt at konkludere hvorvidt omfanget er stort eller lille, men det kan i hvert fald konstateres, at der i stigende grad er en interesse og opmærksomhed på området.

Kortlægning af eksisterende erfaringer

Til trods for at dette område er relativt nyt har fænomenet digitalisering af det sociale arbejde alligevel eksisteret i næsten to årtier, og det har derfor været muligt at danne sig nogle erfaringer på området. Erfaringsbeskrivelsen vil tage udgangspunkt i litteratur, som beskriver og evaluerer brugen af digital teknologi som borgeren anvender i fællesskab med den professionelle eller hvor relationen er i fokus for den pågældende undersøgelse. Dette betyder imidlertid, at velfærdsteknologiske tiltag, som eksempelvis har til formål at assistere borgeren i praktiske gøremål og lignende, ikke tages med her, hvilket blandt andet betyder velfærdsteknologi som robotstøvsuger på ældreområdet falder udenfor denne kortlægning. Det vil fremgå, at ikke alle erfaringer, der foreligger, direkte relaterer sig til arbejdet med anbragte børn og unge, men de tages alligevel med, idet disse kan bidrage med at give et billede af, hvad digitaliseringens potentialer og begrænsninger er i arbejdet med forskellige grupper af udsatte mennesker.

Erfaringer med børn og unge

Lad mig starte med at vende tilbage til 'den elektroniske socialrådgiver', som den gang erfarede, at de med denne nye kommunikationsform kunne nå en målgruppe, der ellers ikke ville henvende sig om hjælp. De påpegede, at rådgivningens succes og de mange henvendelser fra borgere skyldtes, at tilbuddet ikke var kommunalt, hvilket også muliggjorde, at de kunne nå personer, som ikke havde bopæl i den pågældende kommune. Desuden understregede de, at anonymitetsprincippet også tiltrak mange borgere, som søgte uforpligtende, professionel vurdering af deres sag, idet de undgår at blive registreret i det kommunale system eller risikerede at møde et kendt ansigt på socialrådgiverens kontor (Bønke Jeppesen 1999). På denne måde blev der skabt en tryghed hos borgeren, idet personen kunne sidde hjemmefra og få den hjælp, som vedkommende søgte. Andre nuværende onlinerådgivningssider påpeger ligeledes, at princippet om, at barnet og den unge skal være anonym, således at informationer, som kan afsløre barnets eller den unges identitet, ikke registreres, er et vigtigt redskab til at imødekomme denne målgruppe (se fx Livslinien). Cyberhus, der henvender sig til børn og unge med forskellige problematikker, påpeger, at dette princip har flere fordele. Først og fremmest skaber det en tryghed hos barnet og den unge ikke at blive

genkendt, hverken over tale eller skrift, hvor der heller ikke opstår bekymringer for, at de ansatte efterfølgende opsøger de unge for at følge op i sagen. Den synkrone onlinerådgivning er derimod på børn og unges præmisser, hvor de selv afgør om de vil opsøge hjælp: de kan logge på, når de vil og bliver samtalen for grænseoverskridende kan de også bestemme at afslutte sessionen ved blot at logge af (Marshall 2013). Ifølge Erroll Marshal er oplevelsen hos Center for Digital Pædagogik¹⁵, som driver Cyberhus, at børn og unge har en grundlæggende følelse af, at det er trygt, at de ansatte ikke kan se dem over skærmen, når de chatter. Trods den fysiske distance er erfaringen alligevel, at unge oplever sig ”set og hørt” trods den fysiske distance, som finder sted i denne rådgivning.

Ungerådgivningen 24/7 var et politisk projekt igangsat af Socialstyrelsen (2011) med formål om at afsøge indsatser, som kunne ”... sikre, at unge med sociale eller psykiske problemer har ét sted at henvende sig, når der opstår behov for hjælp” inden 24 timer (SFI 2011:35). Flere kommuner deltog i indsatsen. Herning Kommune (2013) oprettede en rådgivning, hvor unge i alderen 12-23 år kunne henvende sig over e-mail, chat, sms eller opkald. Evalueringen viste, at anonymiteten og højere tilgængelighed end det er tilfældet på kommunen, er faktorer, der fremhæves som særlig hensigtsmæssige både fra samarbejdspartnere og unge. De unge fortalte, at hvis ikke denne rådgivning fandtes havde de ikke formået at komme ud af de problemer, de havde, da de opsøgte rådgivningen. På baggrund af sådanne fortællinger vurderes det i evalueringen, at rådgivningen over distance bidrog til at fjerne eller minimere de unges mistrivsel. Den korte reaktionstid fra rådgivningens ansatte (inden 24 timer) medførte, at unge, som ellers ville ”falde mellem to stole” fik den hjælp, der krævedes eller de efterspurgte (Herning Kommune 2013:19-20). Evalueringen fremhæver yderligere, at projektet havde en forbyggende og vejledende effekt. En af de unge udtalte: ”jeg var allerede begyndt at gå med de forkerte og ryge lidt hash, så hvis de ikke var kommet ind, ja det tør jeg slet ikke tænke på” (Herning Kommune 2013:21).

I sit speciale konkluderer Mitja H. Kobberup (2013), at rådgiverne ikke er ligeså trygge ved onlinerådgivning. De foretrækker det fysiske møde, da dette skaber grundlaget for, at deres professionelle faglighed bedst kommer til udtryk. Derfor anvender de kun den kommunaldrevne onlinerådgivning til det, hun kalder fire pragmatiske funktioner: 1) aftaleindgåelse og påmindelse, 2) opfølgning på samtaler, 3) kontrol med hjemmeopgaver samt 4) som modningsredskaber med henblik på at få afmystificeret rådgivningen i det fysiske rum (Kobberup 2013:72). Hvor de unge ikke skelner i mellem virtuel hjælp og hjælp i det fysiske rum (Kobberup 2013:57), som det også lyder fra Cyberhus, tyder det derimod på, at rådgiverne i Kobberups undersøgelse har en anden

¹⁵ Center for Digital Pædagogik er et videnscenter, som har eksisteret siden 2014. De har specialiseret sig i spørgsmål vedrørende digitale medier til udsatte mennesker.

opfattelse, når de udtaler, at internettet ikke er et samtalested, men et træffested (Kobberup 2013:45), hvilket forklarer hvorfor de foretrækker de fysiske møder.

Mange digitale tiltag, som målretter sig børn og unge, såsom rådgivning over internettet, udspringer af antagelsen om, at dette imødekommer børn og unges digital teknologiske vaner og kommunikationspræferencer (Hansen 2013, Leicht & Sørensen 2011). Antagelsen stammer fra et af Marc Prenskys (2001) to begreber, som forklarer skellet mellem den unge og voksne generations brug af digital teknologi. Prensky påpeger, at den yngre generation, som er født ind i den digitale æra, har en anden forudsætning for at tilgå den digitale teknologi. Han kalder dem 'digitale indfødte', hvilket står i kontrast til hans andet begreb 'digitale indvandrer', der betegner den voksne generation, som kommer fra den præ-digitale æra. Han hævder, at de digitale indfødte har andre tanke- og handlingsmønstre, de kan multi-taske og er vant til at tænke grafik før indhold – dette er egenskaber, som den voksne generation ikke besidder. Hansen (2013) går skridtet videre, når han skriver, at den unge generations brug af den digitale teknologi er blevet en så naturlig del af deres liv, at kroppen smelter sammen med den og omformer de unge til cyborgs (ibid.:20).

Andre undersøgelser påviser, at digital teknologi (computere) kan bidrage til at unge oplever at opnå større grad af autonomi og kontrol, når de anvender disse medier. Brugen af computere i det pågældende projekt viste også, at muligheden for at henvende sig skriftligt, hvor de unge altså undgik at stå ansigt til ansigt med en voksen, gav dem en større grad af selvtillid i forhold til at skulle kontakte en voksen samarbejdspartner (Valaitis 2005). En ung deltager fortalte: "On the computer you can say whatever you want. But when you are face-to-face you are afraid to tell [adults] what you want to do ...". (Valaitis 2005:5). Det skal dog pointeres, at dette projekt handler om inddragelse af unge i lokalområdet, og derfor ikke direkte relatere sig til denne undersøgelse, hvor fokus er på relation til professionelle voksne med ansvaret for de unges generelle livssituation. Undersøgelsen er alligevel interessant, fordi den påpeger, at brugen af computere i arbejdet med unge mennesker kan være et vigtigt redskab til inddragelsen.

Andre sammenlignelige erfaringer finder man i den internationale litteratur. Studierne, som vil blive gjort rede for i det kommende, er af anden karakter end det ovenstående, idet de fokuserer på implementeringen af informations og kommunikationsteknologi (digital teknologi) på børn- og ungeområdet i form af dokumentationssystemer. De dokumentationssystemer, der her er tale om, kan sidestilles med danske systemer såsom Digitalisering - Udsatte Børn og Unge (DUBU), som størstedelen af kommunerne anvender (KL 2015). Disse undersøgelser peger på, at implementeringen af sådanne digitale dokumentationssystemer har bidraget til, at det sociale arbejde med udsatte børn og unge har udviklet sig til at udelukkende handle om indsamling af information.

Parton beskriver udviklingen som værende gået fra 'the social' til 'the informational' (Parton 2008, 2009). Udviklingen indebærer, at det relationelle sociale arbejde er blevet overgået af kravet om at indsamle information om borgere med det formål at kunne bedømme karakteren og niveauet af problemet (Parton 2009:717). Det sociale bestod tidligere i, at det sociale arbejde byggede på mundtlige eller skriftlige narrativer, som i dag i højere grad handler om at indpasse i logiske databaser. Det betyder, at vurderingen af relevant information afgøres af selve databasen og algoritmerne, hvilket ligeledes har den konsekvens, at informationer og nuancer forsvinder eller ekskluderes, idet de ikke kan indpasses heri (Parton 2008:261). Parton kan være bekymret for, at denne form for digitalisering fører til, at de fremtidige socialrådgivers primære rolle bliver som processorer af information, hvor altså det sociale arbejdes grundværdier om det sociale og relationelle forhold mister sin betydning til fordel for databasetænkning (Parton 2009:719). Med henvisning til, at den nuværende generation af unge bruger internettet og de digitale teknologier som en naturlighed, argumenter Parton dog for potentialer ved brugen af digital teknologi (Parton 2009:720). Også andre studier påviser lignende resultater om, at den narrative tilgang til det sociale arbejde er i modstrid med databasens krav om at dekonstruere narrativet i adskillige variabler (De Witte, Declercq & Hermans 2015:11). De Witte m.fl. argumenterer imidlertid for, at socialrådgiverne formår at udarbejde strategier til at håndtere nye dokumentationssystemer, for netop at fastholde det relationelle sociale arbejde med stadig fokus på den narrative fortælling (De Witte, Declercq & Hermans 2015:15). Lad mig ligeledes introducere nogle erfaringer med brugen af videokommunikation.

Erfaringer med video

I Aarhus, Viborg, Herning, Randers og Favrskov kommuner har udsatte voksne borgere, der har brug for hjælp fra eksempelvis socialpsykiatrien eller for misbrugsbehandling, afprøvet digital teknologi i en socialpædagogisk sammenhæng. Her undersøges, hvorvidt den socialpædagogiske indsats kan suppleres med bistand givet dels over webcam, dels gennem anvendelse af støtteapplikationer udviklet til smartphones og tablets (Virtuel Bostøtte 2015:15). Efter afprøvningen i 2014 evalueres projektet ud fra tre fokusområder: 1) kvalitet for borgerne, 2) personalets arbejdsvilkår og 3) ressourceforbrug. Hvad angår første fokuspunkt, konkluderes det blandt andet, at den digitale teknologi øger tryghed og kontinuitet i støtten, idet hjælpen ikke er langt væk og samtidigt øger fleksibilitet og muligheder for at tilpasse hjælpen til borgerens behov. Brugen af webkameraet evalueres til at være særligt hensigtsmæssigt til at nå målgrupper af isolerede borgere, som har svært ved social kontakt med andre. Samtidigt lyder overvejelserne om, at der her

også er risiko for at fastholde denne målgruppe i deres isolerede tilværelse og at personer, som lider af paranoid-skizofreni finder webkameraet uhensigtsmæssig, idet de frygter at blive overvåget. Støtten ydes på borgerens præmisser, idet vedkommende selv kan styre hvornår og om kontakten skal etableres. Støtten over webkameraet synes at være mere fokuseret, idet ”smalltalk” ikke forekommer så ofte som i de fysiske besøg (Virtuel Bostøtte 2015:30-54). For medarbejderne gælder det ligeledes, at den digitale teknologi øger fleksibilitet i deres hverdag og at mulighederne for at tilpasse hjælpen til borgerens behov øges. Nogle borgere og medarbejdere oplever, at distancen i samtalerne over webkameraet vanskeliggør mulighederne for at skabe nærvær, idet det ifølge medarbejderne kan være svært at aflæse hele kropssproget og vanskeligt at opretholde øjenkontakten med borgeren. Desuden påpeger de betydningen af at have et tæt samarbejde med it-support, idet der kan forekomme mange tekniske udfordringer (Virtuel Bostøtte 2015:60-69). Virtuel Bostøtte kunne også tyde på at bidrage til besparelse i ressourcer. Eksempelvis kunne det synes, at medarbejderne mindsker tidsforbruget af transport, som dermed frigiver tid til kunne øge støtte til flere borgere og oftere end det var tilfældet inden projektopstart (Virtuel Bostøtte 2015:72-78).

CareTV er et projekt til målgruppen udviklingshæmmede og –forstyrrede voksne borgere samt personer med psykiske sygdomme. En intern evaluering i Horsens Kommune (Knudsen 2011) vurderer videokommunikation mellem borgere og deres specialvejledere til at være et hensigtsmæssigt supplement til hjemmebesøg. Når videoen tillader, at parterne kan se hinandens kropssprog skaber det en tryghed hos borgeren og giver medarbejderen bedre faglig grundlag til at vurdere borgerens situation. Begge understreger dog at de fysiske besøg er vigtige (Knudsen 2011:3-4). Serviceniveauet og fleksibiliteten øges via denne kommunikationsform, og særligt i akutte situationer har det vist sig hensigtsmæssigt (Knudsen 2011:4-5). Effektiviteten og intensiteten i vejledningen stiger ligeledes, er erfaringen både fra borgerene og specialvejlederne. Dette viser sig, idet parterne oplever, at samtaler via CareTV er mere fokuserede (der forekommer mindre smalltalk) og af kortere varighed end de fysiske besøg. (Knudsen 2011:5-6). I de tilfælde hvor borgeren har brug for praktisk hjælp i hjemmet opleves CareTV begrænsende, idet sådan støtte kræver, at vejlederen er fysisk tilstede (Knudsen 2011:7).

Specialets placering i forsknings- og erfaringskontekst

Specialet adskiller sig fra de ovenstående, idet teledialogprojektet så vidt vides er det eneste i Danmark af sin slags, som interesserer sig for at undersøge om digital teknologi kan understøtte og/eller forbedre udvikling i relationen mellem myndighedsrådgiveren og målgruppen anbragte

unge. Teledialogprojektet er et udviklings- og forskningsprojekt igangsat på initiativ af KORA – Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning – samt Aarhus Universitet (AU) (Teledialogprojektet 2015). Teledialogprojektet er ikke en direkte konsekvens af kommunernes digitaliseringsstrategiske forpligtigelser (beskrevet i kapitel 1), men siden iværksættelsen har projektgruppen erfaret, at teledialogprojektet efterfølgende er tænkt ind i nogle kommuners lokale handleplan for implementeringen af velfærdsteknologi. Projektet er foranlediget af et selvstændigt ønske fra KORA og AU om at undersøge, hvorvidt implementeringen af teknologiske løsninger i den socialfaglige praksis med anbragte børn og unge kan give anledning til nye og/eller bedre kommunikationsformer, og hvorvidt disse kan medvirke til at løse nogle af de problemer, som er identificeret på børn og ungeområdet (Børnerådet 2012, KORA & AU 2013). Inspirationen til en digital løsning til disse problemer hentes fra det sundhedsfaglige område, hvor tiltag som telemedicin allerede er i brug og i hastig udvikling (KORA & AU 2013:2). Koblingen af fagområderne socialvidenskab og informationsvidenskab (AU) er, som tidligere nævnt, forholdsvis nyt, hvorfor det også er hensigten at generere ny viden om implementeringen af digital teknologi til løsning af sociale problemer.

Undersøgelsen adskiller sig fra ovenstående projekter ved, at fokus er på myndighedsrollen, hvor det i andre projekter kan være offentlige ansatte, men uden samme bemyndigelse til at træffe valg på vegne af borgeren. Modsat eksempelvis onlinerådgivningen betyder dette også, at parterne allerede kender hinanden eller er i processen til at stifte bekendtskab (afhængigt af hvor længe sagen har stået på), hvilket i øvrigt betyder, at anonymitetsprincippet fraviger. Relationen mellem myndighedsrådgiveren og den anbragte unge i teledialog kan vare i mange år og helt op til de unge fylder 21, hvilket adskiller sig fra for eksempel Ungerådgivningen 24/7, hvor kontakten er kortvarig. Målgruppen af borgere er ligeledes anderledes, idet det specifikt henvender sig til anbragte børn og unge, versus projekterne Virtuel Bostøtte eller CareTV, som også gør brug af video, men hvor målgruppen er voksne med fysisk eller psykisk handicap. Denne undersøgelse er anderledes i sin kombination af borgergruppe i myndighedskontekst, valg af digital teknologi, formål og fokus.

Kapitel 3 Metode & Forskningsdesign

“The purpose of case study is not to represent the world, but to represent the case” (Stake 1994:245).

For at komme nærmere en forståelse af, om og hvilken betydning teknologien har på de mellem menneskelige relationer, har jeg undersøgt mulighederne for at få et empirisk kendskab til fænomenet. Teledialogprojektet skal give indblik i, hvorvidt relationen bliver udfordret og/eller styrket, når den digitale teknologi inddrages som tredje part i myndighedsrådgiver/anbragt ungdomskonstellationen. Teledialogprojektet som casestudie skal tilvejebringe den kontekst, hvorfra diskussionen om den digitale teknologis påvirkningskraft på relationen vil tage sit afsæt. I dette kapitel vil undersøgelsens valg af forskningsdesign og metode præsenteres, valget af teledialogprojektet som case samt hensigtsmæssighederne af disse valg blive præsenteret. Men først følger en præsentation af undersøgelsens metateoretiske positionering,

Metateoretisk forståelse

Med denne undersøgelse er det min hensigt at komme tæt på den digitale teknologiske praksis, for at undersøge om dette kommunikationsmedie har en påvirkningskraft på den konstellation, som består af myndighedsperson og anbragt ung. Interessen ligger i aktørernes subjektive erfaringer, i hvilke jeg tager udgangspunkt i til at forstå og fortolke betydningen af indførelsen af den digitale praksis. Til dette hentes inspiration fra videnskabsteoretiske traditioner som fænomenologien og hermeneutikken.

Interessen for erfaringsverden

Interessen for de subjektive erfaringer med den digitale teknologi i praksis, kan gøres ved hjælp af og inspiration fra fænomenologien, idet dens styrke og målsætning er "... at beskrive den oplevede livsverdens intentionalitet- og væsensstruktur således, som de viser sig i aktørernes erfaringer" (Rendtorff 2004:286). For tilhængere af fænomenologien er denne erfaringsanalyse væsentlig, idet opfattelsen er, at ingen "... *objektiverende* samfundsvidenskabelige kategorier, såsom struktur og system kan indfange menneskets livsverden" (Rendtorff 2004:288). Med andre ord er den centrale opgave for samfundsvidenskaben at afdække den forvidenskabelige erfaringsverden – eller "common sense-verden", som Alfred Schutz kalder den (Juul 2012:83). Med inspiration herfra er det således myndighedspersonens og den anbragte unges subjektive udlægninger af oplevelserne med den teledialogiske praksis, der er central og udgangspunktet for nærværende speciale, idet disse aktører har førstehåndskendskab til brugen af den konkrete digitale teknologi. Det antages her, at aktøren bedst kender den konkrete livsverden, der er tale om, og ikke forskeren (Juul 2012:100). Formålet med undersøgelsens aktørperspektiv er, at de anbragte unge qua deres position og tilknytning til myndighedskonteksten besidder en unik og privilegeret viden og forståelse, som kan

være lærerig for forskeren og som ikke kan erstattes af andre (Olesen 2015:102). Hvad angår myndighedsrådgiverne, så har de den erfaringsbaserede aktørperspektiv indefra som del af deres virke som myndighed. Grundlaget for fænomenologiens ontologi er det forhold mellem subjekter, der etableres i den fælles livsverden (intersubjektivitet) (Rendtorff 2004:290). Opfattelsen er, at subjekternes oplevelser er enestående, således at de ikke fuldstændigt kan ligestilles med andres, men at erfaringerne sker i den intersubjektive verden, som er tilgængelige for alle (Juul 2012:77). For målgruppen anbragte unge i dette projekt betyder dette, at det eneste de har tilfælles er anbringelsesparagraffen i serviceloven og det faktum, at de deltager i dette udviklings- og forskningsprojekt. Deres udlægninger af den digitale teknologi skal imidlertid ses som unikke. Når fænomenologer plæderer for en opfattelse af virkeligheden som værende ikke todelt (Rendtorff 2004:297), som det ellers er tilfældet i nogle af de andre videnskabsteoretiske traditioner (fx positivisme), så har det ligeledes en betydning for den måde forskeren får adgang til disse erfaringer. En afdækning af denne førvidenskabelige common sense-verden sker ved epistemologisk at gå ”til sagen selv” (Rendtorff 2004:279), hvilket lægger op til en indsats, hvor forskeren som minimum skal forsøge at være neutral i sin efterforskning og gå forudsætningsløst til værks (Juul 2012:86). Mere konkret sker dette ved at sætte parentes (epoché) om sine forforståelser og forholde sig åbent til de observationer, man gør sig (Berg-Sørensen 2012:236).

Forståelse og fortolkning af erfaringsverden

Fænomenologien møder ofte kritik fra andre videnskabsteoretiske retninger for netop sidstnævnte ideal om epoché. Det lyder ofte, at den forudsætningsløshed eller den idealtypiske induktion, som der lægges op til, ikke er en mulighed i en verden, som er præget af teori og anden viden. Som et forsøg på at imødegå denne kritik, suppleres fænomenologien ydermere med hermeneutikken, som deler fællesstræk (Højbjerg 2007:309).

Da jeg i længere tid har beskæftiget mig med emnet digitalisering både i forbindelse med universitetsopgaver samt som studentermedhjælper i KORA (se fx Gusak 2015) kan det være usikkerheder forbundet med denne forudsætningsløshed. Hermeneutisk set kan det derfor diskuteres, hvorvidt jeg kan tilsidesætte denne viden, som er en del af min historiske bevidsthed, for at erkende ny viden. Derfor sættes denne viden i spil med empirien som i den hermeneutiske cirkel, der kender tegner denne tradition, med hensigten om, at informanternes udsagn fortolkes til et forståeligt og alment tilgængeligt sprog (Berg-Sørensen 2012:218). Samspillet mellem forforståelser og informanternes udsagn er den tolkning som sker i bevægelsen mellem del (udsagn) og helhed (kontekst), som en forudsætning for hinanden (Berg-Sørensen 2012:221). Hermeneutikkens

fortolkningsmetoder bidrager med at fremskaffe mere end det, som informanterne påpeger (Jensen 2014:69), hvorfor jeg ligeledes supplerer med denne tradition. I det følgende præsenteres valget af casestudiet som metode.

To represent the case

Casestudier baserer sig på dybdegående forståelser, analyser og fortolkninger af et komplekst fænomen i samspil med konteksten (Launsø & Rieper 2005:66). I tråd med mine videnskabsteoretiske hensigter ligger interessen i et kvalitativt casestudie på samme måde i de empiriske forhold, og antagelsen er, at erfaringer og viden om disse forhold kun kan opnås i mødet med den virkelighed, hvor forholdene indtræffer. Bent Flyvbjerg påpeger, at en tæt forbindelse til denne nuancerer synet på den virkelighed, forskeren bevæger sig ind i, og understøtter den opfattelse, at menneskelig adfærd ikke udelukkende kan forstås ud fra regelstyrede handlinger, der for eksempel findes i megen teori (Flyvbjerg 2010:467). Dette casestudie har med andre ord til formål at komme i dybden i den digital teknologiske virkelighed, for at bringe kompleksiteterne og detaljerne frem i lyset.

