Det Humanistiske Fakultet

SDU

Speciale

(Cand.it. webkommunikation)

Forside til specialet

Afleveringsfrist (*sæt x*)	Januar 2020:	Juni 2019: x	Andet:
Vejleder: Mikkel Ask Rasmussen		**Institut: IDK**	

Titel, dansk: **Sårbare og udsatte familiers følelse af autonomi ved kommuners anvendelse af digital kommunikation**	
Titel, engelsk: **Vulnerable families' feeling of autonomy in the use of digital communication by municipalities**	
Min./max. antal typeenheder pr. studerende: 144.000 – 192.000 = 60 – 80 normalsider eksklusive forside, indholdsfortegnelse, abstract (resumé), litteraturlisten samt bilag. Ved 2 studerendes øges omfanget med 50%. Resumé pr. studerende: 1-2 normalsider. (1 normalside = 2400 typeenheder)	**Din besvarelses antal typeenheder[1]:** 159.278
Du skal være opmærksom på, såfremt din besvarelse ikke lever op til det angivne (min./max) antal typeenheder (normalsider) vil din opgave blive afvist, og du har brugt et forsøg.	

Tro og love-erklæring

Det erklæres herved på tro og love, at undertegnede egenhændigt og selvstændigt har udformet denne eksamensopgave. Alle citater i teksten er markeret som sådanne, og eksamensopgaven, eller væsentlige dele af den, har ikke tidligere været fremlagt i anden bedømmelsessammenhæng.

Læs mere her: http://www.sdu.dk/Information_til/Studerende_ved_SDU/Eksamen.aspx