Argumenter for og i mod casestudier

Casestudiet som metode udviser en respekt for det undersøgte fænomens kompleksitet og tillader, at forskeren ligeledes kan forholde sig åbent til ny viden, som vedkommende indledningsvist ikke havde overvejet (Launsø & Rieper 2005:97). Muligheden for at bevare et åbent sind i forhold til den digitale teknologis indtog i det sociale arbejde vil jeg kunne åbenbare nye aspekter af det sociale arbejde. På denne måde kan jeg opnå et nuanceret billede af den digitale teknologis muligheder samt begrænsninger i det sociale arbejde (jævnfør undersøgelsens hensigt), som yderligere kan bidrage til at komme et lille skridt videre i den diskussion, som præger dette felt på nuværende tidspunkt (beskrevet i de forgående kapitler). På denne måde er forhåbningen med casestudiet at kunne placere sig i midten af den dikotomiske skala, som i den ene ende er repræsenteret af de før beskrevne digitaliseringsoptimister og af digitaliseringspessimisterne i den anden ende. Casestudiet muliggør i øvrigt, at jeg kan blive draget og styret af den digital teknologiske praksis og dens detaljerigdom, som myndighedsrådgiverne og de anbragte unge erfarer og viderefortæller. Styrken ved et empiriskdrevet casestudie, som dette, er at det kan "afdække unikke sociale systemer eller sociale processer ... [og] lægge vægt på aktørers subjektive oplevelser" (Antoft & Salomonsen 2007:35). Det bliver dermed en beskrivelse af aktørernes virkelighed, som de selv opfatter den. Derimod er kritikken den samme: at det er en deskriptiv tilgang til det undersøgte. En anden kritik,

som også fænomenologien møder, er, at den forudsætningsløshed eller den idealtypiske induktion, som der kræves i sådan et casestudie, ikke er en mulighed (Antoft & Salomonsen 2007:36). Et tredje kritikpunkt er, at den er utilstrækkelig og uvidenskabelig (Flyvbjerg 2010, Antoft & Salomonsen 2007:49, se bl.a. Stake 1994). ”Undersøgelser om et eller få tilfælde (...) mister i bredde, hvad der vindes i dybden”, lyder det (Launsø & Rieper 2005:97). Stakes svar til dette er, at ikke alle studier behøver være af generaliserbar karakter (Stake 1994:238), idet det heller ikke er hensigten med brugen af casestudiet som metode. Ifølge Stake er det farlige ikke, at man ikke kan generalisere resultaterne, men derimod, når forskeren bliver så optaget af at ville konkludere noget generelt, at interessen for at forstå selve casen fraviger i denne indsats (Stake 1994:238). Det er derfor, som tidligere nævnt, ikke undersøgelsens hensigt at kunne konkludere en almen gyldighed, men derimod at komme i dybden i ét specifikt eksempel, som kan hjælpe med at forstå dette fænomen. Følgende beskrivelser er en præsentation af det empiriske materiale, som casen konstrueres ud fra.

Hensigtsmæssigt empirisk materiale

Overordnet set er teledialogprojektet udvalgt til at udgøre specialets empiriske fundament, fordi det repræsenterer et eksempel på den bevægelse, der giver den digitale teknologi stigende indflydelse i det sociale arbejde. Derfor er det interessant at få et empirisk indblik i, hvilke implikationer dette har for det socialfaglige arbejde med anbragte unge fra aktørernes perspektiv. Casestudiet udarbejdes ved hjælp af kvalitativt materiale som interview og feltreferater, der præsenteres i det følgende og derefter følger en beskrivelse af den konkrete case.

Det empiriske materiale

Det empiriske datasæt¹⁶ består af både individuelle og fokusgruppe interview samt feltreferater i de tilfælde, hvor det ikke var muligt at optage samtalen i forbindelse med feltbesøg. Den første fase af indsamlingen af det kvalitative data havde til formål at afdække myndighedsrådgivernes praksis samt de unges position som anbragte. Samtlige interviewguides til henholdsvis myndighedsrådgivere og anbragte unge var alle udarbejdet i en semistruktureret form. Anden fase har en konkret hensigt om løbende at afdække aktørernes erfaringer med den anvendte digitale teknologi. Derfor indledes anden fase også med dels en induktiv interesse for de første erfaringer med den digitale teknologi og dels en deduktiv tilgang til spørgsmål om, hvordan anvendelsen af samme passer ind i den

¹⁶ Se bilag 1 for en oversigt over anvendt empirisk materiale

allerede afdækkede virkelighed. Da jeg tiltrådte projektet i november 2014, som led i min universitetspraktik, var disse interviewguides allerede udarbejdet af forskerholdet.

De indsamlede interview, der er optaget, er efterfølgende blevet renskrevet (både af forskerne og studentermedhjælperen). I transskriptionsprocessen har forskerholdet i udgangspunktet været tro mod aktørernes udtalelser ved, at ytringerne er medtaget på en måde som aktørerne selv formulerer sig. Både i renskrivningsprocessen og i analysen, når der citeres, er udtalelserne anvendt på en måde, som er tæt på aktørens egne ytringer, således at vedkommende kan genkende sig selv i det renskrevne. Navne og andre identitetsafslørende informationer er allerede i transskriptionsfasen sløret på en måde så informanterne ikke kan genkendes i udskrifterne. Dette er i henhold til gængs praksis på området (Kvale & Brinkmann 2009:209). Personer, anbringelsessteder, kommunenavn etc. har fået angivet generiske navne så kun projektholdet kan genkende informanterne. Jeg har yderligere givet informanterne nye navne i forbindelse med specialet (se bilag 1). I de tilfælde hvor det ikke har været muligt at optage forskningssamtalen er observationer og samtalen dokumenteret umiddelbart efter den fandt sted i referatform på grundlag af hukommelse, empati og notater foretaget under interviewet (Kvale & Brinkmann 2009:201). Disse referater er derfor ikke direkte angivelser af aktørernes udtalelser, men nærmere et resultat af reduktive og selektive gengivelser. I denne indsats er der risiko for at information går tabt, idet hukommelsen kan have sine begrænsninger eksempelvis hvad angår forglemmelser af detaljer. Fordelene er dog, at indlevelsen og den aktive lytten under selve interviewet kan virke som "... et selektivt filter, der fastholder netop de betydninger, som er væsentlige for undersøgelsens emne og formål" (Kvale & Brinkmann 2009:201).

Efter transskriberingen har bearbejdningen af det indsamlede interview og feltreferat desuden bestået af en kodningsproces (Kvale & Brinkmann 2009:224), som tager udgangspunkt i og inspiration fra principperne fra Grounded Theory (Boolsen 2010:43). Særligt denne kodningstradition er kendetegnet ved en induktiv analyseteknik, som egner sig til at systematisere og klassificere det indsamlede data, især i de tilfælde, hvor det drejer sig om store datasæt, hvorfor det også egner sig til denne (Antoft & Salomonsen 2007:37). Til denne indsats er udarbejdet et kodetræ¹⁷ – også kaldet kodememoer (Kvale & Brinkmann 2009:224) – med temakategoriseringer og beskrivelser af disse, som de viste sig i den indledende dataindsamlingsfase. Koderne er datadrevet hvilket betyder, at de opstår induktivt og tager udgangspunkt i empirimaterialet – modsat begrebsdrevne koder, som på forhånd bestemmes ud fra teori (Kvale & Brinkmann 2009:47). Disse

¹⁷ Se bilag 2

koder knyttes til udsagn, som passer ind i de tilhørende beskrivelser, hvilket har det formål at kondensere og strukturere det empiriske data. Efterfølgende kan der let laves udtræk af koder/temaer eksempelvis til at sammenligne eller optælle kvantitativt¹⁸. Det er dette bearbejdningsarbejde, der i øvrigt blev varetaget af de tilknyttede studentermedhjælpere, som har muliggjort en forholdsvis let tilgængelig konstruktion af min case.

Tabel 1: Temakategorisering opgjort i antal kilder og referencer

	<i>Kilder</i>	<i>Referencer</i>
<i>Andet interessant</i>	6	10
<i>Empirisk baggrundsviden om børn og unge</i>	70	151
<i>IT-udstyr og forholdet hertil</i>	81	195
<i>Arbejdsgang og baggrund</i>	39	161
<i>Forhold til jobbet</i>	27	76
<i>God og dårlig kommunikation</i>	52	217
<i>Henvendelsesmønstre</i>	86	321
<i>Organisering i kommunerne</i>	35	101
<i>Relation</i>	65	213
<i>Forbehold og udfordringer</i>	79	291
<i>Ideudvikling</i>	47	79
<i>Potentialer</i>	92	447
<i>Spilleregler</i>	56	91
<i>Kilder og referencer i alt</i>	122	2353

Tabel 1 illustrer samtlige koder, som er anvendt og stadig anvendes i kodningsfasen af empirimaterialet. Det samlede antal referencer og kilder er en oversigt over antallet, som det ser ud i skrivende stund (indsamlingsfasen er ikke afsluttet) for hele teledialogprojektet. Ud fra hver kode angives hhv. antal af kilder (interview, feltreferater etc.), som koden er identificeret i samt antal samlede referencer (udsagn) for den pågældende kode.

Jeg har medvirket til at foretage nogle interviews i én af kommunerne, men jeg har imidlertid ikke selv indsamlet det data, som mit casestudie bygger på. Derfor kan der, med det videnskabsteoretiske blik for øje, rettes en kritik af den indlevelsesevne og nærheden til fænomenet, som det kræves. Jeg er opmærksom på, at mit fravær i den specifikke dataindsamlingsfase, kan virke problematisk, da jeg ikke får førstehåndskendskab til de erfaringer, jeg efterspørger, men i stedet får disse via en mellemmand. Til gengæld kan der argumenteres for brugen af videnskabsteorien i samspil med

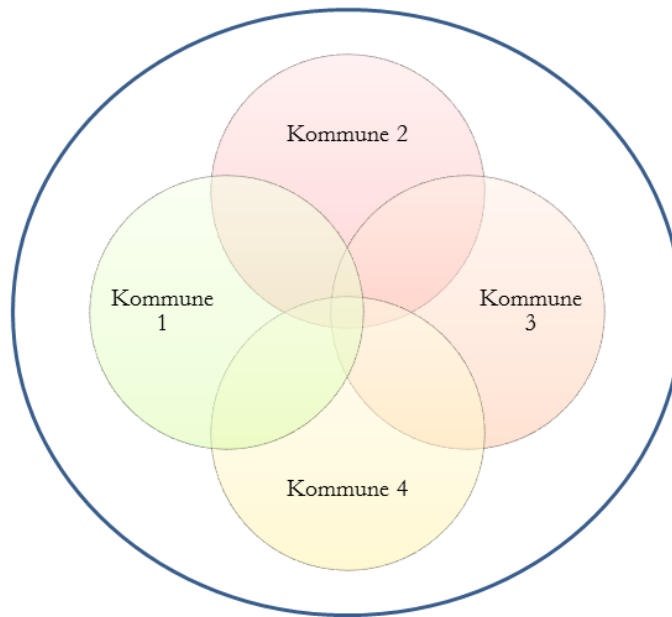
¹⁸ Se tabel 1 for en oversigt over samtlige koder og optællinger for hele teledialogprojektet

empirien, idet transskriptionsprocessen er forløbet på en måde, hvor en genlytning af lydoptagelserne ville vise, at renskrivningen er som informanten udtaler sig. Det kan desuden være svært for mig at fornemme niveauet af indlevelsesevne i interviewsituationen, idet jeg var fraværende, men man må antage og håbe, uanset hvilken subjekt-orienteret videnskabsteoretisk tradition, man som forsker betror sig til, at vedkommende udviser en eller anden form for interesse og indlevelse i at lære den anden person og dennes livsverden bedre at kende – hvilket i øvrigt er forskningssamtalens hensigt (Kvale 2000:19).

Casekonstruktion

Teledialogprojektet danner grundlaget for denne case fordi det, så vidt vides, er det eneste i Danmark af sin slags, som interesserer sig for at undersøge om den digitale teknologi kan understøtte og/eller forbedre udviklingen af relationen mellem myndighedsrådgiverne og målgruppen anbragte unge. Derudover bidrager teledialogprojektet med den erfaringstygde, som jeg efterspørger, idet empiriindsamlingen allerede startede i medio 2014 (i nogle kommuner). I teledialogprojektet deltager i alt syv kommuner, hvoraf tre deltagende kommuner har enten få (en til to) erfaringer eller slet ingen, hvorfor de slet ikke er kommet i betragtning til dette casestudie, idet undersøgelsen, ud fra disse erfaringer med teknologien, gerne vil skildre, hvordan og om den påvirker relationen. Med erfaringer menes, at myndighedsrådgiver sammen med den anbragte unge har haft mulighed for at afprøve den digitale teknologi i en længere periode, således at de kan berette dybere iagttagelser herom. De resterende fire kommuner, som i skrivende stund er i slutfasen af afprøvning, har en vis erfaringstygde både hvad angår myndighedsrådgivere og de anbragte unge, hvorfor de er udvalgt til at udgøre casen. Det, som kommunerne har tilfælles er, at de deltager i teledialogprojektet, hvorfor det ligeledes er den digitale teknologi, som myndighedsrådgiverne og de anbragte unge afprøver, der udgør casens kontekst. Casen er konstrueret på tværs af disse fire kommuner med udgangspunkt i temaer, som berører undersøgelsens overordnede tema (se figur 1). Det betyder, at den konkrete case er designet ud fra fire specifikke cases, hvor der er taget udtræk af unge- og myndighedsrådgiverudsagn i analyseprogrammet, NVivo, efter afprøvningen af den digitale teknologi gik i gang. Der er imidlertid også gjort brug af få udsagn (i alt fem) fra før afprøvningen af den digitale teknologi. Dette gøres for at kunne beskrive nogle pointer, som efter afprøvningen er understreget som værende væsentlige, men som udfoldes i dybden præ afprøvningen. Udsagn fra før afprøvningen vil blive markeret i referencen. Følgende koder udgør casen: 'god/dårlig kommunikation', 'henvendelsesmønstre', 'relation', 'potentialer' samt 'forbehold og udfordringer' (se

Figur 1



Figur 1 skal illustrere de udvalgte fire kommuners samlede erfaringer af den digitale teknologi. Den blå cirkel er den digital teknologiske kontekst, som danner rammerne for erfaringerne. Og de fire cirkler illustrerer de fire udvalgte kommuner. Min case udgør centrum i illustrationen, hvor kommunernes erfaringer overlapper hinanden. I tabel 1 kan man yderligere se indholdet af dette centrum.

i øvrigt tabel 2). Udvælgelsen er sket på baggrund af kodetræet, der, som nævnt, rummer beskrivelser af de koder/temaer, som anvendes i databearbejdningen, med udgangspunkt i undersøgelsesspørgsmålet. Eksempelvis er det vurderet, at en kode som 'arbejdsgang og baggrund' ikke bidrager med at forstå undersøgelsesspørgsmålet, fordi beskrivelsen af koden handler om myndighedsrådgivernes uddannelsesbaggrund, tidligere jobs, hvilke type sager, hun arbejder med mm.

Konsekvensen af at konstruere casen på denne måde, er, at dele af materialet ekskluderes i denne indsats, hvorfor resultatet risikerer at blive fragmenteret fra helheden. De ekskluderede interviewudsagn af materialet er bevidst blevet ekskluderet fra analysen, idet det ikke er undersøgelsens dybdegående analysegenstand. En case vil altid være et afgrænset system (Stake 1994:236), hvilket må betyde, at der er aspekter udenfor det afgrænsede system, som ikke indgår i casen. På den anden side er jeg ligeledes opmærksom på, at der i de ekskluderede interviewudsagn

kan eksistere spændende analysegenstande og som kan være relevante at studere i relation til digital teknologi i en bredere forstand, og som kan være genstand for anden, senere undersøgelse. Et eksempel på dette fra empirien kunne være at studere om kommunens organisering samt samarbejdet mellem forvaltningerne (it samt Børn- og Ungeforvaltningen) har en betydning for den teledialogiske praksis. Ovenstående konsekvenser er værd at risikere, fordi denne selektering af det empiriske data kan stille skarpt på relationen som genstand.

Tabel 2: Antal udsagn fordelt på hhv. myndighedsrådgivere og anbragte unge

	<i>Myndigheds-rådgivere</i>	<i>Unge</i>	<i>Fælles</i>
<i>God & dårlig kommunikation</i>	33	0	0
<i>Henvendelsesmønstre</i>	48	13	13
<i>Relation</i>	67	8	3
<i>Forbehold og udfordringer</i>	92	11	22
<i>Potentialer</i>	134	8	32
<i>Udsagn i alt</i>	374	40	70

Tabel 2 illustrer konstruktionen af min case. Casen er konstrueret med udgangspunkt i ovenstående referencer, som i alt udgør 484 fordelt på myndighedsrådgivere og anbragte unge. Sammenlignet med tabel 1, som påviser, at der for hele teledialogprojektet i skrivende stund eksisterer 2353 udsagn (referencer), giver denne tabel yderligere et overblik over størrelsen af mit casestudie.

Udfordringer ved det empiriske materiale

Tabel 1 repræsenterer henholdsvis myndighedsrådgiverudsagn og ungeudsagn samt fælles udsagn efter afprøvningen er begyndt, hvor det tydeligt fremgår, at myndighedsrådgiverne i datamaterialet er i overvægt sammenlignet med de unge. I udtrækkene ses, at der i alt er 374 udsagn fra myndighedsrådgivere mod kun 40 match fra unge på tværs af samme antal kategorier. I de fælles interviews er det ligeledes interessant at se, at der er flere udsagn her sammenlignet med ungeudsagn til sammen, særligt fordi de fælles udsagn er udtræk af kun to gruppeinterviews, hvor også myndighedsrådgiverne er højere repræsenteret.

Der kan rettes en kritik af forskningsholdets metodiske overvejelser i forhold til hvordan forskere imødekommer og får målgruppen anbragte børn og unge i tale. Myndighedsrådgiverudsagn er ikke bare kvantitativt overrepræsenteret. Man kan ligeledes være lidt kritisk hvad angår kvaliteten af udsagn fra børn og unge. En diskussion om kvalitet risikerer at blive normativ i forhold til, hvad der er ”gode” og ”dårlige” udsagn, men når udfaldet af interviewet bliver udsagn i form af enstavelser eller ”det ved jeg ikke”, kan det efterfølgende være vanskeligt at anvende disse på et

analytisk tilfredsstillende niveau. Dette er på ingen måde en kritik af målgruppen, idet ansvaret for et godt interview ikke er informantens. Det må derimod siges at være forskerens ansvar at stille spørgsmål, som informanten kan og vil besvare (Kvale 2000:151), således at svarene bliver længere end spørgsmålet og interviewet bliver ”selvkommunikerende [som] ikke kræver mange yderligere kommentarer og forklaringer” (Kvale 2000:149). Anden forskning har påvist, at det kan lade sig gøre at få børn og unge i tale med de rette metodiske overvejelser (se metodeafsnittet i Jensen 2014, Schjellerup Nilesen 2009). På den anden side kan det overvejes om det er emnet frem for interviewteknikken, der er årsagen til overfladiske eller mislykkede interview (Kvale 2000:149). Jeg har alligevel valgt at medtage ungeudsagn i analysen, idet udsagnene, til trods for ovenstående kritik, har en værdi fordi de kommer fra aktøren selv. Overordnet set kan de bruges til at give et indblik i unges erfaringer, men dette bliver desværre ikke ligeså detaljeret eller nuanceret, hvis man sammenligner med myndighedsrådgivere interview. Dette resulterer ligeledes i at myndighedsrådgiverne er overrepræsenteret i analysen, men jeg har forsøgt at underbygge med ungeudsagn, hvor det har været muligt ud fra det empiriske materiale.

Som et resultat af ovenstående metodiske udfordringer samt tidlige udfordringer har man i nogle enkelte kommuner i opsamlingsfasen anvendt en anderledes metode til indsamling af ungeempiri. Denne metode handler om, at myndighedsrådgiverne er gjort til medforskere i processen omkring at få unge erfaringer ved, at myndighedsrådgiverne interviewer de unge om deres oplevelser med den digitale teknologi. Interviewguiden er udarbejdet af forskerholdet. Nogle interviews er afholdt over Lync mens andre i form af et fysisk møde. Efterfølgende er der afholdt gruppeinterview med myndighedsrådgiverne internt i kommunen, hvor de får mulighed for at viderefortælle disse interviews. Det betyder, at der nogle steder ikke foreligger direkte udtalelser fra unge, men genfortællinger. Denne metode kan have sine fordele og ulemper. Ulempen er, at forskeren ikke får førstehåndskendskab til aktøren og indlevelsen dermed sker gennem en mellemmand. På den anden side kan det argumenteres for, at myndighedsrådgiveren står i en bedre ”forsker”-position, idet hun på forhånd har kendskab til den unge og per automatik er tættere på end en udefrakommende forsker.

Specialets placering i teledialogprojektet

Teledialogprojektets informationsvidenskabelige hensigt om at generere ny viden omkring børn og unges inddragelse i produktdesignprocessen (se bl.a. Andersen et al. 2015) sker ud fra informationsvidenskabelige traditioner som bl.a. ’Science Technology and Society Studies’ (STS), Bruno Latours Aktør-Netværkteori og lignende. KORA’s arbejde er derimod målrettet den

socialfaglige praksis i form af en erfaringsanalyse. Specialet adskiller sig fra teledialogprojektet ved, idet der gøres brug af den franske filosof Emmanuel Lévinas' etiske fænomenologi samt videnskabsteoretiske inspirationer som fænomenologien og hermeneutikken, hvilket må sige at adskille sig fra teledialogprojektets overordnede formål. Mit casestudie er anderledes konstrueret, idet jeg fokuserer på få kommuner og få empiriske temaer, hvor teledialogprojektets casedesign baserer sig på multiple cases, hvor alle kommuner inddrages i analysen. Med andre ord har nærværende casestudie kun sat fokus på en lille del af det empiriske materiale i én case med brugen af teorier, hvilket distancerer sig fra projektet, som det er blevet tydeliggjort i ovenstående.

Analysestrategi

Analysen opdeles i to dele med hver deres formål, som præsenteres i dette afsnit. Som det vil fremgå i det næste kapitel, er analysens drivende faktor den store mængde empirimateriale, som jeg har haft adgang til. Inspirationen fra Grounded Theory i bearbejdningsprocessen af datamaterialet får også betydning for analysen. Det er på baggrund af denne indsats af jeg kan udtrække temaer til min case for derefter at sammenligne dem (Kvale & Brinkmann 2009:224). Min inspiration fra Grounded Theory har, som tidligere nævnt, ikke til hensigt at genere en ny teori, som det ellers kan være for mange forskere, der gør brug af samme, men derimod ny empirisk viden til at forstå, hvorvidt indførelsen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis med anbragte unge kan have nogle potentialer eller begrænsninger for relationen til myndigheden.

De empiriske fund

Analysens første del består af en empirisk analyse, hvor de identificerede mønstre beskrives. Ved en grundig gennemlæsning og yderligere bearbejdning af de udvalgte koder, som danner casen, forsøger jeg at identificere mønstre i meningsindholdet. For hvert kodeudtræk er lavet et Excelark, hvor de identificerede fund løbende er nedskrevet under undertemaer, hvor jeg på baggrund af dette var i stand til at identificere mønstre på tværs af koderne. Det skal her påpeges, at den empiri, som er udvalgt til casen er et resultat af en indledende induktiv tilgang (præ-afprøvningsfasen) kombineret med delvis deduktiv tilgang. Pointen med den induktive tilgang som jeg anvender, er, at jeg i analysedelen forsøger at gå forudsætningsløst (epoché) til værks med det formål at sætte informanternes erfaringer i centrum. Det medfører, at informanternes udtalelser kommer til at være bestemmende for de temaer, som udspringer af empirien. Det vil fremgå, at informanternes erfaringer med anvendelsen af den digitale teknologi rummer en kompleksitet og nuancer, som jeg vil fremhæve jf. formålet med denne undersøgelses casestudie. Dette vil bidrage til at frembringe

potentialerne og forbeholdene ved implementeringen af sådan et medie i den socialfaglige praksis og i de unges liv. I opsamlingen for hvert empirisk tema vil de eksisterende erfaringer og eventuelt andet litteratur ligeledes blive inddraget med det formål at diskutere empirien samt placere den i en større kontekst.

Diskussion af de empiriske fund

Analysens anden del har den hensigt at diskutere aktørernes opfattelse af det fysiske møde versus det digitale møde. Her er specifikt tale om de visuelle indtryk, såsom muligheden for at aflæse kropssprog, der af både de unge og myndighedsrådgiverne vurderes som værende væsentlige i mødet med hinanden. Med brugen af den franske filosof Emmanuel Lévinas (1906-1995) betragtninger af den etiske fænomenologi ønsker jeg at forklare og diskutere de empiriske fund. Lévinas hævder, at et ansigt til ansigt møde fordrer en ansvarlighed over for det andet menneske, som sidder i rummet med os (Kemp 1996:48). Pointen er, at under dette møde forpligtes mennesket til gennem den andens blik at synliggøre personen overfor og behandle vedkommende som en moralsk autoritet (Juul 2012:93). Dette er et opgør med den totalitære (regler, teknikker og metoder) opfattelse med hvilke vi reducerer mennesket til noget velkendt (kategorisering), hvormed interessen for menneskets fremmedhed (uendeligheden) forsvinder (Juul 2012:93). Lévinas' etiske appel handler med andre ord om, at det først er i mødet med det andet menneske, at vi indser dets uendelighed og unikke egenskaber, som ikke kan indpasses i de totalitære kategorier. Lévinas skrev dette i 1961, sandsynligvis med tanker på ansigt til ansigt mødet i det fysiske rum og i en tid, hvor teknologien var af en anden karakter. Det skal derfor diskuteres, hvorvidt den andens blik i mødet over den distance, som videoen frembringer, kan fordre samme appel om ansvarlighed.

Kapitel 4 Empiriske fund

“Mødet [i det fysiske rum] er bedre. Jeg tror samtalen sammen med dem er bedre. Jeg tror jeg ville få den præcis samme tætte samtale med UNG6 som jeg har haft de sidste to gange med ham på denne måde, hvis jeg var ude ved ham. Problemet er bare, at jeg før var kommet hvert halve år, og nu snakker jeg med ham hvert fjortens dag. Det er hyppigheden, som gør, at jeg får en mere fortrolig samtale med ham” (MR9).

I denne første del af analysen søges det at præsentere de temaer, som mit casestudie frembringer. Som det er nævnt i det tidligere metode kapitel vil denne del være med udgangspunkt i de empiriske fund, der løbende vil blive underbygget med citater fra myndighedsrådgiverne og i de tilfælde, hvor det er muligt, også med udsagn fra de unge. Når der i parentes refereres til personen, som har udtalt det pågældende udsagn, bruges de generiske navne, som er at finde i bilag 1. Udsagn, som er hentet fra gruppeinterview med myndighedsrådgivere, refereres kun som gruppeinterview og altså ikke med henvisning til, hvem der har udtalt det specifikke. De identificerede temaer er 'relationsforståelse', 'hyppigere opfølgning', 'den unge i centrum', og 'de visuelle indtryk', som præsenteres i samme rækkefølge.

Tema 1: Relationsforståelse

Implementeringen af den digitale teknologi har affødt en diskussion af forståelsen og opfattelsen af relationsforholdet mellem myndighedsrådgiver og anbragt ung. De dominerende diskussioner i forhold til dette tema handler om definitionen af grænserne for relationen og varetagelsen af opgaver, når man besidder en myndighedsrolle. For de unge handler diskussionen om, i hvilke situationer man kan benytte en myndighedsrådgiver og de grænser den unge sætter for, hvilke emner eller livsforhold, man ønsker at inddrage hende i. Disse beskriver under temaerne 'myndighedsrollen', 'grænserne for relationen' og 'myndighedsrollen i nyt lys'.

Myndighedsrollen

Som myndighedsrådgiver er opfattelsen af den professionelle rolle, man besidder i forvaltningen, mangesidig. Rollebeskrivelsen er bred, og spektret går fra en klar definition af myndighedsrådgivers professionelle rolle til en mere nuanceret og kompleks diskussion af samme.

Myndighedsrollen og dens formål er tydelige for de unge, fortæller myndighedsrådgiverne og nogle af de unge selv: myndigheden bestemmer og træffer beslutninger på vegne af de unge. De unge forstår, at myndighedsrådgiveren er den person, de skal spørge om lov, og ikke eksempelvis pædagogerne på anbringelsesinstitutionen, hvis de skal have bevilliget noget. Eksempelvis fortæller en myndighedsrådgiver, at når en ung for eksempel er i konflikt med en pædagog, kan vedkommende finde på at sige til pædagogerne, at "det er jo ikke jer, der bestemmer, jeg ringer til MR5" (MR5). De unge er klar over, at det i sidste ende er myndighedsrådgiveren, som skal bevillige økonomiske og sociale foranstaltninger, fordi myndigheden har ansvaret for de unges generelle livssituation. Myndighedsrådgiverne har også den oplevelse, når de møder de unge, at de unge, trods rådgivernes mandat til beslutningstagning, har en positiv holdning til myndigheden. En

myndighedsrådgiver udtaler: ”de tænker ’det er hende fra kommunen’, men de tænker ikke ’det er hende fra kommunen, hende gider vi ikke snakke med’” (MR2). De unge giver myndighedsrådgiverne en opfattelse af, at de på den ene side kender myndighedsrådgivers rolle og opgaver i kraft af, at hun sidder i en forvaltning, og på den anden side, at dette ikke begrænser den unge i at ville gøre brug af sin rådgiver. Dette kan skyldes, at de unge ved, at de er afhængige af myndighedspersonen, idet det netop er hende, som sidder med bemyndigelse til at træffe beslutninger.

Empirien viser også eksempler på, at myndighedsrådgiveren er en vigtig og betydningsfuld person i de unges liv, som de henvender sig til i tilfælde af problemer. Ifølge en myndighedsrådgiver har en unge fortalt (i et ’medforskerinterview’), at vedkommende kun henvender sig til hende – og eksempelvis ikke vennerne – når der er forhold i livet, som er svære (Kommune 1). Andre fortæller, at de kan være bindeleddet til en fortid, som de unge har glemt eller fortrængt. En myndighedsrådgiver fortæller det sådan i et gruppeinterview: ”det der med, at jeg var en af de eneste, der vidste og kendte hans [afdøde] mor” (Kommune 3a). Det kræver imidlertid, at myndighedsrådgiveren bliver i sin stilling længe nok til at kunne dele denne historie med den unge senere i livet, hvilket hun påpeger efterfølgende: ”Jeg tænkte, at der var der en historie, som vi, hvis vi bliver på vores pind, er med til at kunne fortælle og følge”. Derudover er myndighedsrådgiveren én, som sørger for, at barnet får de bedste vilkår for en god trivsel og udvikling samt støtter de unge i deres opvækst. Under det samme gruppeinterview fortæller myndighedsrådgiveren videre:

Det handler om relationen. Dage hvor man vitterligt får følelsen af, at der var nogen der stod hos mig, og hvor der rent faktisk blev udviklet på nogle ting. Der er faktisk nogen der har forsøgt at støtte dig igennem, at det skulle gå dig godt. Jeg glemmer aldrig dengang salig [mor], men hun var ikke ret stor, da hun kiggede på mig med de der små, stærke øjne, og så sagde hun ’du holder øje med, at min far ikke drikker’. Så vi skal ikke tage fejl af, at man er nogen. Og så sagde jeg: ’Det hjælper [jeg] med, ved du godt. Så vi skal sørge for, at far ikke drikker, så han kan have det rigtig rart med dig, når du er på besøg’. Så jeg tror ikke man skal underkende, at man betyder noget, at man kan få en kæmpe betydning (Kommune 3a).

Myndighedsrådgiverne er af den opfattelse af, at de unge som regel er begejstrede for relationen til dem. De unge udviser en glæde, når myndighedsrådgiveren skal besøge de unge på anbringelsesstedet. En fortæller, at når de taler over den digitale teknologi kan den unge finde på at

udtale: ”du kommer snart ud og besøger mig” eller ”du kommer i næste uge” (Kommune 3c), hvilket myndighedsrådgiveren tolker, som en begejstring over det snarlige besøg. Andre fortæller, at der ”laves fest ud af det” (MR7), der er serveret saftvand, småkager, boller, nøddefad og sat lys på bordet, når de ankommer. Nogle myndighedsrådgivere tolker, at de små gestus er et tegn på, at det ikke er ubetydeligt, om myndighedsrådgiveren kommer på besøg: ”... når man er derude, så vil de gerne en” (Kommune 3a).

På den anden side påpeger flere myndighedsrådgivere, at de oplever, at den unges opfattelse af myndighedsrollen kan være distanceret. De kan have en opfattelse af, at myndighedsrådgiveren er en person, som kommer på besøge to gange årligt, ”fordi det står i loven” (UNG5). En myndighedsrådgiver fortæller det sådan her:

Det er også bare en som kommer og så går der et halvt år, og så kommer der en anden, ’som jeg alligevel skal åbne op for’, så er det ikke sikkert, at man har lyst til det (...). Og jo tættere man kommer på de unge eller har haft en sag, som er tæt, så begynder man at [blive] tryk ved personen og ’nu kan jeg åbne op, for hun forlader mig ikke’ (Kommune 1).

Den gode relation kan også begrænses af, at myndighedsrådgiveren kan være svær at nå, og som den unge kun ser to gange om året. Ifølge denne myndighedsrådgiver kan det være medvirkende til, at den unge får et negativt billede af hende, hvorfor den unge ikke har lyst til at inddrage hende i sine livsforhold. Oveni dette fortæller myndighedsrådgiveren, at mange unge tidligere har oplevet en eller flere udskiftninger i myndighedsrådgivere. For nogen kunne det tyde på at have en forstærkende effekt i forhold til den modvilje til at involvere myndighedsrådgiveren i deres liv, fordi de bære på en frygt for, at den nye myndighedsrådgiver også bliver udskiftet på et tidspunkt.

Flere af de unge har været i kontakt med myndighedssystemet i mange år og har efterhånden fået dannet sig flere erfaringer med myndigheden enten gennem deres eget møde med denne eller ved forældrenes genfortællinger af deres møde med samme (Kommune 3a). De unge er klar over, at myndighedsrådgiverne sidder med en beslutningsmagt, og som det er beskrevet foroven, kan dette være positivt for den unge, men beslutningsmagten kan også forstås negativt. Nogle af de unge kan til tider udvise en mistanke om, at myndighedsrådgiveren kan misbruge denne magt. En myndighedsrådgiver fortæller, at hendes oplevelse til tider er, at de unge kan være påpasselige med at fortælle om forhold, ”som jeg kan bruge til noget” (Kommune 3b). De unge er særligt loyale over for forældrene, og kan være skeptiske i forhold til at udlevere informationer om disse forhold til

myndighedsrådgiveren i frygt for, at det kan blive brugt i mod dem. En myndighedsrådgiver tilkendegiver dette: "... det er et generelt problem, at de er ikke glade for, at de skal fortælle noget om deres forældre. Det er de bare ikke. Det vil de helst have, at jeg skal blande mig udenom" (Kommune 3a). Adspurgt direkte af myndighedsrådgiveren bekræfter mange unge, at forhold vedrørende forældre er et særligt følsomt emne og det emne de mindst har lyst til at involvere myndighedsrådgiverne i (eksempelvis UNG5). Selvom flere myndighedsrådgivere fortæller, at de unge accepterer deres beslutningsmagt og nogle unge også kan håndtere denne, så findes også unge, der har svært ved, at en person fra forvaltningen skal træffe beslutninger på deres vegne. En myndighedsrådgiver udtaler, at plejefamilien i konfliktsituationer med den specifikke unge, har hørt den unge udtale: "sig til hende [myndighedsrådgiveren], at hun ikke skal bestemme alting", i en situation hvor plejeforældrene lægger ansvaret for at træffe beslutningen over på myndighedsrådgiveren.

Myndighedsrådgiverne fortæller yderligere, at de har en oplevelse af, at de varetager flere opgaver på vegne af de unge. Eksempelvis beskriver nogle, at myndighedsrollen ikke udelukkende handler om at besidde en beslutningsmagt, men også består i at være den unges advokat eller talerør:

'Jeg er jeres [de unges] sagsbehandler, jeg skal samarbejde med jeres plejefamilie, mor og far, men jeg er jeres talerør, så det er mig, I skal komme til, hvis der er noget'. Og der er de trygge nok, hvis de ikke kan fortælle forældrene, så siger de det til mig (MR2).

De unge kan bruge myndighedsrådgiveren til at tale deres sag, hvis ikke de selv kan over for eksempelvis deres forældre. En anden fortæller, at hun har en oplevelse af at være en slags moderrolle i den unges liv: "Vi har en relation til hinanden, og der er ingen tvivl om, at UNG3 ser mig nærmest som en reservemor" (MR5). Det, at myndighedsrådgiveren kalder sig selv reservemor i denne kontekst, må forstås som en positiv relation, der supplerer den biologiske mors rolle og funktion. Brugen af begrebet reservemor til at beskrive den unges opfattelse af relationen til myndighedsrådgiveren, kan tolkes på flere planer: myndighedsrådgiveren kan være en ekstra mor i en praktisk forstand, men ligeså vel i en kærlighedsforstand. At bruge dette begreb må under alle omstændigheder betyde, at relationen går ud over en almindelig opfattelse af arbejdsbeskrivelsen for en myndighedsrådgiver.

I det næste vil jeg forsøge at tydeliggøre, hvordan ovenstående rolleforståelse sættes på prøve i spørgsmålet om, hvor tæt en relation kan eller skal være mellem en myndighed og anbragt ung.

Grænserne for relationen

Diskussionen om grænserne for relationen fremtræder i temaer såsom passende samtaleemner, grænserne for hvor privat en myndighedsperson kan tillade sig at være i etableringen af relationen og med hvilket formål samt grænsen for hvilke informationer de unge kan afkræves at udlevere om sig selv.

Der fremtræder generelt en bevidsthed og diskussion om grænserne for hvornår man er privat eller professionel. En myndighedsrådgiver stiller sig selv dette spørgsmål: ”... vi skal være der og være opmærksomme. Men hvor tæt skal vi være på?” (Kommune 1). Myndighedsrådgivernes rolle over for de unge består i at følge med i de unges generelle livssituation og vise over for den unge, at de kan henvende sig til myndighedsrådgiveren i svære situationer, som det er beskrevet for oven. Men det kan til tider være svært at sætte en klar grænse for, hvor involveret de skal være i den unges privatliv. Nogle myndighedsrådgivere sætter en tydelig grænse i forhold til, hvad den unge skal kunne bruge hende til i rollen som den unges myndighedsrådgiver, mens andre har en mere ad hoc-tilgang til denne grænse. Det viser sig for eksempel hos en myndighedsrådgiver, som beskriver myndighedsrollen med, at hun ikke skal være en del af de unges hverdag. En anden beskriver grænsen således: ”... storebroren gav mig simpelthen kram, og det plejer de ikke at gøre og det lægger jeg heller ikke op til. Der må gerne være distance” (Kommune 3c). Her referer myndighedsrådgiveren til grænsen ud fra en fysisk forståelse af hvorvidt en myndighedsrådgiver kan tillade sig at udvise fysisk omsorg overfor en ung ved at kramme. Som myndighed skal man ikke være kropslig med de unge. Adspurgt om, hvilke informationer en myndighedsrådgiver kan udlevere om sig selv understreger en tredje myndighedsrådgiver ligeledes, at der er emner, de taler med deres venner om, som de ikke skal tale med de unge. Andre tager de unge med på cafe eller i biografen, som forsøg på at skabe andre samtalerammer, som de unge kan føle sig trygge i. Grænserne er meget forskellige og afhænger af, hvilken myndighedsrådgiver udtaler sig. En fortæller følgende:

Vi skal passe på med, at vi ikke er en mentor, vi er en myndighed. Vi skal passe på med, at det ikke bliver for hyggeligt, ellers ender det med, at vi skal have kage med (...) Kan vi smalltalke med dem for at få den der første kontakt, men så er det der, vi skal passe på med at komme til at udvikle det til, at vi skal være venner på Facebook-agtigt (...) at snakke fodbold er fint for en stund, men det skal ikke fylde, for vi er en myndighed (Kommune 1).

Som ovenstående citat illustrer, så er titlen myndighed også bestemmende for hvad samtaleemner kan handle om. Senere skal potentialerne ved ”smalltalk” beskrives yderligere, men her fremgår det, at denne form for dialog behøver et formål, for ellers risikerer man, at samtalen og relationen bliver uprofessionel, understreger myndighedsrådgiveren. Nogle myndighedsrådgivere påpeger dog diskrepansen i, at myndighedsrådgiveren på den ene side forventer, at de unge skal udlevere private oplysninger om sig selv, mens den unge på den anden side ikke kender meget til myndighedsrådgiverens liv. Denne observation viser, at relationen mellem parterne er asymmetrisk. Myndighedsrådgiveren ønsker at lære den unge at kende, men det behøver ikke at gælde den anden vej – de unge skal ikke for tæt på myndighedsrådgiverne, fortæller en af dem (Kommune 1).

Grænserne for relationen mellem parterne bliver især tydelig, når disse diskuteres ud fra myndighedsrollen sat over for andre professionelle roller eksempelvis pædagogerne på anbringelsesstedet eller støttekontaktpersonen. Nogle af myndighedsrådgiverne diskuterer hvorvidt opgaven i forhold til at arbejde med relationsdannelse ligger hos andre fagprofessionelle, som qua deres position kommer ”tæt på den unge”. Eksempelvis siger en myndighedsrådgiver, at: ”Jeg har for eksempel en ung, der er startet med en kontaktperson, ham snakker jeg ikke bevidst med i øjeblikket, for kontaktpersonen skal have fordelen ved at komme på banen” (Kommune 1). En anden myndighedsrådgiver påpeger, at den unges kontaktperson har en anden funktion end hende og at det derfor kan være mere oplagt for vedkommende at etablere den tættere relation til den unge. Hun udtaler det således:

Hvis man var kontaktperson kunne man snildt bruge det her [et tænkt eksempel, hvor der er tale om, at parterne bytter roller], for der kan man godt give noget af sig selv. Det ved jeg de gør. Der har de også denne her tættere relation, der kommer hjem til barnet, går på cafe, spiser og hygger. Jeg har myndighedsrollen. Vi skal ikke komme alt for tæt på (Kommune 1).

Som citatet illustrerer, kan det være nemmere for eksempelvis kontaktpersonen at have den lette, uforpligtende relation, hvor de kan tale privat, fordi kontaktpersonen ikke besidder myndighedsrollen, og fordi en kontaktpersons jobbeskrivelse lyder anderledes end myndighedsrådgiverens. Udsagnet viser også, hvor forskellig grænsen kan være internt i faggruppen: som det vil komme frem senere, er der eksempler på, at nogle myndighedsrådgivere bruger ovenstående redskaber i mødet med den unge, hvilket ifølge denne myndighedsrådgiver

udelukkende er en kontaktpersons opgave. I samme gruppeinterview, som ovenstående udsagn er udtrukket, lyder det ydermere:

Hvis vi har anbragt dem i en plejefamilie eller på en institution og det er der vi vil have dem til at lave relationen og åbne sig op som det primære. Så skal vi mærke i forhold til vores unge, at vi skal være der og være opmærksomme. Men hvor tæt skal vi være på?
(Kommune 1)

Her er der en diskussion om hvorvidt det relationelle arbejde ikke er anbringelsesstedets ansvarsområde. Der er en klar skelnen mellem myndighed og anbringelsessted, hvilket har til hensigt at tydeliggøre klare grænser for ansvarsområder. Myndigheden har den overordnede opgave at sikre og føre tilsyn med, at den unge får de bedste muligheder for en god udvikling og trivsel, mens anbringelsesstedet skal udføre de opgaver, som denne myndighed udstikker:

UNG3 vil gerne noget hver dag, og derovre [anbringelsesstedet] i samarbejde med os er der besluttet, at de overholder alle regler vi laver, så de ændrer intet uden at gå igennem os (...) det, at jeg er på afstand gør, at jeg kan bevare overblikket [i konfliktsituation], det kan være svært, når man er i det (MR5).

Hensigten er at gøre arbejdet nemmere og opgaverne tydeligere for pædagogerne på anbringelsesinstitutionen. Derudover tjener det et formål om, at den unge ved, hvem vedkommende kan snakke med, når der skal træffes beslutninger og de ved hvem de kan opsøge i tilfælde de er utilfreds med noget bestemt:

Men jeg er på afstand, så idet han begynder at sms'e og ringe, så kan jeg vælge hvornår jeg tager den og jeg kan nå at undersøge sagen først. Jeg er ikke i det, som de [anbringelsesstedet]. De står i konflikten hele dagen lang (...) Og de får ikke alle de konflikter, 'det er ikke os, der bestemmer det, det er MR5, det er kommunen' der har sagt, at det er sådan' (MR5)

Når myndighedsrådgiveren ikke befinder sig direkte i den unges konflikt, men kan observere den på afstand, kan hun nemmere eksekvere sin beslutningsmagt. En anden hensigt for disse grænser er også at signalere tydeligt over for den unge, hvad han/hun kan bruge myndighedsrådgiveren til.

Hvis relationen eller dialogen bliver for uforpligtende og hyggeligt kan det give uklare signaler til de unge om relationens formål og grænser:

... at snakke fodbold er fint nok for en stund, men det skal ikke fylde, for vi er faktisk en myndighed. Og næste gang, så kan det være, at der skal klappes til ham, og så kan han blive lidt: 'hvad fanden, vi snakkede da fodbold sidst'. Det blev lidt hyggeligt sidst (Kommune 1).

Grænserne for hvor fortrolig en myndighedsrådgiver skal være over for den unge afhænger, som det fremgår, af hvilken myndighedsrådgiver man spørger. Det påpeges, at andre fagpersoner har andre forudsætninger for denne fortrolighed modsat en rådgiver i en myndighedsrolle. Myndighedsrollen kan have sine fordele, men den har også sine ulemper, hvilket, ifølge ovenstående, skyldes jobbeskrivelsen. De unge kan have svært ved at "åbne sig op", idet de har svært ved at begribe, hvad formålet er, når de ikke kender personen godt. Denne forståelse af relation og tætheden af den ser ikke ud til at være påvirket den digitale teknologi, men virker umiddelbart til at handle om de strukturer, der eksisterer i en myndighedsforvaltning. Alligevel kan det i empirien tyde på, at den digitale teknologi kan påvirke dette, som det skal beskrives i det følgende.

Myndighedsrollen i nyt lys

Flere myndighedsrådgivere udtrykker, at de har en opfattelse af, at mange unge synes, at de bestemmer for meget (Kommune 1), men at de ikke selv nødvendigvis bryder sig om at kun være "hende, som bestemmer". Det er tydeligt, når man læser empirien, at det er vigtigt for myndighedsrådgiverne at tydeliggøre, at det faktum, at de træffer beslutninger på vegne af de unge, kun er i kraft af deres rolle som myndighed: "... det bare er arbejde, at vi skal være så skrappe. Vi har et arbejde og vi er også et menneske" (Kommune 1). Det, at hun påpeger, at hun også er et "menneske", kan tyde på, at hun ønsker, at de unge også skal forstå, at hun ikke kun er hende, som træffer beslutninger på vegne af den unge, men at hun også kan andet. Samme myndighedsrådgiver fortsætter og uddyber, at det kan være svært at besidde denne myndighedsrolle når de unge kun ser den: "de ser ikke, at vi er mennesker, bare denne her rolle" (ibid.). Udtalelsen kan tyde på, at nogle myndighedsrådgivere kan være ærgerlige over, at de unge ikke kan se ud over den rolle, hvilket igen kan tyde på, at de ønsker en lettere, uforpligtende relation til den unge – ligesom de unge ønsker det til myndighedsrådgiveren.

Præmissen for etableringen af relationen mellem aktørerne sker ofte med udgangspunkt i, at der sker negative ændringer i de unges liv, hvilket kan være medvirkende til at skabe det negative billede af myndighedsrådgiveren, fordi hun sættes i forbindelse med disse. Den digitale teknologi kan til gengæld være med til at påvirke dette. Som det vil fremgå senere, beskrives det, at den digitale teknologi kan skabe et uformelt samtalerum, og give plads til at tale om gode livserfaringer, således at myndighedsrådgiveren ikke kun knyttes til de alvorlige (og ofte negative) samtaler. Det fortælles således:

Min oplevelse er, at vi kender hinanden bedre nu og han har set mig. Sidder og fjoller her, og så bliver jeg forhåbentlig heller ikke så farlig. Så det er ikke kun når jeg skal ringe og give ham en skideballe eller sige nu skal han oppe sig lidt. Men så kan jeg også ringe for at høre, hvordan han har det (MR1).

Det, at man kan have en dialog, som ikke kun handler om alvorlige emner, bidrager til, at den unge får en anden opfattelse af myndighedsrådgiveren end ”hende, som bestemmer”. I dette tilfælde benytter myndighedsrådgiveren betegnelsen ”farlig” til at beskrive, at de unge tit opfatter myndighedsrollen som en autoritet qua hendes virke i forvaltningen, som kun træder til, når der er problemer i sigte eller beslutninger, der skal træffes. Med den digitale teknologi ser de unge også en anden side af myndighedsrådgiveren, når de får lov at opleve, at hun også tager kontakt til dem uden et alvorligt formål, men hvor der gøres plads til let og uforpligtende samtale om dagligdagsemner. En anden myndighedsrådgiver udtrykker samme iagttagelse på denne måde:

På den måde synes jeg, at det her har styrket, at han tør snakke med mig mere, at jeg ikke er så farlig (...) den [relationen] udvikler sig sådan, at han tør mere mig. Han er mere sikker på mig, hvor han har mig hende (Kommune 3c)

Den digitale teknologi medvirker til at nedbryde disse etablerede roller, således at den unge ikke kun ser myndigheden som en autoritet, men at han/hun kan være sikker på, at myndighedsrådgiveren har deres bedste interesse in mente og kan stole på hende. Myndighedsrådgiverne fremhæver, at det er af væsentlig betydning, at parterne lærer hinanden at kende, hvilket den digitale teknologi bidrager til samtidigt med, den unge får lov at se myndigheden med andre øjne:

Jo tættere kontakt vi har med de unge, jo mere lægger vi mærke til, hvordan de reagerer. Og de lærer også os at kende. Det kan godt være, at vi er de professionelle på den anden side af bordet, men vi er også mennesker (Kommune 1).

Myndighedsrollen bliver med andre ord menneskelig som et resultat af anvendelsen af den digitale teknologi. Det bidrager yderligere til, at de kan se hvordan de unge reagerer i den pågældende situation. Myndighedsrollen er stadig ”hende, som bestemmer”, men med den digitale teknologi bliver myndigheden også hende den unge fjoller og taler fodbold med.

Opsamling

Indførelsen af den digitale teknologi har blandt myndighedsrådgiverne affødt en diskussion om, hvad en relation til den anbragte unge egentlig indebærer for en myndighedsperson – hvad enten den er via den digitale teknologi eller fysiske møde. Med henvisning til kapitel 1, hvor de socialretlige forpligtigelser blev remset op, kunne det ovenstående tyde på, at disse er mere komplekse end som så. Usikkerheden omkring, hvor tæt en myndighedsrådgiver kan komme på den unge kan eventuelt forklares ved hjælp af Bestiller-, Udfører-, Modtager-modellen (BUM-modellen), som tydeliggør adskillelse af en bestillerfunktion og en udførefunktion. Når en bestillers (myndigheden) primære opgave bliver at bestille ydelser indsnævres relation til borgeren ”... til en kontakt, hvor socialarbejderen skal undersøge, hvilke tilbud eller indsats, denne borger skal have og så sende bestillingen af sted til andre aktører ...” (Høybye-Mortensen 2011:6). Ligesom Parton (2008, 2009) skriver Høybye-Mortensen, at redskaber (teknologier), som skal sikre procesregulering i det socialfaglige område, som BUM-modellen, forskyder det relationelle til at udelukkende at handle om indsamling af information. Høybye-Mortensen understreger, at en sådan model er problematisk på børn- og ungeområdet, hvor problemerne er komplekse, modsat eksempelvis det ældreområde, hvor hun hævder, at det oftere er større enighed om problemdefinitionen og hvordan problemet løses bedst (Høybye-Mortensen 2011:9). Denne skelnen mellem bestiller og udfører ses tydeligt i empirien, hvor det diskuteres, hvorvidt det i dette tilfælde er pædagogen, plejefamilien eller kontaktpersonen (udføreren), som skal være tæt på den unge, og ikke myndighedsrådgiveren, som laver bestillingen. Alligevel ses det under dette tema – som i øvrigt vil blive tydeligere i det næste – at myndighedsrådgiverne finder det uformelle samtale rum i det digitale møde som værende faglig hensigtsmæssig og ønskværdig, idet det giver plads til mindre alvorlige samtaler og tættere kendskab til hinanden. Det kunne derfor også diskuteres hvorvidt den digitale teknologi kunne ses som en

form for street-level strategi (De Witte, Declercq & Hermans 2015) til at opretholde muligheden for et tættere kendskab til den unge.

Tema 2: Hyppigere opfølgning

Det andet tema skal illustrere, at den digitale teknologi, ifølge informanterne, kan fungere som et hensigtsmæssigt supplement i den socialfaglige praksis med anbragte unge, idet den har medvirket til, at parterne har talt oftere sammen. Dette beskrives gennem to undertemaer om 'tiden i den socialfaglige dialog' samt 'potentialer' og 'begrænsninger' ved den hyppigere opfølgning.

Tiden i den socialfaglige dialog

Flere myndighedsrådgivere fortæller, at etablering eller opretholdelse af en relation til de unge er en længevarende proces, som kræver tid. Tiden til dette er særligt en vigtig faktor, når myndighedsrådgiveren besidder en myndighedsrolle, men som kan være vanskelig at finde for både myndighedsrådgiverne og de anbragte unge. Dette har særligt vist sig at være udfordrende efter, at de unges skoledag er blevet forlænget som et resultat af den nye skolereform trådte i kraft i 2014. De unge kan først samtale med myndighedsrådgiveren efter skoletid, hvor også myndighedsrådgiverne får fri fra arbejde. I et afsluttende interview med en myndighedsrådgiver og en ung debatteres netop dette problem, og det lyder sådan her fra myndighedspersonen:

Skolereformen har været en udfordring, for vi kunne ikke være så fleksible, for når du [den unge] havde fri fra skole, så havde jeg fri fra arbejde. Jeg har haft to andre unger, hvor jeg var nødt til at tage telefonen med hjem om aften, og det er ikke holdbart i længden at gøre det på den måde. Hvis det var før reformen, hvor du måske havde fri klokken 13.00, så har det været mere fleksibelt (UNG1 & MR2).

I empirien findes flere lignende eksempler, hvor enten skolereformen eller andre forhold, som for eksempel myndighedsrådgivernes sagsbyrde, nævnes som årsag til de henholdsvis tidspressede skoleskemaer og arbejdskalendere. Citatet foroven viser, at tiden til relationen er en væsentlig faktor og at parterne ønsker denne relationen til hinanden, som det fremgår, når myndighedsrådgiveren vælger at bruge sin fritid til at imødekomme de unges skoleskema for at kunne tale sammen. Relationen i dette eksempel begrænses og udfordres af andre udefrakommende parametre, som parterne eller den digitale teknologi kan have svært ved at ændre på. Den digitale teknologi kan imidlertid bidrage til noget andet, som det vil fremgå. En myndighedsrådgiver fortæller det således: "... det er jo ulig. Jeg har mere kontakt end til nogle af mine andre unge (...) Jeg taler jo ikke lige så tit med de andre unge som med [den unge, som deltager i

teledialogprojektet]” (MR1). En myndighedsrådgiver fortæller, at den hyppigere dialog med de unge er et nøgleord både hvad angår samarbejdet med den unge, men ligeledes med den unges anbringelsessted, der lyder således: ”Jo mere kontakt og jo tættere på UNG3 jeg er, jo bedre er det for dem [samarbejdet med institutionen] ... Jo mere til rådighed jeg står, jo bedre er det. Så iPads er fint” (MR5). I det sidste konstaterer hun, at den digitale teknologi, som parterne har fået udleveret af forskerholdet, som en del af projektet, kan være en løsning til det tidsproblem, som for nogle kan stå i vejen for en tættere kontakt. Dette bekræftes af en anden myndighedsrådgiver: ”... jeg vil ikke have tid til at følge op på samme måde som jeg kan nu ved at ringe til hende, og høre hvordan hun har det” (Kommune 1). Her bliver kontrasten til den præ-teledialogiske praksis tydelig, og den digitale teknologis betydning for pågældende sagsforløb står klart. Myndighedsrådgiveren påpeger her, at den digitale teknologi kan være med til at understøtte den hyppigere kontakt og opfølgning med den unges udvikling og trivsel.

En af årsagerne til, at myndighedsrådgiverne oplever at have mere tid til dialog skyldes blandt andet den digitale teknologis portabilitet:

Fordi jeg er med her, så har telefonen givet mig frihed til at ringe til netværket, hvor jeg har kørt. Hvor jeg skulle tale med ham, og hvor jeg ikke kunne nå det i arbejdstiden. Så har jeg nået at ringe ham op på vej til et møde, eller på vej hjem, når jeg har vidst, at han var stået op (MR1).

For nogle kommuner har deltagelsen i teledialogprojektet betydet, at myndighedsrådgiverne er overgået fra fastnettelefoner til smartphones, hvilket den indledende sætning i det ovenstående citat referer til. Dette teknologiske skift har medvirket til at give myndighedsrådgiverne ”... frihed i de sager, vi har valgt ud” (MR1). Den digitale teknologi giver myndighedsrådgiverne fleksibilitet i deres arbejdsdag og frihed til at foretage opfølgende samtaler med den unge i tidspunkter, hvor myndighedsrådgiveren ikke befinder sig på kontoret. Myndighedsrådgiverne er med andre ord ikke bundet til ét sted, men kan gøre deres arbejde i de situationer, hvor der er spiltid for eksempel mens de sidder i en bil eller lignende.

Til trods for, at mange oplever, at implementeringen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis, kan give en fornemmelse af mere tid til hyppigere kontakt med den unge, er der dog også nogle myndighedsrådgivere, som oplever, at samme implementering optager meget af deres arbejdstid. Deltagelsen i teledialogprojektet kan fratage tid til det socialfaglige arbejde. En sagsbehandler fortæller: ”Opstarten og de forskellige ting [workshop og interview], vi skulle deltage

i, har været tidskrævende” (MR5). Andre påpeger også, at anvendelsen af denne digitale kommunikationsform kan være tidskrævende, men hvor tidskrævende den kan være, afhænger af den eksisterende relation i mellem parterne. En myndighedsrådgiver uddyber at: ”... når man har en god relation, så fungerer det fint at snakke på den her måde, men er det nogen helt fremmede, så tror jeg, det tager noget tid i hvert fald” (MR11). En anden myndighedsrådgiver bekræfter, at den etablerede relation kan have en betydning i forhold til hvorvidt den digitale teknologi opleves tidskonsumerende:

Jeg kan godt se, at der er forskel som rådgiver, om man er vant til den tætte kontakt [i forvejen]. Nu har jeg snakket med de to andre [kolleger], som skal på, og de sagde, at de jo slet ikke er vant til at have så tæt kontakt, og det kunne de slet ikke se, hvornår de skulle få tid til (MR5).

Præ-afprøvningen har de kommende to deltagere umiddelbart svært ved at vurdere, hvorvidt det bliver muligt at afsætte yderligere tid til at tale med de unge, ifølge denne deltager. Til sammenligning siger samme myndighedsrådgiver, at den nye dialog for hende ikke har været mere tidskonsumerende, fordi hun og hendes unge i forvejen var vant til den hyppige dialog:

Jeg vil have tæt kontakt med UNG3 uanset hvad (...) Så for mig var det ikke ekstra kontakt (...) Nu kommer ungerådgivningen med og de arbejder ligesom jeg gør og har tæt kontakt med de unge, så for dem tror jeg heller ikke det bliver mere arbejde. De skal selvfølgelig lige sættes ind i det, men ligeså snart de gør det, så er de vant til at have den tætte kontakt (MR5)

En sidste overvejelse, som myndighedsrådgiverne gør sig i forhold til implementeringen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis og tidsaspektet, handler om, hvorvidt den digitale teknologi kunne udbredes i større skala – og på flere sager. En myndighedsrådgiver reflekterer over dette og konstaterer: ”Det vil selvfølgelig tage meget tid, hvis vi skulle have det på alle vores unge” (MR2). En anden myndighedsrådgiver er skeptisk ved tanken om at udbrede denne dialogform til samtlige unge. Hun fortæller: ”Lige umiddelbart som det ser ud nu på min sagsliste, så vil jeg nødig have det sådan til alle. I princippet er det guld værd, men så skal der være andre rammer over det” (MR1). Denne myndighedsrådgiver tilkendegiver de fordele, som den digitale teknologi

frembringer, men er samtidig kritisk i forhold til at skulle anvende denne med alle de børn og unge, som hun har ansvaret for, idet hun frygter, at det ville optage meget af hendes tid.

Ovenstående refleksioner omhandlede, hvorvidt det er ressourcekrævende eller –frigivende berøres også i andre undersøgelser, som er afsøgt i kapitel 2. Eksempelvis viste evalueringen af projekt, Virtuel Bostøtte, at nogle medarbejder oplevede, at anvendelsen af den digitale teknologi frigav tid til at kunne hjælpe flere borgere og i længere tid. Andre deltagere påpegede dog, at selve afprøvningen medførte et højere tidsforbrug, hvilket hovedsagligt skyldtes tekniske udfordringer.

Tiden til den socialfaglige relation er væsentlig, men kan være vanskelig at finde, når både de unge har lange skoledag og myndighedsrådgiverne mange sager. Afprøvningen af den digitale teknologi kan yderligere tage tiden fra det socialfaglige arbejde, dels fordi det kræver ekstra ressourcer at blive fortrolig med dette nye redskab og dels fordi den fordrer en hyppigere kontakt til den unge. Andre er også kritiske i forhold til en eventuel udbredelse af denne på samtlige børn- og unge sager, da de frygter, at det vil tilføre ekstra arbejdsopgaver. Alligevel er der også eksempler på, at indførelsen af den digitale teknologi har frigivet tid til hyppigere kontakt mellem parterne, som nogle fortæller er værdifuld og bestræbelsesværdig, hvilket beskrives i det næste.

Potentialerne ved hyppigheden

Et væsentligt problem i relationen til denne målgruppe er, at myndighedsrådgiverne kun formår at møde den unge to gange årligt, hvilket flere af myndighedsrådgiverne italesætter problemerne ved. Det kan være udfordrende at skabe førstehåndskendskab til den unge, som det er beskrevet i Barnets Reform, når parterne kun formår at finde tid til at møde hinanden hvert sjette måned. I det følgende beskrives dette problem:

Hvordan skal de have tillid til mig, når de ser mig en gang hvert halve år. Skal jeg så forvente, at de skal vende vrangen ud på dem selv, det tror jeg ikke. Så skal jeg have gjort mit benarbejde godt, og tidligere for at have den relation med dem (...)
Hvordan kan vi tro, som socialrådgivere, at fordi vi kommer hvert halve år, har de lyst til at fortælle os, at de har været krænket eller der er sket nogle ting. Hvordan kan vi tro, at vi kan træde ind i deres liv i en halv time og så får vi [hele historien]. Det er ikke ret sandsynligt (MR1).

Myndighedsrådgiveren illustrer denne pointe yderligere ved at påpege varigheden af de halvårige møder med den unge. Ifølge hende mødes parterne en halv time hvert halve år, hvilket ikke giver

tids nok til at lære den unge at kende. Når den unge desuden ikke er tryk ved myndighedsrådgiverens tilstedeværelse eller har tillid til hende, fordi vedkommende ikke kender hende, kan det være et problem for barnet at "åbne sig op" og fortælle om sine problemer. Samme myndighedsrådgiver fortæller endvidere, at den digitale teknologi kan bidrage til, at parterne kan lære hinanden bedre at kende, således at den unge også bliver tryk nok til at involvere myndighedsrådgiveren i sin livssituation: "Der ville vi komme langt med denne dialog, at vi blev kendte ansigter" (MR1). Den digitale teknologi kan give parterne mulighed for at lære hinanden at kende over en distance. En anden myndighedsrådgiver tilkendegiver, at anvendelsen af den digitale teknologi har resulteret i, at parterne lærer hinanden bedre at kende. Hun udtaler at: "vi kommer tættere på hinanden, fordi vi kommer til at tale oftere sammen. Hvert halve år er for lang tid, så åbner han sig ikke over for mig" (Kommune 3b). Flere påpeger, at nøglen til en god relation er, når de unge tør at åbne sig op, hvilket kan være svært ved de sjældne møder, som påpeget. Denne nødvendige åbenhed kan understøttes af den digitale teknologi, hvilket argumenteres ud fra iagttagelserne om, at de unge er mere snaksalige og at de taler om forhold, som ikke tidligere er blevet berørt (UNG1 & MR2).

Flere italesætter en mærkbar ændring i samtalerne og stemningen heri, som resultat af den hyppigere dialog via den digitale teknologi. De beskrives som værende mere afslappede, idet denne uformelle dialog giver mulighed for andre samtaleemner, "hyggesnak" og "smalltalk":

Vi kommer rigtig tit til at slukke brande, og have fokus, der hvor der er uro (...) Der kommer vi hurtigt til at handle og får ikke gjort så meget. Der bliver vi tvunget til også at have kontakten, når der ikke er noget i forhold til [den specifikke unge] i hvert fald. Og det gør noget for måden vi taler på og måden vi mødes i samtalen. Fordi der behøver ikke at være noget på spil, men bare for at høre 'hvordan går det egentlig?' Det betyder også noget for værdien af samtalen og den relation man får bygget op. For det er jo klart, at hvis jeg kun snakkede med [den unge, som deltager i teledialogprojektet], når jeg synes, nu var der noget på spil, så ville det være en anden samtale, vi ville have, og så kan det være, at han ikke gad snakke med mig. At han ville vælge mig fra på et tidspunkt (MR1).

Gennem en let og uforpligtende snak i ny og næ kan myndighedsrådgiveren fastholde relationen til den unge og sikre sig, at den unge også vil inddrage hende i emner, som kan være mere alvorlige. Videre bidrager den hyppige og uforpligtende dialog til, at myndighedspersonen lærer den unge

bedre at kende og vice versa. Kendskabet til hinanden er vigtigt idet det kan etablere en tillid mellem parterne:

Man starter samtalen med 'går det godt?'. Og når samtalen er sparket i gang får man en indikation på, hvordan har den unge det. Et redskab til en tillidserklæring, kan man sige (Kommune 1).

Den lette og uforpligtende dialog kan medvirke til at give myndighedsrådgiveren en indikation om, hvordan den unge trives og udvikles. Dette sker på baggrund af, at der er blevet etableret et rum, hvor den unge får en oplevelse af, at pågældende kan være fortrolig med myndighedsrådgiveren. Det skaber tryghed hos den unge at vide, at vedkommende kan samtale med en person, som kontinuerligt viser interesse og lyst til at lære ham eller hende at kende. En myndighedsrådgiver fortæller det således:

Så har man jo alligevel gjort en forskel, så det [teledialog] har givet hende noget. Så man skal ikke kun tænke: 'hvad kan det give os? Hvad giver det de unge?' Hun har fået den tryghed, hun manglede, og en at snakke med (MR2).

Myndighedsrådgiveren fortæller dette i sammenhæng med, at hun var sygemeldt i tre uger, hvilket betød, at de ikke kunne snakke sammen via den digitale teknologi. Efterfølgende har den unge fortalt til myndighedspersonen, at hun har manglet det i den pågældende periode:

Det sidste møde har hun sagt, at hun er glad for det og at hun savnede det i de tre uger, jeg har været væk. Så det har alligevel gjort et stort indtryk på hende, at vi har haft de snakke der. Og hun har også handlet på det, for hvis hun havde været ligeglad med det, så har hun tænkt 'nårh ja, MR2 ringer, når hun ringer'. Men hun kontaktede jo [en fra forskerholdet] (MR2).

Den unge vidste ikke, at myndighedsrådgiveren var sygemeldt, hvorfor hun kontaktede forskerholdet, for at få opklaret, hvorfor myndighedsrådgiveren ikke var online. Ifølge myndighedspersonens opfattelse af denne episode, kan det virke til, at det rum, som den digitale teknologi har medvirket til at skabe, opleves så positivt for den unge, at hun ønsker at fastholde denne nye dialog, hvorfor hun kontakter forskerholdet for at få den genetableret.

Dette uformelle samtalerum, hvor parterne kommer tættere på hinanden, bidrager yderligere til, at myndighedsrådgiveren oplever, at hendes faglighed forbedres. For på denne måde kan hun løbende følge den unges generelle livssituation på en måde, som forbedrer hendes muligheder for forebyggelse: ”Vi kan få viden om ting, der er ved at gå galt inden det kører af sporet” (MR3). Dette bekræftes af en anden myndighedsrådgiver: ”Hånd på pulsen, for at mærke efter. Måske er der ting, vi kan forbygge, nogle ting vi kan standse i stedet for at det kører helt ud” (MR2). En tredje myndighedsrådgiver påpeger ligeledes, at hendes faglighed er blevet styrket, hvad angår beslutningstagning i hendes virke som myndighed. Dette er beskrevet på følgende måde i et feltreferat:

Når man taler sammen over Lync, så kan man ikke vente med at svare. Så bliver det nemmere for MR10 lige at spørge ind: ’hvorforspørger du egentlig om det? Hvad tænker du om det svar?’ Dialogen bliver tættere og giver mulighed for, at man kan gå mere i dybden. MR10 føler derfor, at hendes mere kontinuerlige kontakt med UNG7 har gjort hende mere kvalificeret til at træffe beslutninger på UNG7’s vegne (MR10).

Den forbyggende effekt er ligeledes fremhævet i evalueringen af Ungerådgivninggen 24/7, hvor unge og ansatte udtaler, at den direkte og hurtig tilgængelighed har bidraget til, at de unges problemer ikke når at eskalere yderligere, fordi der reaktionstiden er kort (Herning Kommune 2013). Den hyppige kontakt over den digitale teknologi skaber et trygt samtalerum, hvor der gøres plads til at ung får tillid til myndighedsrådgiveren, som udtrykkes ved, at han eller hun ”åbner sig” mere op. Der er plads til at snakke om lettere og uforpligtende emner, hvilket gavner relationen i den forstand, at myndighedsrollen bliver mindre ”farlig”. Alle disse oplevede forbedringer bidrager yderligere til, at de fysiske møder opfattes som forbedrede for begge parter. Dette illustreres i følgende citat:

Men jeg synes efterfølgende, hvor jeg kom hjem til hende en måned efter, hvor jeg skulle have en børnesamtale, der kunne jeg mærke, at hun var mere åben. Hun snakkede og snakkede. Og det er fordi, tænker jeg, at vi har haft de fire samtaler [via den digitale teknologi] inden jeg kommer derud (MR2).

Myndighedsrådgiveren kan i det ovenstående tilfælde mærke tydelig forskel i den unges adfærd under børnesamtalen. En anden myndighedsrådgiver har iagttaget lignende forbedringer:

Vi havde lige snakket [via den digitale teknologi], så vi var varme og kunne gå lige til emnerne på mødet. Vi var mere dus. Han var mere dus med mig end normalt. Man kan forberede samtalen og sige til den unge: 'Kan du ikke lige tænke over noget bestemt inden vi ses?' Det er en fordel, da de unge sjældent er forberedt til møderne (MR1).

Samtalerne over en distance via den digitale teknologi ser myndighedsrådgiverne yderligere som et redskab til at forberede de unge til vigtige kommende møder. Eksempelvis kan disse forberedende samtaler med myndighedsrådgiveren have den fordel, at parterne kan gå lige til sagen, når de mødes til en børnesamtale efterfølgende: ”når vi snakker sammen, så har vi lige snakket ugen før, så vejen ind til sagens kerne er ikke så lang (...) Det er min opfattelse, [at det er nemmere at komme til der, hvor der er noget på spil]”, fortæller MR1. I forbindelse med andre møder, for eksempel møder med forældrene eller stormøder, hvor også andre fagpersoner deltager (pædagoger, lærer, psykologer etc.), kan den unge bruge den digitale teknologi til at forberede sig til eventuelle svære samtaler. En ung fortæller:

Det [den digitale teknologi] er meget bedre, så kan man forberede sig til samtaler inden man skal ind. Snakke igennem hvad man skal sige, så man ved præcis hvad man skal sige. [Eksempelvis] min situation med mine forældre [så kan man] få lidt inspiration fra sin sagsbehandler om hvad man kan sige (UNG1 & MR2).

Den unge fortæller i det ovenstående, at hun har haft glæde af den digitale teknologi i en specifik situation, hvor hun skulle konfrontere sine biologiske forældre om svære forhold, som hun fandt vanskelige at håndtere. Her brugte myndighedsrådgiveren og den unge den digitale teknologi til at planlægge en konstruktiv måde at konfrontere forældrene til det kommende møde. Samme unge fortsætter og fortæller, at de digitale samtaler medvirker til, at hun ikke behøver at gentage sin historie hver gang hun taler med sin myndighedsrådgiver – som det nogle gange er tilfældet, når parterne kun ses til de halvårige møder. Hun fortæller: ”Det er nemmere end hvis man skal forklare det hele igen. Man skal ikke tænke tilbage i så lang tid [og det er] nemmere at huske” (UNG1 & MR2). For myndighedsrådgiveren gælder der, at de forberedende digitale samtaler giver hende bedre faglig indtryk af hvad den unge ønsker, hvilket igen medfører, at hun kan træde bedre i karakter som den unges repræsentant og understøtte ham eller hende i disse ønsker (MR2).

De hyppigere møder, som finder sted via den digitale teknologi, medvirker til, at myndighedsrådgiverens faglighed bliver styrket, når hun løbende kan følge med i den unges udvikling, hvilket sker ved, at den unge åbner sig mere op og tør fortælle om sine private forhold. Kendskabet til hinanden bliver bedre ligeså vel som de efterfølgende fysiske møder.

Begrænsningerne ved hyppigheden

Der er imidlertid også eksempler på, at den hyppigere opfølgning kan have sine ulemper især hos de unge, som ikke finder den fordelagtig. Nogle myndighedsrådgivere har den opfattelse, at denne nye dialog kræver særlige kompetencer for at målgruppen kan profitere af den. Målgruppen skal overvejes nøje, påminder de. En myndighedsrådgiver spekulerer i om, den unges særlige vanskeligheder var årsag til, at de måtte stoppe dialogen via den digitale teknologi, hvilket er beskrevet i det følgende feltreferat:

MR1 overvejer om det var godt at vælge en ung med en autismediagnose, idet det måske gjorde det for vanskeligt at udnytte mulighederne i teledialog. Det var muligvis en særlig barriere for samtalerne via Lync, at den unge havde diagnosen autisme (MR1).

I tråd med nogle erfaringer med brugen af video i Virtuel Bostøtte har en anden myndighedsrådgiver en anden oplevelse og påpeger, at denne form for dialog kan være en god indgang til en målgruppe, som kan have udfordringer med de fysiske møder, fordi de for eksempel har angst eller har svært ved at komme op af sengen: ”Det kan være svært for nogen, som måske har noget angst eller ligger under dynen” (Kommune 1). Denne nye dialog kan give denne målgruppe mulighed for en langsom kontakt, fortsætter hun. På vegne af den unge udviser en tredje myndighedsrådgiver skepsis i forhold til den digitale teknologi. Hun kan være bekymret for, om den tætte opfølgning kan fremprovokere en mistænkelighed over for myndighedsrådgiverne hos den unge:

Jeg tror egentlig ikke rigtig han gider det. Han gider sgu ikke snakke med mig på den måde (...) Ved at han skal snakke så tit med mig, kan han blive mistroisk på, at jeg på en måde kan få ham til at sige noget, som han egentlig ikke ville have sagt. Jeg kan være lidt bekymret, men jeg ved ikke om det er sådan (Kommune 3b).

Ovenstående citat viser, at den digitale teknologi kan modarbejde den tillid, som tidligere er beskrevet.

Andre unge kan også udvise en modvilje mod at anvende den digitale teknologi. Adspurgte om den hyppigere dialog over den digitale teknologi er hensigtsmæssigt, svarer en ung følgende til forskeren, som har refereret det således:

UNG9 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. MR11 kommer jo ikke så tit – altså hun kommer selvfølgelig, bare ikke så tit. Så tit er der sket noget, som de skal snakke om. Det er der ikke her med iPaden. Hvis der var gået længere tid, så var der sikkert sket noget, de skulle snakke om på iPaden (UNG 8 & 9).

Det, at myndighedsrådgiveren er mere tilgængelig og parterne taler mere sammen kan også opleves som unødvendigt, hvis ikke parterne har noget konkret at samtale om, fortæller den unge overfor. Til de sjældnere fysiske møder kan den unge nå at samle fortællinger sammen til myndighedsrådgiveren. Der skal således være et formål med den hyppigere kontakt.

Opsamling

Med henvisning til det citat, som er vist på forsiden af dette kapitel, vil jeg afslutte dette tema. Her opsummerer myndighedsrådgiveren dette tema klart. Før talte den pågældende myndighedsrådgiver med den unge hvert halve år (som er det lovpligtige antal), mens de via den digitale teknologi har talt sammen hver anden uge. Den skelsættende faktor i ændringen af relationen mellem parterne er derfor hyppigheden af samtalen, fortæller hun. Derfor hævder hun også, at den tættere samtale kunne afstedkommes af de fysiske møder, hvis de skete ligeså ofte. Man kunne derfor stille det spørgsmål, om den digitale teknologi isoleret set bidrager til de ovenstående forbedringer eller om det er forpligtelsen til teledialogprojektet, som legitimerer, at myndighedsrådgivere kan samtale oftere med disse unge sammenlignet med andre? Det er værd at bemærke, at undersøgelser viser, at færre sager (et fald fra ca. 39 til ca. 25 sager) for myndighedsrådgiverne betyder mere tid og bedre relation til de pågældende børn og familier i den socialfaglige praksis (KORA 2015:16-17). Ved en reduktion i sagstallet af det socialfaglige arbejde i den pågældende kommune kan man altså opnå lignende resultat, som beskrives under dette tema. Hyppigheden i opfølgning stiger på samme måde og relationen forbedres ved blot at frigive ressourcerne til dette. Det er dog stadig væsentligt at holde fast i, at også den digitale teknologi kan bidrage til hyppigere dialog i den socialfaglige praksis,

som det er identificeret her. Særligt i en praksis som på nuværende tidspunkt ikke har de nødvendige ressourcer til at aflægge oftere besøg. Den digitale teknologi kan bidrage til at understøtte de ønskeværdige hyppige opfølgninger og virke som et supplement til de fysiske møder.

Tema 3: Den unge i centrum

Et andet empiriske fund handler om, at indførelsen af den digitale teknologi kan være medvirkende til at understøtte, at den unge sættes i centrum i den socialfaglige praksis, hvilket beskrives med udgangspunkt i undertemaerne 'direkte kontakt og tilgængelighed' og 'interessen for den unge'.

Direkte kontakt og tilgængelighed

Jeg tror, vi skal arbejde mere med mere sms-kontakt med de unge. Nu har jeg siddet med voksne kontanthjælpsmodtager, og de er vant til, at sådan er systemet. De her er unge mennesker, og de kan ikke finde ud af det her system: det med at skrive e-mails, det er sådan en voksenting. Jeg ved godt, de skriver mail med vennerne. Men måske gå ned på deres niveau. Ikke blive 'ung med de unge', men sætte os ind i det (MR2).

Som det fremgår af dette citat, er det myndighedsrådgiverens klare overbevisning, at der er en tydelig forskel i måden voksne og unge mennesker kommunikerer på. Hun mener, at den socialfaglige praksis bør anerkende dette ved at anvende den digitale teknologi (her: sms-korrespondance) i relation til de unge. Andre myndighedsrådgivere påpeger også, at den digitale teknologi i sig selv kan være af stor værdi for det socialfaglige arbejde og etableringen af relationen:

Friheden til mobiltelefoner generelt til alle vores unge, ville være guld værd for os i vores arbejde. Sende en sms for at minde dem, når de skulle til møde. Der prøver man ovenpå [i it-afdelingen] at finde ud af om man kan sende sms fra computerne. Generelt for vores arbejde ville mobiltelefoner være guld værd. Men i forhold til de anbragte, når de ved at kontakten med socialrådgiverne er dårlig, de ikke kender os godt nok, og der er mange udskiftninger, så tænker jeg, at det er guld værd hvis vi kunne investere i det (MR1).

Med den digitale teknologi kan myndighedsrådgiverne imødekomme de unge og eventuelt være medvirkende til at løse eller kompensere for de problemer, som italesættes af både de unge og myndighedsrådgiverne. Andre myndighedsrådgivere er enige i dette og påpeger, at når den digitale teknologi anvendes i relationen til de unge, så møder man dem på deres præmisser, idet mange unge i dag er vant til at være tilkoblet teknologien i mange aspekter af livet. En af myndighedsrådgiverne fortæller dette således: "Jeg tænker, vi arbejder med unge mellem 13-23, unge mennesker skriver sms, de skriver ikke mail, de ringer ikke og sidder i kø [i telefontiden]. Det er kanongodt" (MR2).

En implementering af den digitale teknologi – her er der specifikt tale om mobiltelefoner – i det sociale arbejde med anbragte unge ville understøtte denne generations præferencer hvad angår brugen af kommunikationsplatforme, hvilket ligeledes ville symbolisere en anerkendelse af, at unge i dag kommunikerer anderledes end den ældre generation, der ikke er 'digitale indfødte'. En kollega til myndighedsrådgiveren, som er citeret ovenfor, fortæller ligeledes, at hendes oplevelse er, at den digitale teknologi har haft et positivt udfald for den etablerede relation:

Det giver bare en anden adgang for os. Det er en anden mulighed for os tre [myndighedsrådgivere, som deltager i teledialogprojektet], at vi kan sende en sms til nogle af de unge, hvis vi ikke kan komme i kontakt med dem. Der er vi sgu begrænset her [i forvaltningen], fordi de ikke har mobiltelefoner. Der har teledialog åbnet op for nogle muligheder for os, som vores kolleger ikke har, og som mangler i vores arbejde. Hvordan kan unge mennesker få lettet knoglen og ringe herind mellem 8.30 og 10.00, når de er i skole? Vi er jo firkantet på den måde. Hvis de ringer på hovednummeret, er der ingen, der tager den (MR1).

Den digitale praksis åbner ligeledes op for, at den unge kan få direkte kontakt til myndighedsrådgiveren, hvilket er nyt for mange, idet unge i nogle tilfælde ikke har kontaktoplysninger på deres myndighedsrådgiver, hvilket jeg vender tilbage til senere. Et andet eksempel kan fremhæves for at illustrere, at nogle unge foretrækker almenkendte kommunikationsformer som for eksempel de sociale medier. Det er beskrevet i feltreferat:

MR10 siger, at Facebook primært bruges til presserende ting som UNG7 lige skal have et hurtigt svar på. Den primære forskel ligger derfor i den type af dialog man har. MR10 forklarer, at en sms eller en besked på Facebook lægger op til, at man kan svare, når det lige passer, og at man giver korte svar (MR10).

I det ovenstående eksempel lykkedes det ikke myndighedsrådgiveren at etablere kontakt til en unge på almindelig vis, men måtte tage andre kommunikationsmidler i brug. Her brugte hun det sociale medie, Facebook, hvilket viste sig at være brugbart i situationer, hvor kommunikationen skal ske hurtigt. Disse medier giver ligeledes den unge mulighed for, at vedkommende kan reagere på beskeder i eget tempo. Dette citat og andre lignende eksempler viser, at der fra de unge side er en interesse for at anvende digital teknologi i dialog med myndighedsrådgivere. I en

ideudviklingsdiskussion i forhold til hvordan den digitale teknologi kunne designes til fremtidig brug, pointerer nogle unge, at de gerne ser implementeringen af digital teknologi, som allerede eksistere. Eksempelvis nævner nogle det sociale medie, Snapchat¹⁹, men myndighedsrådgiverne argumenterer som regel imod denne ide, dels fordi beskederne er forgængelige og dermed ikke kan føres notat over, og dels fordi de som regel ikke forstår formålet med denne dialog. Her er det på rette plads at påpege, at disse heller ikke er godkendt af Datatilsynet, men ønskerne fra de unge viser imidlertid, at de finder disse kommunikationskanaler anvendelige, også i relation til myndighedsrådgiveren.

Nogle af de unge påpeger, at den digitale teknologi bidrager til flere positive ændringer. I en sms-besked skriver en ung følgende til forskerholdet:

Lync er et godt projekt for at få en bedre mulighed for kontakt til sagsbehandler. Det er en god og mere personlig måde at have kontakt til sin sagsbehandler på i stedet for e-mail. Og tror på, at det vil kunne hjælpe mange anbragte børn og unge i Danmark. Mange har jo problematikker med at komme i kontakt med sagsbehandlere, men Lync gør det skam nemmere (UNG4).

Den unge bemærker ligesom myndighedsrådgiverne, at implementeringen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis medfører, at kontakten kan ske på den unges initiativ. Den unge beskriver, at de forhenværende problemer med at etablere kontakt til myndighedsrådgiveren, bliver imødegået i teledialogprojektet, idet hun bliver mere tilgængelig gennem den digitale teknologi. Det er derfor blevet nemmere og hurtigere at skabe kontakt som et resultat af projektet. Omvendt gælder det samme for unge. De bliver ligeledes mere tilgængeligheden, fortæller en myndighedsrådgiver:

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 (MR2).

Præ teledialog gjaldt det for nogle kommuner, at de unge ikke kunne få direkte kontakt til myndighedsrådgiveren grundet forskellige tilgængelighedsproblemer, som enten skyldes strukturelle

¹⁹ Snapchat er en applikation til smartphones, som gør det muligt at tage og sende billeder og korte videoer samt skrive beskeder til andre med samme applikation. Disse er visuelle for modtager i nogle sekunder, hvorefter de modtagende filer destrueres automatisk.

forhold som skemalagte telefontider, eller det faktum, at de unge ikke har myndighedsrådgiverens kontaktoplysninger. I et eksempel på dette, hvor en ung bliver spurgt, hvorfor han ikke ringer eller skriver en mail til myndighedsrådgiveren, svarer vedkommende: ”Kender ikke dit [myndighedsrådgiverens] nummer eller din e-mail” (UNG5). En anden ung påpeger også dette, som det beskrives i de følgende feltreferat:

UNG4 fortæller, at det er første gang han har fået et mobilnummer på sin rådgiver, og at det er rigtig dejligt, at hun er til at få fat på. Alle hans andre rådgivere har bare givet ham deres mail til [omstillingen i forvaltningen] (UNG4).

Med indførelsen af den digitale teknologi kan de unge nu på eget initiativ etablere en kontakt til myndighedsrådgiveren. Det bekrives i det nedenstående feltreferat efter et interviewbesøg med en myndighedsrådgiver, hvor noget også tyder på, at denne mulighed for direkte kontakt gør unge mere handlekraftige:

Pigen henvender sig selv. Det er godt. Hun tager selv initiativ. Men der er ikke det store i det – det er en sag, der bare kører nu. Ved en børnesamtale kontaktede pigen selv MR3 via sms, at hun var på skadestuen og det trak ud, og kontaktpersonen ringede efterfølgende på mobiltelefonen. Så kunne MR3 nå at ændre sine planer (MR3).

En tredje kollega bekræfter ligeledes dette og understreger, at muligheden for at kommunikere på denne nye måde er længe ventet: ”Det er en gave at få en mobiltelefon så man kan sms’e med dem, for så er man i deres tanker. Det er noget de har spurgt om længe” (MR3). De unge har efterspurgt en ny dialogform i længere tid, påpeger myndighedsrådgiveren, hvilket også anbragte børn og unge tidligere har efterspurgt, som vi så det i indledningen til specialet (Børnerådet 2012). På den anden side peger en pædagog, som er ansat på en institution, på problematikkerne ved at myndighedsrådgiveren bliver mere tilgængelig, og at der etableres en direkte forbindelse til hende via dette medie. En forsker fra projektholdet beskriver pædagogens ytringer således i det efterfølgende feltreferat:

Pædagogen forklarer mig, at de tænker det må være træls for MR5, at han kontakter hende hele tiden. På den måde synes de ikke, at iPaden hjælper. Men hvis han ikke

havde iPaden ville han bare bruge telefonen (...) Han vil gerne snakke med MR5 hele tiden (UNG3).

Denne pædagog argumentere for, at implementeringen og brugen af den digitale teknologi – uanset hardwaren – kan bebyrde myndighedsrådgiveren, fordi det giver den unge mulighed for at kontakte hende på alle tidspunkter af døgnet. En myndighedsrådgiver bekræfter dette i et feltreferat:

Omvendt fortæller MR2 konkret, at hun ikke har udleveret sit nummer til særlig mange – kun særlige samarbejdspartnere. Hun har givet det til [to unge, som deltager i teledialogprojektet] og deres plejeforældre, fordi det var så svært at få video til at virke hos dem, så der har hun snakket i mobiltelefon med dem i stedet. Det er maks. fem hun har givet det til. Der er bestemt nogle, som hun ikke vil give nummeret til, for så vil de ringe hele tiden (MR2).

Det er altså tydeligt, at netop fordelene ved den nye dialog – direkte kontakt og tilgængelighed – også kan skabe et pres på myndighedsrådgiverne, som giver anledning til eftertanke i forhold til at udlevere sine kontaktoplysninger og eventuelt også i forhold til projektets udbredelse. Tilgængelighed og direkte kontakt kan til gengæld også medvirke til, at myndighedsrådgiverne kan signalere, at de har en interesse for den unges generelle tilstand, hvilket vil blive behandlet i det følgende.

Interessen for den unge

Ifølge myndighedsrådgiverne og nogle unge har indførelsen af den digitale teknologi haft en mærkbar betydning for de unge, idet den ovenfor beskrevne direkte kontakt og tilgængelighed signalerer en interesse for de unges trivsel og udvikling. I et eksempel beskriver en myndighedsrådgiver, at denne nye dialog betyder så meget for den unge, at vedkommende står tidligt op i efterårsferien for at kunne ringe sammen med myndighedsrådgiveren:

Han har til morgen bedt om at blive vækket, så vi kunne tale sammen. Han skal ikke noget fra morgenstunden, men han vil gerne, for det betyder meget for ham: 'jeg skal nok står op. Hvornår skal vi tale sammen? Jeg vil gerne'. Det har han selv aftalt med institutionen. Jeg sagde: vi kan gøre det senere på dagen. Men han glæder sig altid til at få opmærksomhed (MR5).

I dette tilfælde gælder det særligt, at den unge ønsker mere tid med sin myndighedsrådgiver, hvilket den digitale teknologi kan understøtte, når hun bliver mere tilgængelig. En anden myndighedsrådgiver påpeger ligeledes den positive indvirkning på tilgængeligheden fra dette medie: ”Og når jeg er i den anden ende giver det ham ro. Det at han kan få fat på mig giver ham ro” (MR5). Der tegner sig et billede af, at det er væsentligt for den unge, at myndighedsrådgiveren viser denne tilgængelighed, da de unge opfatter det som, at myndighedsrådgiveren tager den unge alvorligt og viser interesse for vedkommende. Men det har ligeledes en faglig hensigt for myndighedsrådgiverne, idet den unge åbner sig op, som også blev påvist under det sidste tema. En myndighedsrådgiver fortæller, at:

... det er mit håb, at det at vi gør det her, så bliver der signaleret en tilgængelighed og der faktisk er mulighed for at fortælle om de ting, der er. Om det er kæresteproblemer eller om det er opholdssteder, der er dumt, eller et eller andet (MR1).

Myndighedsrådgiveren påpeger, at det som minimum er vigtigt at signalere en tilgængelighed og at de unge får en fornemmelse af de kan tale med myndighedsrådgiveren om ting, de unge har behov for. Dette har ligeledes en betydning for, at de unge får en oplevelse af, at de ikke er ubetydelig eller bare en sag i myndighedsrådgiverens øjne: ”... at vi ikke er nogen paragrafrytter, at vi gerne vil dem, og at vi i et eller andet omfang interesserer os for dem” (Kommune 1). Hun påpeger i øvrigt, at det har en væsentlig betydning, at det ikke er en ny myndighedsrådgiver, den unge skal introduceres for hver gang. Hun fortsætter:

Bare det at være troværdig. At de kan regne med det man siger. Om det er negativt eller positivt. At man ikke kommer med en ny udmelding næste gang. Så heller sige: det ved jeg ikke. Det kan de forholde sig til (Kommune 1).

En anden myndighedsrådgiver fortæller, at det er vigtigt for den gode kommunikation og relation, at den unge føler sig bemærket: ”De skal ikke bare være navn og CPR-nummer på min liste” (MR2). Dette kan myndighedsrådgiverne udtrykke ved at sende en hurtig sms-besked, således den unge får en fornemmelse af, at vedkommende er i myndighedsrådgiverens tanker: ”Det er en god ide at sende en hilsen [via sms] en gang i mellem, så de ikke føler sig glemt” (MR2). Foruden at signalere en tilgængelighed gennem direkte kontakt, giver den digitale teknologi mulighed for at udvise denne interesse for den unge gennem de lette, uforpligtende samtaler om dagligdagsemner.

Myndighedsrådgiveren kan næste gang referere tilbage til den pågældende samtale om for eksempel den unges fritidsaktivitet, hvilket igen viser, at den unge ikke er ubetydelig for myndighedsrådgiveren. Disse iagttagelser er beskrevet på følgende måde i feltreferatet efter et interview med en myndighedsrådgiver:

MR10 siger, at det betyder noget, at hun nu kan huske ting om UNG7's liv. At hun ved at hendes pædagog var syg i sidste uge, og at hun kan spørge hvordan det gik til ridning i går. MR10 siger, at det giver hende mulighed for at vise, at hun er interesseret, når de taler sammen uden et specifikt formål (MR10).

Som det er blevet beskrevet, har de uforpligtende samtaler om dagligdagsemner en stor betydning for, at myndighedsrådgiveren opfattes som værende mindre ”farlig”, når hun ikke kun viser interesse i de negative forhold i den unges liv. Samtaler om dagligdagsemner kan bidrage til at vise, at hun også har en interesse i andre emner og modvirke dette billede af hende. De unge er også begyndt at blive mere fortrolige og sikre på, at myndighedsrådgiveren ikke vil dem ondt, men derimod er interesseret i deres bedste. Hvor det i projekt Virtuel Bostøtte blev påvist, at ”smalltalk” var en unødvendighed i arbejdet med den specifikke målgruppe (Virtuel Bostøtte 2015), ser det således anerledes ud med anbragte unge. I Børnerådets rapport (2012) efterlyste anbragte børn og unge denne form for samtale med deres myndighedsrådgivere, og i teledialogprojektet ser det ligeledes ud til at være eftertragtet. De lette, uforpligtende samtaler får her det formål at skabe en tryk atmosfære og bidrager til at parterne lærer hinanden at kende.

Flere myndighedsrådgivere fortæller, at der er en klar forskel i de unges roller i de samtaler, som finder sted henholdsvis via den digitale teknologi og i det fysiske rum. Møderne i det fysiske rum er som regel de halvårslige samtaler med et klart formål om at afdække, hvorvidt målene i handleplanen, som blev aftalt til sidste møde, er nået, og om handleplanens fremadrettede mål skal justeres. Det vil sige, at der er en klar dagsorden, som myndighedsrådgiveren gerne ser blive behandlet inden mødet er ovre, og at der er andre professionelle til stede til disse møder. Ved børnesamtalen gælder det, at kun den unge og myndighedsrådgiveren er tilstede, men også til dette møde skal myndighedsrådgiveren i udgangspunktet behandle særlige punkter. Det lyder sådan her fra myndighedsrådgiveren: ”Til vores faste møder har vi en dagsorden, fordi der sidder andre mennesker til mødet der. Til ungesamtale har vi også nogle ting, vi skal spørge om” (MR2). Den unge understøtter dette udsagn: ”Normalt er man jo til møde, så har man dagsorden” (UNG1). Den digitale dialog adskiller sig herfra, idet dagsorden er fraværende, fortæller flere. Ydermere er den

digitale dialogs rum kun skabt til den unge og myndighedsrådgiveren (det er dog nogle, som ser det som en brugbart redskab til fx gruppeopkald med andre relevante aktører). Når der ikke er en dagsorden for disse møder, lægger det op til, at den unge selv kan formulere sin egen dagsorden. Den unge kan selv vælge hvad han eller hun vil samtale om samtidigt med, at vedkommende også kan sige fra, hvis der er emner, han eller hun ikke vil drøfte med myndighedsrådgiveren. Det lyder som følger: ”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’ (MR2). Med sådan et åbent spørgsmål kan den unge selv pege samtalen i retningen af det, som hun gerne vil tale om.

Den digitale dialog adskiller sig yderligere fra det fysiske møde ved, at førstnævnte sker over en distance, hvor myndighedsrådgiveren befinder sig for eksempel på sit kontor og den unge er på sit værelse enten hos plejefamilien eller på institutionen. Dette giver den unge mulighed for at samtale under andre rammer end dem, de har været vant til ved fysiske møder. Med den digitale teknologi kan de sidde derhjemme, gå rundt på værelset eller være andre steder, som de føler sig trygge ved. En myndighedsrådgiver husker tilbage på en samtale med den unge over den digitale teknologi:

Men jeg tænker, at det har været lidt uformelt, at hun kunne sidde på sit værelse, gå rundt og smukkesere sig mens vi snakkede. Hun kunne bare være sig selv. Det har også gjort, at hun har åbnet sig mere op. Hun sluttede i hvert fald af med at sige, at det var lidt bedre. Hun kunne bedre lide mig end sidste gang (Kommune 1).

Det, at kunne være i vante, trygge rammer, mens man samtaler med myndighedsrådgiveren, så vi allerede blive påpeget i 1999 i ’den elektroniske socialrådgiver’, som værende hensigtsmæssige. Denne distance kan ydermere bidrage til, at den unge efterlades med mulighed for at vælge video til eller fra i samtalen. En påpeger, at muligheden for at gemme sig ved at slukke for kameraet er brugbar i situationer, hvor den unge ikke vil ses fordi vedkommende eksempelvis er ked af det eller af andre grunde. Under et gruppeinterview med en ung og en myndighedsrådgiver husker de tilbage på en gang, hvor den unge valgte videoen fra af en særlig grund. Myndighedsrådgiveren indleder sådan her:

Jeg husker, du skrev den chatbesked: ’kan jeg ringe dig op?’ Hvor du skrev: ’ja uden video, for jeg har været til dimissionsfest og jeg har tømmermænd’. Der havde du ikke lyst til, at jeg skulle se hvordan du så ud (MR2).

Den unge bekræfter dette: ”nej, der var jeg ikke så frisk” (UNG1). Det kunne tyde på, at muligheden for ikke at blive set i nogle samtaler kan være hensigtsmæssig, hvilket muliggøres af, at parterne ikke befinder sig i samme rum. Her kunne man fristes til at argumentere for, at i tilfælde af, at mødet skulle ske fysisk på myndighedsrådgiverens kontor, var der risiko for, at den unge ville aflyse det, fordi hun skulle bevæge sig ud. En anden myndighedsrådgiver mindes en lignende situation som hendes kollega har erfaret med sin ung, som også vælger ikke at bruge videoen: ”Det er også det MR1 havde med [den unge], hvor han kunne sige: ’jeg slukker for kameraet, for du skal ikke se mig’. Det gik efter hans tempo” (MR3).

Det, at dialog sker på de unges præmisser er i øvrigt påpeget i nogle af de tidligere erfaringer med onlinerådgivning, som er beskrevet i kapitel 2, hvor nogle af de samme betragtninger er observeret. De unge kan sidde i vante og trygge rammer, som de selv vælger, de kan logge af og på, når de vil og at de oplever sig anerkendt i dialogen (Marshall 2013). Her skal det imidlertid huskes på, at betragtningerne vurderes ud fra, at den unge er anonyme og ikke kan ses eller høres over skærmen, modsat denne undersøgelse, som af gode grunde ikke kan operere efter dette princip.

Opsamling

Ovenstående beskrivelser viser, at når myndighedsrådgiveren bliver mere tilgængelig og der etableres en direkte kontakt til hende virker dette positivt på de unge. Når man implementerer og gør brug af en anden dialogform, som unge tidligere har efterspurgt, kan man tale om en erkendelse og anderkendelse af den yngre generation har andre kommunikationspræferencer end den ældre generation. Dette ligger sig i tråd med Prenskys tidligere beskrevne begreb ’digitale indfødte’, som hentyder til, at unge, der er født efter internettets lancering, tænker og handler på baggrund af den digitale teknologiske funktioner. De har inkorporeret den digitale teknologi i deres hverdag som en naturlighed, som de ikke længere stiller spørgsmålstejn ved, hvorfor også myndighedsrådgiverne gerne imødekommer denne udvikling. Her er det yderligere på sin plads også at påpege, at en større tilgængelighed fra myndighedsrådgivernes side ligeledes kan tilgodeses ved andre indsatser. Som det blev fremhævet i det foregående tema, viser en undersøgelse, at ressourcefrigivelse også kan være medvirkende til, at tilgængeligheden til myndighedsrådgiveren øges (KORA 2015:24).

Den digitale teknologi kan altså være medvirkende til at fremme et andet syn på de unge end de tidligere har oplevet. Med henvisning til beskrivelser under afsnittet ’barnet som social aktør’, kan der argumenteres for, at den digitale teknologi kan understøtte dette syn på barnet, idet man er lydhør overfor deres ønsker og behov. Dette syn fremtræder i de situationer, hvor der skabes plads til at tale om lette, uforpligtende emner, og hvor de unge kan mærke, at de ikke bare er et CPR-

nummer for myndighedsrådgiveren, og når de oplever at blive taget alvorligt. Det tyder på, at den digitale teknologi kan medvirke til at stille den unge i centrum, hvilket vi så i specialets indledning, betragtes som værende efterlevelsesværdigt i det socialfaglige arbejde med udsatte unge i dag.

Tema 4: De visuelle indtryk

Det sidste tema, handler om væsentligheden af muligheden for at iagttage hinandens kropssprog, reaktioner og udtryk m.m. i både det fysiske møde og i dialogen via den digitale teknologi. Nedenfor følger en beskrivelse af dette under temaerne 'mødet i det fysiske rum' og 'mødet i det digitale rum'.

Mødet i det fysiske rum

Selvom det kunne tyde på, at den digitale teknologi var at foretrække for parterne, lader det dog ikke til at være tilfældet. Det viser sig, at flere – både hvad angår myndighedsrådgiverne og de unge – stadigvæk foretrækker det fysiske møde frem for at bruge den digitale teknologi, som er stillet dem til rådighed i teledialogprojektet. For at illustrere dette rangerer parterne selv deres foretrukne måder at være i dialog med hinanden på. Der er enighed om, at det fysiske møde skal placeres øverst på listen, efterfulgt af videoopkald via kommunikationsprogrammet Lync, almindelige telefonopkald, sms-beskeder og nederst på denne liste befinder e-mailkommunikation sig. En ung beskriver denne rangering til en af forskerne, som efterfølgende har nedfældet disse udtalelser i følgende feltreferat:

Overordnet er UNG4 glad for Lync, selvom der har været nogle tekniske udfordringer. Han kan godt lide at man kan se hinanden [via video]. Det er mere personligt. Han fortsætter: 'Altså at ringe til hinanden er bedre end sms, og Lync er bedre end at ringe til hinanden'. Man kan se hvordan rådgiveren reagerer, når der er video på (UNG4).

En anden ung bekræfter dette, som det fremgår af feltreferat:

Overordnet er hun glad for Lync og video. Hun siger, at det er bedre at tale med MR5 over Lync end over telefon, fordi man kan se hendes reaktioner. Hun foretrækker dog stadig det fysiske møde (UNG2).

Det sidste citat bekræfter, at denne unge finder videoen mest anvendelig af samtlige de digitale muligheder, men at de dog stadig vil foretrække at møde deres myndighedsrådgiver ansigt til ansigt. Dette gør sig i øvrigt også gældende for andre unge informanter.

Begge parter fortæller, at de i udgangspunktet foretrækker det fysiske møde dels, fordi de får et helhedsindtryk af situationen, og dels fordi de kan aflæse hinandens kropssprog og udtryk. En myndighedsrådgiver fortæller for eksempel, at:

Det [børnesamtalen] er altid fysisk, fordi kropssprog fortæller så meget. Hvordan er de i det? For mig betyder det rigtig meget, hvordan de ser ud, når vi snakker sammen. Hvordan fortæller de mig tingene, hvordan sidder de (MR1).

En anden myndighedsrådgiver påpeger, at hendes præferencer hvad angår mødet i det fysiske rum handler om, at rammerne betinger, at hun kan komme dybere i samtale. Hendes erfaringer er beskrevet på følgende måde i et feltreferat: ”MR11 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 MR11 altid taber” (MR11). I de fysiske møder kan man bruge metoder til at skabe trygge rammer for samtalen, som det ikke er muligt over digital teknologi. Metoden som myndighedsrådgiverne ofte fortæller om, er for eksempel at iværksætte aktiviteter, de kan være fælles om at udføre, mens de samtaler (fælles tredje). I det næste citat uddyber en myndighedsrådgiver, hvilke kommunikationskanaler, der virker til hvilke formål:

Jeg synes helt klart at det personlige møde er det der giver mig som fagperson mest. Jeg kan se kropssprog, jeg kan se, hvis der er et eller andet, jeg får formuleret forkert og nå at redde den. På sms er det mere på aftaleplan: ’har du tid til møde? Kan jeg få det og det til det?’ Hvis det skal være dialog omkring, hvornår de er klar til at flytte ud, hvilke færdigheder de har, og hvad de mangler, så synes jeg altså, at det personlige møde er det mest anvendelige (MR8, før afprøvning).

Når myndighedsrådgiveren i det fysiske møde, i det ovenstående citat, kan se den unges reaktioner, kan hun nå at korrigere budskabet, således at den unge forstår det. Det fysiske møde er derfor at foretrække fordi det fagligt giver myndighedsrådgiveren en fordel. På den anden side er en sms-besked anvendelig, hvis den unge har korte og praktiske spørgsmål, som kan besvares hurtigt. Den faglige rolle som myndighed behøver ikke at effektueres på forvaltningens matrikel, men det er dog væsentligt, at dette sker ansigt til ansigt. En myndighedsrådgiver forklarer, at når hun for eksempel skal tale med forældrene, så er den bedste virkning at sidde over for hinanden: ”Jeg kan godt tale i telefon med mine andre forældre (...) hvis myndighedsrollen skal eksekveres, så giver det noget

andet, når vi sidder ansigt til ansigt med hinanden end telefonsamtalen” (MR1, før afprøvning). På samme måde som myndighedsrådgiveren kan aflæse den unges kropssprog, kan den unge omvendt gøre det samme med myndighedsrådgiveren. Det fysiske møde er ikke kun fordelagtigt for myndighedsrådgiverens faglighed, men ligeledes for de unge, idet de unge også kan observere myndighedsrådgiverens reaktioner, hvilket også de unge selv bemærker. En ung påpeger først: ”Det er bedre at tale sammen når man er der fysisk over for hinanden” (UNG5). En anden uddyber, at det fysiske møde bevirker, at parterne kommer mere i dybden i samtalen – ligesom MR11 påpegede det tidligere – og at nærværet er større. Det er beskrevet som følgende i et feltreferat: ”... hvis sagsbehandleren er på besøg er det anderledes, man taler mere, og så siger UNG6 noget om, at det er mere nærværende. (Han får dog hjælp til ordet nærværende)” (UNG6). Det, at nærværet reduceres i den digitale dialog, hæftede deltagerne sig også ved i projekt Virtuel Bostøtte. I et afsluttende gruppeinterview med en myndighedsrådgiver og en ung, fortæller den unge, at vedkommende vælger det fysiske møde for at få en hurtig afklaring på det, som hun har behov for. Det fremgår som følger i feltreferat:

UNG2 fortæller, at de bruger Lync til ’hej hvordan går det’-snak, men hvis der opstår noget vigtigt, så tager hun bussen ned ’for at være sikker på, at det bliver ordnet [ansigt til ansigt], for telefonen er ikke nok’. Der kan man ikke være sikker på, at det bliver klaret, fordi man ikke kan se hinandens udtryk (UNG2).

Det pointeres af flere, at det fysiske møde ikke behøver at være på Børne- og Ungdomsforvaltningens grund, men at det ligeledes kan foregå andre steder, fordi rollen som myndighed også kan eksekveres uden for forvaltningens matrikel: ”Min myndighedsrolle er i kraft af, at jeg er socialrådgiver, jeg sidder i myndighedsposition, der behøver jeg ikke have rådhuset som baggrund” (MR1). Forvaltningskontoret kan være u hensigtsmæssige rammer for nogle grupper af unge, understreger en anden myndighedsrådgiver, hvorfor rammerne ligeledes kan være i det fri:

De kan ikke være på et kontor. Men nogle opsøger mig og er rasende. Så løber de rundt på gangene eller ude på parkeringspladsen, så det er meget med at gå rundt, gå ud og ryge, spille lidt fodbold. De er urolige og hvis de er rasende, og de sidder ned, så kaster de med tingene, men hvis de går rundt, så kan de bedre styre det (MR5, før afprøvning).

Det ovenstående citat viser, at det kan være brugbart at fjerne den unge fysisk fra nogle bestemte rammer ud i andre, hvor de unge får en fornemmelse af, at deres reaktionsmønstre og andre behov bliver anerkendt. De ovenstående citater understreger desuden, at nogle unge selv efterspørger andre rammer for mødet, hvilket Børnerådets rapport (2012) ligeledes understreger, og nogle myndighedsrådgivere forsøger at imødekomme dette ønske. Andre lader den unge om at vælge rammerne alt efter hvor vedkommende føler sig tryk (MR4). Valget af hvor mødet mellem parterne skal foregå, kan ligeledes afhænge af samtals dagsorden eller karakter:

Det kommer jo også meget an på hvad det er for en af de her samtaler vi skal have. Hvis det er en samtale, hvor jeg skal lære den unge at kende, altså i starten, så er det hjemme ved den unge oftest, men det kan også være herinde. Og ellers når man så kommer længere hen, så er det lige så meget herinde, tror jeg. At de bliver trykke ved mig (MR4, før afprøvning)

Rammerne skal bidrage med at skabe et rum, hvor den unge kan føle sig tryk til at samtale med myndighedsrådgiveren. En anden myndighedsrådgiver bekræfter at, når det fysiske mødet skal planlægges, så skal dets fysiske placering afhænge af samtals indhold. Eksempelvis påpeger hun, at hvis det er noget alvorligt, man skal tale med forældrene eller den unge om, så beslutter hun, at det skal være på hendes kontor. Hun fortæller sådan her:

Jeg kan ligeså godt tage hjem til folk og holde et møde. Hvis jeg skulle fortælle nogen, at deres barn skulle anbringes, så ville jeg aldrig tage hjem til dem, så ville jeg gøre det herinde [på kontorret]. Det er sikkerhedsmæssigt. For mig er det egentligt lige meget, hvor jeg skal holde mødet henne (MR1).

Det at skabe et trykt rum, handler i høj grad også om, at myndighedsrådgiveren selv skal føle sig tryk og ikke mindst sikker i situationen, når hun skal overlevere en meddelelse. De fysiske rammer tillader en større hensynstagen til den unge og myndighedsrådgiverne, idet rammerne er afgørende for, hvilken unge man skal tale med (fx en med en diagnose, en som har temperament) og hvad der skal tales om.

I det ovenstående er det blevet forklaret, at det fysiske møde er at foretrække, fordi det kan noget andet end den digitale dialog. De fysiske rammer er væsentlige for dette møde, fordi de bidrager til at skabe et sikkert og trykt samtalerum for begge parter, hvor de alvorlige samtaler kan komme til

udtryk. Parterne understreger, at muligheden for at aflæse hinandens kropssprog, reaktion og ansigtsudtryk ligeledes er væsentlige for samtalekvaliteten. Det er væsentligt at kunne sidde overfor hinanden og kunne observere hinandens udtryk og reaktioner. Samtalen over den digitale teknologi beskrives alligevel af mange som et hensigtsmæssigt alternativ til mobiltelefonen, fordi de via videoen kan iagttage hinandens reaktioner og kropssprog.

Mødet i det digitale rum

Mødet i det digitale rum refererer til den samtale, der sker via den digitale teknologi over videoen. I det næste følger en beskrivelse af de situationer, hvor video opleves at kunne supplere eller modarbejde værdierne i den socialfaglige praksis. Indledningsvist vil jeg beskrive de situationer, hvor parterne ikke finder videoen anvendelig eller hensigtsmæssig i deres relation til hinanden.

Erfaringerne er blandt andet, at nogle unge fravælger at samtale med myndighedsrådgiveren over videoen af forskellige grunde. Efter et feltbesøg skriver en forsker følgende om en myndighedsrådgivers erfaringer med videoens funktioner: ”MR10 er ærgerlig over, at de ikke har videoen med. Det betyder meget at kunne se UNG7’s ansigtsmimik og omgivelser” (MR10). Myndighedsrådgiveren finder videoens funktioner hensigtsmæssige, idet hun over en distance kan følge med i hvad den unge udtrykker med kroppen. Den unge er til gengæld ikke ligeså begejstret for videoen og vælger ikke at anvende den under afprøvningen. En anden myndighedsrådgiver har lignende erfaringer med en unge, som vælger videoen fra i de tilfælde, hvor samtalen skifter over til en alvorligere karakter og videoen derfor virker for intimiderende for den unge. Myndighedsrådgiveren beskriver det således:

Det er fint nok med smalltalk og når vi hyggesnakker. Men når der kommer noget på spil, så har jeg oplevet, at ansigtskontakten med videoen bliver farligt for ham. Det bliver for meget. Så trækker han sig. Så der vælger han mig fra, synsmæssigt (MR1).

Det ovenstående er også et udtryk for det, som i det sidste tema er beskrevet, hvad angår den unges mulighed for at fravælge videoen, således at samtalen kan ske på deres præmisser. Her skal man huske, at dette citat er et udtryk for myndighedsrådgiverens forståelse af denne situation. Årsagen til at den unge fravælger videoen kan være andet end det myndighedsrådgiveren angiver. Uanset grunden tyder det på, at nogle unge ikke bryder sig om den direkte kontakt over videoen. Andre eksempler på, at videoen er mindre hensigtsmæssig end det fysiske møde handler om kvaliteten af

øjeblikket over video. En myndighedsrådgiver pointerer, at denne ikke kan overføres til samtale over video, idet den direkte øjenkontakt ikke kan lade sig gøre:

Første gang kiggede han ned på sit eget billede. Man har jo ikke øjenkontakt, for så skal man jo kigge op i kameraet, men så kan man jo ikke [se hinanden i øjnene samtidigt]. Jeg synes ikke det er optimalt, at man ikke kan have øjenkontakten (MR7).

Myndighedsrådgiveren fortæller, at det kan være vanskeligt at fastholde blikket rettet ind i kameraet, således at den unge kan se hendes blik direkte på sin skærm, idet myndighedsrådgiveren bliver nødt til at flytte blikket væk fra kameraet, for at kunne se den unge på sin egen skærm. Det er fysisk umuligt at lave denne manøvre, hvorfor hun også fortæller, at det ikke er optimalt, når øjenkontakten bliver forskudt. Dette blev i øvrigt også påpeget i evalueringen af projekt Virtuel Bostøtte (2015). En anden myndighedsrådgiver påpeger ligeledes, at videoen ikke indfanger hele kroppen, hvilket er uhensigtsmæssigt for samtalens helhedsindtryk. Det beskrives således i feltreferat:

MR fortæller, at kropssprog er vigtigt. MR5 siger, at ved Lync kan man kun se et udsnit af kroppen, så man får for eksempel ikke ben eller arme med, men kun ansigtet. Hele kropssproget er vigtigt (MR5).

Som det er beskrevet tidligere har det visuelle indtryk af hinanden en særlig funktion og betydning i mødet med hinanden. Kropssproget fortæller hvordan parterne reagerer på samtalen og hinanden. Som det vil fremgå senere i dette afsnit er dette også muligt over video, men i det ovenstående citat påmindes myndighedsrådgiveren, at det kun er ansigtet, der kan ses over videoen, hvilket ikke er nok, idet det er vigtigt at kunne aflæse hele kroppen. Dertil kan tekniske problemer såsom dårlig internetforbindelse sløre billedkvaliteten i en sådan grad, at parterne ikke kan se hinanden over skærmen.

De unge understreger også, at det fysiske møde er at fortrække. I feltreferaterne er det beskrevet i det følgende med udgangspunkt i den unges refleksioner og erfaringer med anvendelsen af videoen: ”UNG4 siger, at der er stor forskel, men at det er lidt svært at sige hvorfor. Han tror det har noget at gøre med, at en skærm ikke er virkeligheden” (UNG4). Ifølge den unge er forskellen på møderne stor afhængigt af hvilken kanal, parterne benytter. En anden ung fortæller ligeledes sin utilfredshed med den digitale teknologi. I feltreferatet er det beskrevet således:

UNG7 synes ikke, at det giver mening. iPaden er låst inde og de bruger ikke video. Derfor er det meget nemmere for hende at ringe til MR10 fra sin mobil (...) Hun har det fint med opkald, og gider ikke bruge sms eller video. Hun synes heller ikke, at de taler mere sammen end de gjorde inden Teledialog. Hvis der er noget mere alvorligt hun gerne vil sige, så vil hun hellere mødes fysisk (UNG7)

For den unge i dette tilfælde bidrager den digitale teknologi ikke til positive ændringer i hendes liv eller i relationen til myndighedsrådgiveren i det hele taget. Hun påpeger i øvrigt noget, som også andre unge har italesat til forskerholdet, som kan være en forhindring i forhold til anvendelsen af den digitale teknologi: anbringelsesstedets regler for adgang og brug af internet og digital teknologi. For den unge i dette tilfælde ligger en forhindring i, at hun først skal bede om tilladelse af pædagogerne til at bruge den, hvilket kan stå i vejen for den tidligere beskrevne direkte kontakt.

Tidligere er det fremhævet, at videoen, sammenlignet med det fysiske møde, ikke er anvendelig hvad angår muligheden for at aflæse hinandens kropssprog. Når videoen sammenlignes med et almindeligt telefonopkald synes den imidlertid at være brugbar og hensigtsmæssig samt et godt alternativ til dette. I det følgende feltreferat beskrives dette med udgangspunkt i en ungs erfaringer: ”UNG3 fortæller, at det er godt med iPaden, han bruger den til at snakke med MR5. Det er bedre end at snakke med hende i telefonen. Man forstår hinanden bedre” (UNG3). I citatet fremgår ikke ordet ’video’ direkte, men idet den unge bruger iPaden (hvor Lync er installeret) til at sammenligne med, kunne det tyde på, at sammenligningen ligeledes henviser til erfaringer med brugen af videoen. En myndighedsrådgiver påpeger ligeledes, at det visuelle indtryk er væsentligt og brugbart over videoen:

Han har selv brug for det visuelle (...) Alt tegner vi jo til ham i forvejen, og hænger det på væggen. Og så har han et skema minut for minut, ’så har du pause, så skal du være alene, så er det sådan og sådan’. Så kameraet for ham er jo genialt, fordi han vil have det visuelt. Det betyder også meget for ham, at han kan se mig, tror jeg (MR5).

I dette eksempel handler det om, at den unge i dette tilfælde har nogle kognitive udfordringer, hvorfor videoen kan understøtte de visuelle metoder, som myndighedsrådgiveren i forvejen benytter i samtalen med den unge. I et andet eksempel fortæller en myndighedsrådgiver, at hun benytter videoen til at iagttage om den unges ansigtsudtryk stemmer overens med det, hun fortæller mundtligt. I det følgende gengiver en myndighedsrådgiver en samtale med den specifikke unge:

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. Den gang jeg snakkede med hende 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 [tårene] bare, og det kunne jeg jo ikke se over telefonen. Og så sagde jeg: 'nej, det tror jeg ikke. Du bliver faktisk ked af det nu'. Og så brød hun sammen (...) Jeg tænker, at det med billedet gør virkelig meget (...) Vi kan ikke få det hele med [i en e-mail eller sms] (MR2).

Her kunne det tyde på, at det ikke altid er hensigtsmæssigt for den unge at gemme sig bag skærmen, som det tidligere er blevet beskrevet, hvis man spørger myndighedsrådgiverne. Samme myndighedsrådgiver uddyber dette og forklarer, at det visuelle indtryk hjælper hende til at lære den unge bedre at kende, fordi hun kan se den unges kropssprog. I et afsluttende gruppeinterview med den unge og myndighedsrådgiveren reflekterer parterne over dette i fællesskab, myndighedsrådgiveren indleder således:

Jeg synes det gør en forskel. Jeg synes, jeg på det sidste har lært dig rigtig godt at kende. Og man skal se dig i øjnene, man kan se dit ansigt. Nogle gange siger du ting, hvor munden siger det, men jeg tænker, at hjertet mener det ikke (...) Jeg har brug for at se dit ansigtsudtryk. Du kan bilde mig alt muligt ind over telefonen. 'Jamen jeg har det okay', og hvis nu tårene triller (MR2).

Den unge afbryder myndighedsrådgiveren og supplerer: "det [tårene] kan du ikke se [over telefonen]" (UNG1), hvorefter myndighedsrådgiveren bekræfter og afslutter: "nej, det synes jeg har været rart (MR2). Muligheden for at se hinanden over videoen har være en positiv oplevelse i relationen til hinanden, og har bidraget til at myndighedsrådgiveren i dette eksempel erfarer at have lært den unge bedre at kende grundet den digitale teknologiske anvendelse. Det tyder, med andre ord på, at videoen supplerer telefonopkaldene, idet parterne ikke kan se hinanden over telefonen. Denne iagttagelse så vi også i CareTV projektet, hvor nogle oplevede, at videoen ligeledes bidrog til at skabe tryghed hos borgeren og bedre faglighed hos medarbejderen, fordi de kunne se hinandens kropssprog.

Opsamling

Som det er beskrevet i dette sidste tema foretrækker parterne det fysiske møde, idet dette muliggør at parterne kan få et helhedsindtryk af situationen under fysiske rammer, som udvælges afhængigt af samtaleens indhold og formål. Det er vigtigt for parterne at kunne se hinandens kroppe og reaktioner. Den digitale teknologis videofunktion kan alligevel fungere som et godt supplement til det fysiske møde og et alternativ til telefonopkald, idet videoen har en visuel fordel sammenlignet med telefonopkald, sms-beskeder eller en e-mail, hvor kun stemmen eller den skriftlige dialog fremtræder. Dette må siges, at nuancere Prenskys (2001) forståelse af den yngre generation som værende styret af den digitale teknologi, når de unge selv ytrer, at præferencen er det fysiske møde, hvor også de kan se, hvordan myndighedspersonen reagerer på samtalen. I næste kapitel vil jeg tage dette op til diskussion ud fra Emmanuel Levinas' etiske fænomenologi.

Kapitel 5 Diskussion af de empiriske fund

”Hvad et menneske er, opdager vi egentlig først i mødet med det
andet menneske, og dette menneske møder os som ansigt”
(Kemp 1996:10).

Dette kapitel har til formål at diskutere de empiriske fund med henblik på at forstå og tydeliggøre myndighedsrådgiveres og de unges udtalelser, hvilket gøres med udgangspunkt i Emmanuel Lévinas' (1906-1995) tænkning. I 1961 skrev Lévinas sit hovedværk *Totalitet og Uendelighed*, hvori han går til forsvar for subjektiviteten (Lévinas 1996:16) og stiller sig kritisk overfor de totalitetsbegreber, han mener er dominerende i det vestlige samfund (ibid.:12). Lévinas' tænkning er i tråd med undersøgelsens inspiration fra fænomenologi, og skal bidrage til at forstå, hvorledes aktørerne finder ansigt til ansigt mødet væsentligt for deres relation.

Mødet med ansigtet

Nærværende undersøgelses empiriske fund understøtter det som Kobberup (2013) fandt frem til i sin undersøgelse af den anonyme onlinerrådgivning. Opsummerende skrev hun følgende i sin undersøgelse:

Det fysiske møde, ansigt-til-ansigt, er grundlaget for en forpligtende og udviklende relation, og anses som det væsentligste kvalitetskriterium for rådgivernes følelse af at udvise professionel faglighed (Kobberup 2013:73).

Det særlige i Kobberups studie modsat mit er, at mødet i det digitale rum er anonymt, og at dialogen fremstår uden visuelle indtryk. Derfor forsøger rådgiverne i mange tilfælde at arrangere fysiske møder med de unge, hvor de altså kan se dem, idet de mener, at deres faglighed har de bedste betingelser her. Lignende fund viser sig i nærværende casestudie, idet begge aktører ligeledes foretrækker denne form for møde, men også anerkender potentialer ved den digitale teknologi som et supplement hertil og til almindelige telefonopkald. Det lyder således fra en myndighedsrådgiver: ”Jeg ved godt, at det her [den digitale teknologi] skulle skabe en god relation, men det at mødes personligt, er med til at skabe en god relation ...” (MR11). Forudsætningerne for en god relation sker altså i det fysiske møde. Det interessante er derfor at diskutere, hvorfor de bedste vilkår er et fysisk møde, når den digitale teknologi har vist sig at have visse fordele. Hvor Kobberup anvender Hubert L. Dreyfus og Carl R. Rogers til at diskutere dette, vælger jeg at belyse mine fund ud fra Lévinas' tænkning. Modsat nogle af sine inspirationskilder, der fremhæver hånden som værende menneskets definerende og væsentligste organ, argumentere Lévinas for, at dette i stedet er ansigtet. Hvorfor det er ansigtet, som Lévinas lægger vægt på, handler om, at i ansigtet afsløres en beskrivelse af ”... det menneskelige fænomen, vi møder hver gang vi står overfor et levende menneske” (Kemp 1996:22). I det følgende skal det ud fra tidligere beskrevne empiriske fund

diskuteres, hvilken betydning det har om man møder den anden med 'ansigt'. Peter Høilund stiller spørgsmålet således:

Møder man det andet menneske som blot et eksemplar af menneskeslægten *eller* som en i sig selv betydningsfuld person med et ansigt, en udtryksfuldhed, der sætter usynlige grænser for, hvad man får lov til at gøre over for dette menneske? (Høilund 2002:66)

Det første møde med mennesket, Høilund refererer til, er det som Lévinas begrebsligger i totaliteten, mens sidstnævnte betegner uendeligheden. Hvilket møde man vælger har betydning for det syn man ser mennesket med. Dermed en let spiselig definition af Lévinas' to begreber, som ligger navn til hans hovedværk.

Uendeligheden i dialogen

Uendeligheden står i kontrast til totalitetstænkningen, og som Lévinas hævder, er den optimale måde, vi bør møde og opfatte hinanden. Med dette begreb introducerer han en opfordring til at se det fremmede, det unikke i mennesket, hvilket kun kan ske ansigt til ansigt. Det er igennem mødet med det andet menneske, at ansigtet viser sine sårbarheder og skrøbeligheder, og vi opdager, at det ikke er noget i sig selv, idet dette møde indeholder en etisk appel om ansvarlighed over for det andet menneske (Høilund 2002:66). Ansigtet er et vigtigt redskab i mødet, da dette er et sansningsredskab, med hvilke vi både opfatter og udtrykker os – dette er særligt gældende for øjne og mund (Kemp 1996:23).

Kobles dette til empirien er sidstnævnte interessant, idet mange af aktørerne argumenterer for netop dette fysiske møde, som værende det mest hensigtsmæssig i mødet med hinanden, ud fra det faktum, at de i dette møde kan se kroppen, dens reaktioner og udtryksformer. For at undgå gentagelser inddrager jeg et eksempel fra før afprøvningen, hvor det bliver tydeligt, hvorfor det er vigtigt at kunne se hinanden i mødet:

Den måde jeg er med til at få skabt den her dialog på, det er når jeg sidder fysisk sammen med dem. I hvert fald som en start, så kan det godt være at det udvikler sig til, at vi kan have dem på en anden måde, enten i form af mails eller de ringer. Men det er i hvert fald vigtigt, at de har et ansigt, de kan sætte på, altså: 'hvem er hun, hende der, der

sidder bagved den der skærm?'. Så bliver det altid lidt nemmere (MR12, før afprøvningen).

En anden myndighedsrådgiver refererer tilbage til et 'medforsker' interview med en ung, som også foretrækker det fysiske møde, fordi dialogen glider nemmere her:

Det er nemmere at snakke når man sidder over for hinanden, face to face. Det har hun [den unge] selv fundet ud af ved at snakke med mig, og når vi sidder overfor hinanden så kan hun ikke skjule sig (Kommune 1).

En tredje supplerer: "... de sætter pris på, at vi kommer. De sætter pris på, at der er ansigt på" (MR7). Det at kunne se hinanden er væsentligt for relationen mellem parterne, for det er herigennem, at de lærer hinanden at kende. Da Lévinas skrev sin opfordring om ansigtet i 1961 havde han næppe teknologien in mente, hvorfor han "... ville om muligt vende sig i sin grav, hvis han kendte til det verdensomspændende fænomen Facebook" (Holst 2012). Sætningen kunne også være endt med 'digital teknologi', idet der her menes, at Lévinas højst sandsynligt ville være kritisk i forhold til, at der via den digitale teknologi skabes en fysisk distance mellem mennesker. Udtrykket ansigt til ansigt mødet må altså forstås som det møde, der sker mellem to parter i samme fysiske rum "... under fire øjne" (Kemp 1996:48).

Derfor bliver det interessant at se om dette ligeledes er muligt via den digitale teknologi, hvor parterne kan sidde i hver deres rum, men stadig være ansigt til ansigt, under fire øjne, i det digitale rum. Et citat fra analysen illustrerer dette:

Jeg synes det gør en forskel. Jeg synes, jeg på det sidste har lært dig rigtig godt at kende. Og man skal se dig i øjnene, man kan se dit ansigt. Nogle gange siger du ting, hvor munden siger det, men jeg tænker, at hjertet mener det ikke (...) Jeg har brug for at se dit ansigtsudtryk. Du kan bilde mig alt muligt ind over telefonen. 'Jamen jeg har det okay', og hvis nu tårerne triller (MR2).

Ligesom Lévinas fremhæver øjne og mund som det væsentligste udtryksform ved ansigtet, fremhæver denne myndighedsrådgiver det også i det ovenstående. Det fremhæves her, at det netop er ansigtet og øjnene, som står centralt i mødet, og som myndighedsrådgiveren benytter til at sætte op i mod det, som bliver sagt. Ifølge aktørerne bliver kroppen en udtryksform, en måde man kommunikerer med hinanden på, på lige fod med munden. Øjne og mund, som del af ansigtet,

bruges til at tolke den unges situation – disse indtryk indgår som en del af hele vurderingen af den unges tilstand. Via video kan de se hinanden, som myndighedsrådgiveren fortæller i det ovenstående citat, og hvor hun påpeger, at videoen kan virke som et vigtigt redskab og et godt alternativ til telefonen. Videoen muliggør, at myndighedsrådgiveren ser den unges skrøbelighed og sårbarhed på en måde, at hun lærer hende bedre at kende. Ansigt til ansigt mødet er derfor vigtigt, for det er først i mødet med blikket eller ansigtet, at vi lærer den anden at kende, lyder det fra Kemp:

Den Anden er hver gang noget helt nyt i mine tanker, en nyhed jeg er absolut afskåret fra at forudse. Den Anden er 'det absolut nye'. Denne Anden kan jeg derfor ikke møde i forestillingen, men kun ansigt til ansigt (Kemp 1996:44).

Det er også i mødet med den anden, ansigt til ansigt, at vi opdager, at det andet menneske er noget særligt, hvor dettes fremmedhed får lov at fremtræde. Det er her at vi udviser denne respekt, men også forpligter os på ikke at forvolde den anden skade ved eksempelvis at forsøge at indpasse den anden under en forståelse som er os på forhånd velkendt. I ansigtet er en appel om ansvarlighed om ikke at udøve vold mod det andet menneske, idet blikket i mødet fortæller: "Du må ikke slå ihjel" (Kemp 1996:49). Denne form for ansvarsfølelse ses også flere steder i empirien. Eksempelvis tegner der sig et mønster i, hvornår de fysiske møder er at foretrække og under hvilke fysiske ramme disse skal ske. Det fremgår således af et feltreferat: "De fysiske møder skyldes, at UNG2 er ved at skifte bolig samt at hun snart fylder 18. Det er derfor lovpligtige møder. De gange de har talt sammen [via digital teknologi] har det været i 5-10 minutter" (UNG2). Dette tyder på, at alvorlige samtaler (som regel de lovpligtige) med en specifik dagsorden skal ske under samme tag med den unge. I sådan et ansigt til ansigt møde om et alvorligt emne, som den unges fremtidsplaner, kan ikke ske via en kortvarig digital dialog, idet det fysiske mødes rammer fordrer en større ansvarsfølelse, ville jeg argumentere for. I et andet eksempel på denne ansvarlighed i mødet med den anden er særligt tydeligt med en ung, som i alvorlige situationer, og som kræver hurtig handling, altid vil foretrække at møde op på myndighedsrådgiverens kontor. Den unge fortæller, at hun på er sikker på, at der bliver taget hånd om sagen, ved et fysisk fremmøde. Man kunne argumentere for, at den unge vælger denne metode, fordi hun ved, at det forpligter myndighedsrådgiveren på hurtig handling, når først myndighedsrådgiveren har mødt den unges blik.

I ansigt til ansigt mødet finder man også ud af, at:

Den Anden er ikke blot et andet individ af samme biologiske art som jeg selv. Han eller hun er heller ikke blot et særligt tilfælde under et almenbegreb. I den forstand har vi intet fælles fædreland; den Anden er den fremmede, som forstyrrer hjemmets fred” (Kemp 1996:44).

Ved denne tænkning og denne form for møde undgår man dermed, som Høilund skriver det, at se den anden som et eksemplar af menneskeslægten – det samme (Høilund 2002:66). Af analysen fremgår dette flere steder både hvad angår de unge og myndighedsrådgiverne. Eksempelvis fremhæver parterne, at de uforpligtende samtaler om hverdagsemner via den digitale teknologi kan bidrage til at unge får en oplevelse af, at myndighedsrådgiveren har en interesse i den unge for den han eller hun er. I denne indsats reduceres den unge ikke bare til et CPR-nummer eller en tilfældig sag i sagsstammen (det samme). Under tema 2, som beskriver, at den digitale teknologi kan bidrage til at sætte den unge i centrum, er der også indicier på, at en øget inddragelse af den unge kunne ske gennem sådan et medie, idet det muliggør at dialogen sker på deres præmisser. Der tegner sig et billede af, at der ikke handles over hovedet på de unge, men dette er svært at konkludere entydigt på, særligt fordi det ikke er behandlet særskilt i indsamlingen af empirien – det kunne derfor være et oplagt tema for en videre undersøgelse. Omvendt er der også tegn på, at myndighedsrådgiverne kan få samme oplevelse. I ansigt til ansigt dialogen via den digitale teknologi skabes der plads til, at myndighedsrådgiveren kan vise en anden side af sig selv. De samme uforpligtende samtaler bidrager til, at den unge også kan se, at hun ikke blot er ”hende kommunedamen, som bestemmer det hele”, hun er også et ”menneske”. Ligesom det ses med de unge, bidrager denne indsats til ikke at reducere den anden til en velkendt kategori, som her er myndighedsrollen.

Dette kunne pege i retningen af, at det fysiske møde under fire øjne var at foretrække, fordi de fysiske rammer, omgivelserne og det, at parterne kan se hinandens kropsudtryk, med Lévinas’ begreb, muliggør et menneskesyn som ikke forvolder den anden skade. På den anden side kunne det ligeledes tyde på, at den digitale teknologi også kan bidrage til dette.

Totaliteten i dialogen

Den totalitære tænkning er for Lévinas det onde, for når man ikke formår at se ansigtet, og man lukker øjnene for det andet menneskes fremmedhed eller uendelighed, forsvinder vedkommende i det samme (Kemp 1996:38). Anlægger man sådan et menneskesyn øges risikoen for, at man ikke formår at se nye sider af det andet menneske. Det lyder sådan her ifølge Kemp:

Totalitetstænkningen tror, han omfatter alt ved sin gennemtænkning af alt det væsentlige. Men i virkeligheden tænker han netop ikke, men kun hvad der kan fattes indenfor den horisont, hvor han befinder sig (Kemp 1996:42).

Med den totalitære tænkning risikerer man at slå det andet menneske ihjel – i overført betydning. Dette kan illustreres med henvisning til Nigel Partons undersøgelse (2008, 2009). En reduktion til det samme hos ham, ses i det omfang, hvor myndighedsrådgiveren gøres til en informationsprocessor i det børnefaglige arbejde, som en del af New Public Management-strategierne (NPM) for en standardisering af ydelser. Det som Nigel kalder 'the social' eller narrativ, med hvilket han beskriver det sociale arbejde, reduceres til, at borgerens narrativ ikke ses som uendelig – for at blive i Lévinas' terminologi – men i stedet forsøges indpasset i databasiske kategorier. Tolket man videre på det analytiske tema 'relationsforståelse' kunne lignende tendens observeres i empirien. Her så vi, at de socialfaglige rammer er tydeligt opdelt mellem en bestiller og udfører funktion, hvilket endvidere havde en påvirkning på relationsforståelse. Det kunne argumenteres for, at de disse rammer virker begrænsende i forhold til de ønsker til relationen, som børn og unge efterspørger i specialets indledning, når myndighedsrådgiverens rolle som bestiller af relationsindsatsen hos udfører, kan medvirke til at skabe en distance til den unge. Eller når myndighedsrådgiveren kun besøger den unge hvert halve år, selvom nogle unge ønsker oftere kontakt. Lad mig også trække andre eksempler frem fra min empiri, hvor sådanne tendenser kan ses.

Det er blevet påvist, at aktørerne taler oftere med hinanden i takt med afprøvning af den digitale teknologi. Det er, som nævnt, vanskeligt entydigt at vurdere, hvad det skyldes, at parterne oplever at dette sker oftere, men ikke desto mindre er det et resultat, som er iagttaget efter, at teknologien er indført i praksis. For nogle unges vedkommende så vi, at den øgede hyppighed i dialogen viste sig at være u hensigtsmæssige på flere parametre. For nogle resulterede det i, at de blev mistænksomme, når kontakten til myndighedsrådgiveren tiltog, andre fandt hyppigheden unødvendig, idet de ikke havde noget at tale om, andre unge – og myndighedsrådgivere – fortalte, at de stadig vil foretrække det fysiske møde og fandt video unødvendig. Med brugen af Lévinas' etiske appel om ikke at slå det andet menneske ihjel, kunne man her argumentere for at det netop er det, der sker, når der insisteres på den hyppigere kontakt, idet der ikke tages højde for individets unikke ønsker og behov. Med brugen af videoen sker der yderligere en fysisk reduktion af mennesket, når man ikke får lov at se hele kroppen, men kun ansigtet. I dette tilfælde påpegede myndighedsrådgiveren, at det er problematisk, når videoen ikke indfanger arme og ben, idet hele indtrykket af den anden

indsnævres. Med dette in mente kunne det tyde på, at Lévinas har en pointe i at mødes under samme tag, da man her får mulighed for at se hele mennesket.

Lévinas argumenterer for, at det er i dens andens blik, ansigt til ansigt, at denne appel om ikke at tilintetgøre vedkommende udstråles (Kemp 1996:49). Det kan imidlertid være vanskeligt at tyde, hvad der helt ligger i udtrykket, hvorfor jeg læner mig op af det, Jonas Holst skrev i sin artikel: "... at den eneste måde at møde det [mennesket] er forfra, ansigt til ansigt" (Holst 2012). At se hinanden forfra, ansigt til ansigt, må betyde, at parterne skal se hinanden forfra, altså at der skal være øjenkontakt tilstede. I analysen blev det tydeligt, at videoen muliggør, at parterne kan være ansigt til ansigt under fire øjne selvom de befinder sig hvert deres sted over en distance. Forstår man derfor Jonas Holsts fortolkning af Lévinas' begreb bogstaveligt kan den digitale teknologi (her: videoen) virke problematisk i mødet, idet det kunne tyde på, at blikket eller øjenkontakten kan være svær at etablere via videoen. Det kan være vanskeligt at fastholde øjenkontakten på den ene side og samtidigt se den anden på skærmen eller når billedkvaliteten sløres eller videofunktionen ikke fungerer, grundet en dårlig internetforbindelse, kan den digitale teknologi i denne henseende virke problematisk, idet de visuelle indtryk af den anden forringes og distancen til vedkommende øges. Omvendt kan man argumentere for, at blikket i et fysisk sammentræf ligeledes flyttes i de tilfælde, hvor, som vi har set det, myndighedsrådgiverne og de unge går en tur, spiller fodbold eller laver anden form for aktivitet sammen, hvor de ikke står forfra, ansigt til ansigt, men blot befinder sig i samme rum eller sted. Der findes yderligere eksempler på, at nogle grupper af anbragte unge generelt har svært ved øjenkontakt om det er i det fysiske møde eller i det digitale. For eksempel beskriver MR5, at UNG2 ikke kan holde øjenkontakten med hende, hvorfor hun bliver nødt til at anvende andre metoder (eksempelvis tegne) til at få hende i tale. Vi så det også i de tilfælde, hvor øjenkontakten via videoen blev for intimiderende, og nogle derfor valgte at slukke for den. Disse observationer må siges at være af anden karakter end det, som blev beskrevet under 'uendeligheden i dialogen'. Ud fra disse kunne det derfor tyde på, at Lévinas' ide om, at mødet skal ske ansigt til ansigt, for at undgå denne totalitet, kan virke kontraproduktivt i den socialfaglige praksis med anbragte unge.

Det kunne tyde på, at implementeringen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis risikerer at forvolde skade på anbragte unge, når den ikke tager højde for den unges behov. På den anden side kunne det ligeledes tyde på, at dette syn ligeledes kan eksistere i det traditionelle møde. Ligesom det blev beskrevet under 'uendeligheden i dialogen' tyder det på, at mødet med den anden er et komplekst møde. Mødet i det fysiske rum kan noget andet end mødet i det digitale rum og omvendt – de har begge deres fordele og ulemper.

Opsamling

På samme måde, som jeg og andre, bemærker Hubert L. Dreyfus (2002) også, at ”... et eller andet ved afstanden underminerer stadig vores fornemmelse af direkte tilstedeværelse” (ibid.:79). Der er noget ved distancen, som bevirker, at parterne foretrækker dette fysiske møde. Distancen kan være for stor, på samme måde som den i nogle tilfælde kan være for lille i det fysiske møde (eksempelvis i de tilfælde hvor unge krammer myndighedsrådgiveren). Man skal ikke for tæt på – for at bruge myndighedsrådgivernes egne ord – men alligevel heller ikke for langt væk fra hinanden, som den digitale teknologi bidrager til. Måske foretrækker parterne de fysiske møder, fordi ”... at det menneskelige ansigt udtrykker en form for levende nærvær, som står i et diametralt modsætningsforhold til det fravær af menneskeligt liv ...” (Holst 2012), som præger noget digital teknologi. Det er, som en ung sagde som om, at det menneskelige nærvær forsvinder over skærmen (jf. UNG6), fordi den ikke repræsenterer virkeligheden (jf. UNG4).

Det empiriske studies kvaliteter

I tråd med Lévinas’ tænkning vil jeg til slut kort diskutere kvaliteter og begrænsninger af dette empiriske casestudie. Lévinas’ to begreber, som er præsenteret ovenfor, fordrer to erkendelsesformer, som jeg vil benytte til at diskutere mit valg af nærværende undersøgelse. Kemp skriver således om disse to former:

dels erkendelsen ved erfaringen af en virkelighed, der overgår hvad man kan tænke om den, eftersom den er noget andet end vore blotte ideer om den, dels erkendelsen som fri udfoldelse af en tænkning, der kan få alt, hvad den møder, til at falde på plads i sine kategorier (Kemp 1996:37).

Det er, ifølge fænomenologien og Lévinas, vigtigt at møde de mennesker, man har en interesse i at forske om, idet det først er i mødet med dem, at vi kan lære dem at kende (første erkendelsesform). Vi kan ikke forestille os, hvordan mennesker er før vi møder dem. Med denne analyse har det været en hensigt at lade sig styre af aktørernes subjektive erfaringer, som er dem bevidste. Det er derfor nødvendigt at gå ”til sagen selv” for at indfange den digitale teknologiske kompleksitet set i forhold til det relationelle sociale arbejde. Gør vi ikke det, men går i stedet totalitært til værks risikerer man, at denne kompleksitet reduceres til velkendte teoretiske modeller eller begreber (Juul 2012:93). Med sit totalitetsbegreb (den anden erkendelsesform) anlægger Lévinas et kritisk perspektiv på anvendelsen af netop teori, metoder mm. (Juul 2012:93, Kemp 1996:24). Teorien kan ikke indfange nuancerne

og åbner heller ikke op for nye sider af mennesket, hævder han. På samme måde som hermeneutikkens antagelse er, at vi altid møder verden med vores forforståelser, stiller Søren Juul spørgsmålstegn ved, hvorvidt vi helt kan fralægge os en teoretisk indsigt. Han skrev: ”Kan teoretisk og faglig indsigt ikke også være en forudsætning for, at vi kan forstå den anden og møde ham eller hende på en relevant og omsorgsfuld måde?” (Juul 2012:93-94). Vores forforståelse eller teori behøver dermed ikke at være begrænsende i mødet med den anden, så længe vi ikke lade os styre af dem, men sætter dem i spil for at opnå en ”... åbenhed og selvkritisk refleksion i fortolkningsprocessen ...” (Berg-Sørensen 2012:222).

Fænomenologien og informanternes udtalelser kan have sine svagheder, som netop også er denne traditions styrke: aktøernes *bevidste* oplevelser. Jeg får kun en erkendelse af det, som aktørerne er bevidste om og viderefortæller. Den deduktive tilgang kunne have hjulpet med at forstå samme problemstilling ud fra begreber og teorier, og kommet bagom det, som informanterne netop ikke er bevidste om. Problemet er imidlertid, som Lévinas påpeger, at man i denne indsats blot risikerer at få virkeligheden indpasset i kategorier, som vi i forvejen kender. Styrken er dermed, at et empirisk casestudie som dette tillader at se andre vinkler af virkeligheden end en teori og dens begreber forudser. Og det er vel også det, som Knud Aarup efterlyser, når han siger, at vi skal omorganisere det sociale område på en måde, så man ikke længere ”... ser socialrådgivere som del af kommunens administration, men som del af kommunernes sociale indsats” (Aarup 2015). Det sociale arbejde må bygge på relationsdannelsen og møde de mennesker ansigt til ansigt, som vi arbejder med og for – eventuelt via den digitale teknologi.

Kapitel 6 Konklusion

”Vi kender det fra os selv: De mennesker, som på et tidspunkt har hjulpet os, er altid nogen, som vi har en særlig relation til. Nogen, som kan komme ind under vores umiddelbare forsvar. Nogen, som vi tror på vil os det godt. Først da har vi den fornødne åbenhed til at lytte og blive lyttet til. Sådan gælder det for alle mennesker, for det er noget grundlæggende i det at være menneske” (Aarup 2015).

I dette casestudie har jeg haft en interesse for relationen mellem myndighedsrådgivere og de anbragte unge samt hvorvidt og hvordan denne påvirkes, når man i den socialfaglige praksis anvender den digitale teknologi som en ny form for dialog. Det har derudover også været hensigten at identificere potentialerne og begrænsningerne ved anvendelsen af samme teknologi med udgangspunkt i aktørernes subjektive erfaringer. Rammerne for den ny dialogform har været en digital teknologi, som minder om almenkendte kommunikationsplatforme såsom Skype, og som muliggjorde, at parterne kunne kommunikere (skriftligt eller mundtligt) over en distance. Det særlige ved dette medie i modsætning til almindelig telefonopkald, er dens videofunktion samt Datatilsynets godkendelse af dette i forhold til Persondatalovens bestemmelser om indsamling, opbevaring og distribuering af personfølsomme oplysninger.

Undersøgelsens relevans argumenteres ud fra en beskrivelse af, at der politisk er et klart mål om at etablere Danmark som et digitaliseret land (d-land) i toppen af det internationale samfund. Samtidigt er der inden for det sociale arbejde identificeret et nyt paradigme, som lægger op til en ny opfattelse af børn og unge. Her ses det, at barnet bør behandles (retlig regulering) og opfattes (sociologien) som social ligeværdig aktør med egne holdninger og meninger. Imidlertid har flere undersøgelser påvist, at myndighedsrådgiverne kan have vanskeligt ved at efterleve og opretholde dette syn på udsatte børn og unge i den socialfaglige praksis. Som en reaktion på dette har mange udsatte børn og unge efterspurgt en anden form for relation, kendskab og dialog til deres myndighedsrådgiver, idet de gerne ønsker at lære hende bedre at kende, da hun er en af de vigtigste voksne blandt mange professionelle. Specialets relevans udspringer heraf som et eksplorativt forsøg på at koble den digitale teknologi som det ”nye” redskab i faget til det socialfaglige område, som ønsker at imødekomme anbragtes ønsker og behov på deres præmisser.

Casestudiets styrke har været dens adgang til og brug af den store koncentration af empiri fra teledialogprojektet. På denne måde har det været muligt at komme i dybden i informanternes subjektive erfaringer med den digitale praksis. Erfaringerne er, at den digitale teknologi isoleret set har potentialer og ses som et anvendeligt supplement til den socialfaglige praksis. Særligt når videoopkald sammenlignes med andre kommunikationsmuligheder, såsom telefonopkald eller sms, er opfattelsen, at den digitale teknologi er et hensigtsmæssigt alternativ til disse. Når den digitale teknologi derimod sættes op i mod de fysiske møder, er opfattelsen en anden: her foretrækker begge parter de fysiske møder, fordi disse har en anden værdi og rummer andre potentialer. Det er blandt andet her den digitale dialog har sine begrænsninger. Kommunikationshierarkiet ser altså således ud: fysiske møder placeres øverst, derefter videoopkald via den digitale teknologi, almindelige telefonopkald, sms-korrespondance og til sidst e-mail kommunikation.

Specialet er centreret omkring fire empiriske fund (temaer). Det første tema viste, afprøvningen af den digitale teknologi som en ny form for dialog har affødt en diskussion af, hvorledes en relation i en myndighedskontekst skal forstås. Der er ingen tvivl om, at myndighedsrådgiveren er hende, som bestemmer og træffer beslutninger på vegne af den unge. Hun er også en betydningsfuld voksen blandt andre professionelle, som de unge gerne vil have en tættere relation til, da de halvårlige lovpligtige møder ikke giver mulighed for at lære hinanden ordentligt at kende. Men hun kan også være hende, som bestemmer for meget. Grænserne for relationen afhænger til gengæld af hvilken myndighedsrådgiver man spørger. Der er dog bred enighed om, at grænsen er tydelig hvad angår hvornår man er privat eller professionel i samtale og det er også tydeligt, at myndighedsrollen er bestemmende for samtalens indhold. På den ene side viser det sig ifølge myndighedsrådgiverne, at andre professionelle voksne kan og bør være tættere på den unge qua deres jobfunktion, men det viser sig samtidigt, at myndighedsrådgiveren ønsker at være tættere på den unge. Denne opfattelse af hvor tæt relationen skal være ser ud til at være præget af de strukturelle betingelser, som myndighedsrådgiverne befinder sig under i myndighedskonteksten, og i mindre grad af den digitale teknologi. Der er dog imidlertid også tegn på, at den digitale teknologi kan spille en væsentlig rolle i forhold til samme opfattelse. Det har for nogle vist sig, at myndighedsrådgiveren stilles i nyt lys, når hun ikke længere kun er hende, som bestemmer, men også bliver hende, som man kan samtale med om lette, uforpligtende emner.

I det andet tema blev det påvist, at indførelsen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis med anbragte unge medvirkede til, at parterne fik en oplevelse af, at hyppigheden i kontakten steg. De talte oftere med hinanden end de var vant til og hyppigere end med andre unge, som ikke deltog i teledialogprojektet. Den hyppigere dialog viste sig at være hensigtsmæssig for relationen på flere parametre. Ifølge nogle myndighedsrådgivere var oplevelsen, at den hyppigere dialog bidrog til at parterne lærte hinanden bedre at kende, hvorfor at den unge turde at ”åbne sig op” for hende på en ny måde. Dette skyldtes imidlertid også, at parterne via den digitale teknologi kunne tale om lette, uforpligtende hverdagsemner, som har vist sig at være hensigtsmæssigt. For myndighedsrådgiveren betød den hyppigere dialog, at hendes egen faglighed blev styrket, idet hun oftere fulgte op på den unges trivsel og udvikling. Derudover ser det ud til, at den digitale dialog havde optimerende effekter på de efterfølgende fysiske møder, når kendskabet til den unge blev styrket og når den digitale dialog kunne forberede den unge til dette møde. Denne fordel – hyppigere opfølgning – så ligeledes ud til at have sine ulemper. Særligt hos de unge, sås det, at det kunne fremprovokere en mistænksomhed, når myndighedsrådgiveren tog oftere kontakt. Det fremgik også, at det er

væsentligt at gøre sig overvejelser i forhold til målgruppen af udsatte unge og formålet med den digitale praksis.

Under tema tre blev det påvist, at den digitale teknologi også kunne bidrage til sætte den unge i centrum. Flere myndighedsrådgivere påpegede, at indførelsen af den digitale teknologi i sig selv bidrager til en erkendelse og anerkendelse af de yngre generationer, som er 'digitale indfødte' og som dermed i større grad og med en naturlighed anvender den digitale teknologi som et kommunikationsmedie. Det, at nogle myndighedsrådgivere overgår fra fastnettelefon til mobiltelefon, som led i projektet, har muliggjort, at de blev mere tilgængelige og de unge får direkte kontakt til dem. Anbragte børn og unge har tidligere efterspurgt disse muligheder og denne form for kontakt, hvilket må siges at blive understøttet af den digitale teknologi. Andre professionelle og nogle myndighedsrådgivere påpegede dog, at denne tilgængelighed kan risikere at bebyrde myndighedsrådgiverens arbejdstid, når den unge får mulighed for at tage kontakt på alle tidspunkter af døgnet. Muligheden for direkte kontakt og myndighedsrådgiverens øgede tilgængelighed har dog den fordel, at det signalerer, at myndighedsrådgiveren har en reel interesse for den unges udvikling og trivsel. Dette kan signaleres på forskellige måder: en sms-besked kan eksempelvis vise, at den unge er i myndighedsrådgiverens tanker. Når der også gøres plads til at tale om lette, uforpligtende hverdagsemner viser det, at myndighedsrådgiveren ikke kun kontakter de unge, når der sker negative ændringer i deres liv. Den digitale dialog tyder på at være på de unges præmisser og tillader at dialogen sker i deres tempo: der skabes plads til, at også de unge kan præge samtalsdagorden via den digitale teknologi, og de kan få lov at sidde i vante, trygge rammer og de unge får mulighed for at vælge videoen til eller fra. Den fysiske distance, som naturligvis forekommer, når dialogen er via den digitale teknologi, er altså ikke nødvendigvis u hensigtsmæssig.

Under det fjerde tema blev det dog, som tidligere nævnt, påvist, at aktørerne foretrækker det fysiske møde frem for den digitale teknologi, fordi mødet under fysiske rammer betyder, at parterne kan iagttage og aflæse hinandens kropssprog, reaktioner og ansigtsudtryk. Og nærværet kommer tydeligere frem under disse rammer. Det fysiske møde giver også anledning til, at myndighedsrådgiveren kan tage andre hensyn til den unges ressourcer og begrænsninger samt samtalsdagorden. De fysiske rammer giver begge parter sikkerhed og tryghed samt plads til alvorlige samtaleemner. Alligevel er der også tegn på, at videoopkald kan være et hensigtsmæssigt alternativ til telefonopkald: via videoen er det ligeledes muligt at aflæse hinandens ansigtsudtryk og nogle har en oplevelse af, at de lærer hinanden bedre at kende via dette medie. De visuelle indtryk via videoen kan ligeledes understøtte de visuelle metoder, som myndighedsrådgiveren anvender i forvejen. Videoopkaldets ulempe er dog, at fornemmelsen af kroppen som helhed forsvinder, idet

kun ansigtet kommer i fokus og en dårlig internetforbindelse kan modarbejde videoens formål og muligheden for øjenkontakt.

Med udgangspunkt i Emmanuel Lévinas' (1906-1995) etiske fænomenologi diskuteres det, hvorledes det fysiske møde er at foretrække, når den digitale teknologiske videofunktion ligeledes kan transmittere ansigtets udtryk. Med hjælp fra Lévinas' begreber kunne det tyde på, at parternes præferencer i forhold til det fysiske møde under fire øjne drejer sig om, at de fysiske rammer, omgivelserne og det, at parterne kan se kroppen i sin helhed, muliggør et menneskesyn, som ikke forvolder den anden skade. I dette møde opstår en ansvarsfølelse om at behandle den anden som et unikt menneske. Omvendt ses også eksempler, som kunne pege i retningen af, at den digitale teknologi kunne bidrage med dette, når de lette, uforpligtende samtaler via denne kanal medvirker til, at parterne ser hinandens uendelighed, og ikke reduceres til henholdsvis blot en sag eller kommunedamen (det samme). Med henvisning til Lévinas' totalitetsbegreb kunne det på den anden side tyde på, at implementeringen af den digitale teknologi i den socialfaglige praksis også risikerer at forvolde skade på anbragte unge i de tilfælde, hvor der ikke tages højde for, at den digitale dialog ikke virker for alle unge i denne målgruppe eller når øjenkontakten ikke kan opretholdes. Samtidigt kunne det også tyde på, at samme syn kan fremkomme i det traditionelle møde i de tilfælde, hvor øjenkontakten forsvinder, når parterne laver anden form for aktivitet. Eller når de traditionelle rammer ikke formår at imødekomme, de unges ønsker om tættere kontakt.

En særlig interessant observation, er det faktum, at parterne har talt oftere sammen end tidligere og oftere end myndighedsrådgiveren har talt med andre unge, som ikke deltog i teledialogprojektet, og at dette har medvirket til, at relationen er blevet tættere. I dette tilfælde kunne en antagelse derfor være, at samme resultat kunne opnås, hvis der blev frigivet ressourcer til, at myndighedsrådgiveren kunne tage på fysiske besøg ligeså ofte som der samtales digitalt. Undersøgelser har vist, at dette er muligt, når der foretages en omstrukturering af den socialfaglige praksis, således at myndighedsrådgivernes sagstal minimeres. Udfordringen er imidlertid den, at særligt myndighedsrådgiveren ikke har ressourcer til at aflægge besøge hos de unge i samme omfang, som praksis ser ud i dag, hvorfor den digitale dialog virker som hensigtsmæssig i dette henseende. På den anden side skal man dog have in mente, at mange af myndighedsrådgiverne har afprøvet den digitale dialog med én ung, nogle har dog haft to unge med i projektet, hvorfor det kunne antages, at en udbredelse af den digitale teknologi kunne fremkalde andre erfaringer. Såfremt den digitale teknologi udbredes i større skala og dermed på samtlige børn- og ungesager ville en nærmere undersøgelse af dette være oplagt og bidrage med et andet perspektiv.

Ud fra dette casestudie kan det altså udledes, at den digitale teknologi kan have potentialer til at bidrage til, at de unge oplever: indflydelse, tilknytning til rådgiveren, større tilgængelighed til rådgiveren, at der tales i et andet sprog og om lettere, uforpligtende emner. Med forbehold for at forvolde skade på informanternes erfaringer og med kompleksiteten af mødet in mente, er det dog min personlige betragtning, at en udbredelse af den digitale teknologi ikke i sig selv kan løse disse problemer. Som det er pointeret tidligere, er tiden til den socialfaglige dialog en vigtig faktor, hvorfor en ressourcefrigivelse også må finde sted, således myndighedsrådgiverne får mere tid til relationen.

Mødet, uanset om det sker via den digitale teknologi eller på traditionel vis, er en kompleks størrelse: mødet i den fysiske virkelighed kan noget andet end mødet i det digitale rum og omvendt – de har begge deres fordele og ulemper. Der er for nogens vedkommende sket en positiv ændring i relationen, således at parterne har lært hinanden bedre at kende, hvilket har medvirket til at styrke myndighedsrådgiverens faglighed og beslutningskompetence. For andres vedkommende er det på den anden side set, at den digitale dialog kan have sine begrænsninger og at den ikke nødvendigvis er funktionel i forhold til relationsdannelsen. Den digitale dialog kan billedligt sagt både give ”stød” til relationen mellem myndighedsrådgiveren og den anbragte unge – eller ”slå ihjel”, for at bruge Lévinas’ udtryk – men altså også tilføre ny ”energi”.

Litteratur

- Aarup, K. 2015, *Eks-direktør: Sociale 2020-mål forudsætter tid til relationer*. Available: <http://www.altinget.dk/social/artikel/eks-direktoer-sociale-2020-maal-forudsætter-tid-til-relationer> [2015, 12/02].
- 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.
- Ankestyrelsen 2012, *Kulegravning af sager om overgreb mod børn og unge*, Ankestyrelsen.
- Ankestyrelsen 2011a, "Børnesamtale og systematisk inddragelse af barnet/den unge og forældre" in *Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger* Ankestyrelsen, København, pp. 51-63.
- Ankestyrelsen 2011b, *Flytning og hjemgivelse af anbragte unge*, Ankestyrelsen.
- Antoft, R. & Salomonsen, H.H. 2007, "Det kvalitative casestudium - en introduktion til en forskningsstrategi" in *Håndværk & horisonter - tradition og nytænkning i kvalitativ metode*, eds. R. Antoft, M.H. Jacobsen, A. Jørgensen & S. Kristiansen, Syddansk Universitetsforlag, Odense, pp. 29-57.
- Berg-Sørensen, A. 2012, "Hermeneutik og fænomenologi" in *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning*, eds. M. Hviid Jacobsen, K. Lippert-Rasmussen & P. Nedergaard, Hans Reitzel, København, pp. 215-244.
- Bønke Jeppesen, T. 1999, "Den elektroniske socialrådgiver", *Socialrådgiveren*, vol. 7, no. 15, pp. 6-7.
- Boolsen, M.W. 2010, "Grounded Theory" in *Kvalitative metoder. En grundbog*, eds. S. Brinkmann & L. Tanggaard, Hans Reitzel, København, pp. 207-237.
- Børn Unge & Sorg, *Om os*. Available: <http://www.bornungesorg.dk/om-os/> [2015, 12/23].
- Børnerådet 2012, *"De prøver at gøre det så normalt som muligt" - Et indblik i 113 anbragte børn og unges liv*, Børnerådet.
- Bryderup, I.M. 2015, "Synet på børn og på de socialpædagogiske opgaver - et historisk blik" in *Social- og specialpædagogik*, ed. H. Kjærgaard, Akademisk Forlag, København, pp. 87-108.
- Brynjolfsson, E. & McAfee, A. 2014, "The Digitization of Just About Everything " in *The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies* W.W. Norton & Company, New York, pp. 57-70.

- Center for Digital Pædagogik 2015, *Københavns Kommune har succes med digital rådgivning for unge*. Available: <http://cfdp.dk/koebenhavns-kommune-har-succes-med-digital-raadgivning-for-unge/> [2015, 12/22].
- DANSK IT 2011, *Hvornår springer Danmark ud som d-land? Danmark 3.0 – en idédebat*, Danmark 3.0-styregruppen og DANSK IT.
- Datatilsynet 2012, *Behandling af personoplysninger i cloud-løsningen Office 365*, Datatilsynet.
- De Witte, J., Declercq, A. & Hermans, K. 2015, "Street-Level Strategies of Child Welfare Social Workers in Flanders: The Use of Electronic Client Records in Practice", *British journal of social work*, , pp. 1-17.
- Digitaliseringsstrategi 2002, *På vej mod den digitale forvaltning – vision og strategi for den offentlige sektor*, Regeringen, KL & Amtsrådsforeningen, København.
- Digitaliseringsstyrelsen 2016, *Digitaliseringsstrategi*. Available: <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi> [2016, 03/20].
- Digitaliseringsstyrelsen 2015a, *Initiativer og projekter*. Available: <http://www.digst.dk/Digital-velfaerd/Initiativer-og-projekter> [2015, 12/23].
- Digitaliseringsstyrelsen 2015b, *Månedlig statistik om Digital Post*. Available: <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik> [2015, 12/04].
- Digitaliseringsstyrelsen 2015c, *Overblik over bølgerne*. Available: <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15/Overblik-over-boelgerne> [2016, 01/14].
- Digitaliseringsstyrelsen 2014, *Fritagelseskriterier for borgere*. Available: <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Fritagelse/Fritagelse-af-borgere/Fritagelseskriterier-for-borgere> [2015, 12/04].
- Ditmer, *LetDialog*. Available: http://www.ditmer.dk/sites/ditmer.dk/files/uploads/letdialog_2015_web.pdf [2015, 8/18].
- Dreyfus, H.L. 2002, "Den ulegemlig teletilstedeværelse og den fjerne virkelighed" in *Livet på nettet* Hans Reitzels, København, pp. 73-99.
- Filmstriben 2015, *Om Bibliotekernes Filmtilbud*. Available: <https://www.filmstriben.dk/fjernleje/page/page.aspx?id=95> [2015, 01/08].
- Finansministeriet 1983, *Redegørelse til Folketinget om regeringens program for modernisering af den offentlige sektor*. Available: <http://www.denoffentlige.dk/aktorhistorier/historisk-regerings-moderniseringsprogram-fra-1983> [2015, 12/03].
- Flyvbjerg, B. 2010, "Fem misforståelser om casestudie" in *Kvalitative metoder. En grundbog*, eds. S. Brinkmann & L. Tanggaard, Hans Reitzel, København, pp. 463-487.

- GirlTalk.dk, *Fact Sheet GirlTalk.dk*. Available: https://girltalk.dk/images/pdf/Fact_sheet.pdf [2015, 12/23].
- Greve, C. & Ejersbo, N. 2015, *Moderniseringen af den offentlige sektor*, Nota, Kbh.
- Gusak, D. 2015, "Digitalisering af socialt arbejde: udvikling eller afvikling?", *Socialrådgiveren*, , no. 07, pp. 30-31.
- Gusak, Danijela, Lange, Maria Polo & Nielsen, Jane Nørby 2014, *Anerkendelsesmuligheder i det sociale arbejde når sagsbehandlingen digitaliseres*, Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet. [unpublished]
- Hansen, S.S. 2013, "De nye Indfødte" in *Digital trivsel: en antologi om børn og unges onlineliv*, ed. P.S. Søndergaard, Turbine og Medierådet for Børn og Unge, København.
- Hart, R.A. 1992, *Children's Participation: From Tokenism to Citizenship*, UNICEF, Italien.
- Headspace, *Headspace*. Available: <http://www.headspace.dk/> [2015, 12/22].
- Helsingør Kommune 2016, *Familiedialog*. Available: <http://www.helsingor.dk/borger/familie-boern-og-unge/familieraadgivning-og-hjaelp-til-familier/familiedialog/> [2016, 03/09].
- Herning Kommune 2013, *Evaluering af 24-7 ungerådgivning*, Herning Kommune, Herning.
- Høilund, P. 2002, "Tilblivelsen af socialretlige normer" in *Socialrettsfilosofi. Retklære for socialt arbejde* Socialpædagogisk bibliotek, København, pp. 51-77.
- Høilund, P. & Juul, S. 2012, *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*, Hans Reitzel, København.
- Højbjerg, H. 2007, "Hermeneutik. Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne" in *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkulturer og paradigmer*, eds. L. Fuglsang & P. Bitsch Olsen, Roskilde Universitetsforlag, , pp. 309-347.
- Holst, J. 2012, *Ansigtet, bogen, skærmen og filosofien*. Available: <http://www.turbulens.net/Temaer/Artiklerudenfortema/?article=310> [2016, 03/21].
- Høybye-Mortensen, M. 2011, "Socialt arbejde i en BestilleUdføreModel", *Social politik*, vol. 2011, no. 6, pp. 5-9.
- Huset Zornig 2014, *Rapport om socialt udsatte borgere og digital kommunikation*, Huset Zornig.
- James, A., Jenks, C. & Prout, A. 1999a, "Det præsociologiske barn" in *Den teoretiske barndom*, eds. R. Postborg & E. Jerlang, Gyldendal, København, pp. 9-34.
- James, A., Jenks, C. & Prout, A. 1999b, "Det sociologiske barn" in *Den teoretiske barndom*, eds. R. Postborg & E. Jerlang, Gyldendal, København, pp. 35-52.
- Jensen, B.S. 2014, *Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg University Press, Aalborg.

- Jensen, S.M. 2015, *It-labyrinter, udestuer og dis/abilities: En undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borgere med udgangspunkt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi*, Københavns Universitet, Det Humanistiske Fakultet.
- Juul, S. 2012, "Fænomenologien" in *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: en indføring*, eds. S. Juul & K. Bransholm Pedersen, Hans Reitzel, København, pp. 65-106.
- Katz, S. & Jensen, B.S. 2012, *Holdbare løsninger via inddragelse*, CAFA, Roskilde.
- Kemp, P. 1996, *Lévinas*, Forlaget Anis, Frederiksberg.
- Kildevang, J.P. 2014, *Socialrådgivere og forskere vil styrke indsatsen for udsatte unge*. Available: <http://www.denoffentlige.dk/socialraadgivere-og-forskere-vil-styrke-indsatsen-udsatte-unge> [2016, 03/09].
- KL 2015, *Afslutningsnotat vedrørende projekt 3.6 - DUBU*, KL, København.
- KL 2001, *Digital Forvaltning*, KL, Finansministeriet m.fl., København.
- Knudsen, M.K. 2011, *Evalueringen af CareTV - videokommunikationens muligheder og begrænsninger*, Horsens Kommune, Horsens.
- Kobberup, M.H. 2013, *Onlinebaseret rådgivning i kommunal regi. En undersøgelse af kommunale rådgiveres forståelse af onlinebaseret rådgivning til udsatte børn og unge*, Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet.
- KORA 2015, *Sverigesmodellen i praksis. Erfaringer fra Herning Kommune efter to år*, KORA, København.
- KORA & AU 2013, *Projektbeskrivelse. Teledialog med anbragte børn og unge*, KORA og Aarhus Universitet, Aarhus.
- Kronborg, A. & Leth Svendsen, I. 2013, "Retten til et familieliv - for børn og forældre" in *Menneskerettigheder i socialt arbejde*, ed. N. Rasmussen, Nyt Juridisk Forlag, København, pp. 73-91.
- Kvale, S. 2000, *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, Hans Reitzel, København.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009, *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, Hans Reitzel, København.
- Launsø, L. & Rieper, O. 2005, "Forskningsprocessen - formål, problemformulering, teori og design" in *Forskning om og med mennesker*.
- Leicht, C. & Sørensen, K. 2011, *Unge digitale trivsel*, Red Barnet, Danmark.
- Lévinas, E. 1996, "Forord" in *Totalitet og Uendelighed* Hans Reitzels, pp. 11-20.
- Livslinien, *Livsliniens historie*. Available: <http://www.livslinien.dk/om-livslinien/livsliniens-historie/> [2015, 12/23].

- Lønsted, V. & Schramm, M. 2001, "Sproget i cyberspace" in www.narkontakt.net* *Netpsykologi, kommunikation og rådgivning* Dansk psykologisk Forlag, København, pp. 25-40.
- Marshall, E. 2013, "Digital rådgivning" in *Digital trivsel: en antologi om børn og unges onlineliv*, ed. P.S. Søndergaard, Turbine og Medierådet for Børn og Unge, København.
- Olesen, S.P. 2015, "Metodologiske perspektiver og socialt arbejde" in *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde: en introduktion til centrale temaer*, eds. A. Bøggild Christensen, S. Jørgensen, S.P. Olesen & T. Rasmussen, Hans Reitzel, København, pp. 85-113.
- Parton, N. 2009, "Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'?", *Children and youth services review*, vol. 31, no. 7, pp. 715-721.
- Parton, N. 2008, "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?", *British journal of social work*, vol. 38, no. 2, pp. 253-269.
- Politiken 2014a, *Her er hele historien om internettet og World Wide Web*. Available: <http://politiken.dk/forbrugogliv/digitalt/ECE1961106/her-er-hele-historien-om-internetet-og-world-wide-web/> [2015, 12/23].
- Politiken 2014b, *Intelligente lyskryds får trafikken til at glide*. Available: <http://politiken.dk/forbrugogliv/forbrug/dintransport/ECE2393596/intelligente-lyskryds-faar-trafikken-til-at-glide/>.
- Prensky, M. 2001, "Digital Natives, Digital Immigrants Part 1", *On the Horizon*, vol. 9, no. 5, pp. 1-6.
- Rasmussen, S. 2015, *Socialrådgiver i lommeformat*. Available: <http://www.phmetropol.dk/Om+Metropol/Nyheder+og+Presse/Nyheder/2015/05/socialraadgiver+i+lommeformat> [2016, 03/09].
- Regeringen, K. & Danske Regioner 2013, *Digital Velfærd - en lettere hverdag. Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020*, Regeringen; KL; Danske Regioner, København.
- Rendtorff, J.D. 2004, "Fænomenologien og dens betydning" in *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne: på tværs af fagkulturer og paradigmer*, eds. L. Fuglsang & P. Bitsch Olsen, 2nd edn, Roskilde Universitetsforlag, Frederiksberg, pp. 277-307.
- Schjellerup Nilesen, H. 2009, "Udforskning af børneperspektivet i dialog mellem børn og forsker.", *Tidsskrift for socialpædagogik*, vol. 23, pp. 13-21.
- Serviceloven 2015, *Bekendtgørelse af lov om social service*, Social- og Indenrigsministeriet.
- Servicestyrelsen 2011, *Håndbog om Barnets reform*, Servicestyrelsen.
- SFI 2016, *Viden om de sociale 2020-mål*. Available: <http://www.sfi.dk/forside-12738.aspx> [2016, 03/06].
- SFI 2011, "24-timers kontaktordning for unge" in *Lige muligheder - støtte til udsatte børn og unge*. SFI, , pp. 35-42.

- SFI 2006, "Brugerinddragelse - hvornår, hvorfor og hvordan?" in *Det sociale arbejdes betingelser – om rammer for metodisk socialt arbejde i dag* SFI, København, pp. 27-42.
- Sindahl, T.N. & Geist, E. 2009, "Chat med udsatte børn", *Psykolog nyt*, vol. 63, no. 16, pp. 3-7.
- Socialrådgiverne 2015, *Historie*. Available: <http://www.socialraadgiverne.dk/Default.aspx?ID=9729> [2015, 12/23].
- Stake, R.E. 1994, "Case Studies" in *Handbook of Qualitative Research*, eds. N.K. Denzin & Y.S. Lincoln, Sage Publications, London, pp. 236-247.
- Statsministeriet 2013, *Nytårstale 1. januar 2013*. Available: http://www.stm.dk/p_13793.html [2015, 12/23].
- SUS og Living IT Lab 2014, *Social IT Katalog. Tidens mest spændende bevægelser inden for Social IT.*, Socialt Udviklingscenter SUS og Living IT Lab.
- Teledialogprojektet 2015, Available: <http://teledialog.au.dk/> [2015, 12/23].
- UgebrevetA4 2014, *Syge borgere kan blive klemmt i systemet*. Available: http://www.ugebreveta4.dk/syge-borgere-kan-blive-klemmt-i-systemet_19488.aspx [2015, 01/08].
- Ulvik, O.S. 2009, "Barns rett til deltagelse – teoretiske og praktiske utfordringer i profesjonelle hjelpers samarbeid med barn", *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, vol. 46, no. 12.
- Valaitis, R.K. 2005, "Computers and the Internet: Tools for Youth Empowerment", *Journal of Medical Internet Research*, vol. 7, no. 5.
- VIOL-projektet 2013, *Velfærdsteknologi, Innovation, Omsorg og Læring. Om internationale forsknings- og udviklingsprojekter inden for velfærdsteknologi*, Roskilde Universitet, Roskilde.
- Virtuel Bostøtte 2015, *Evaluering af Projekt Virtuel Bostøtte*, CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling.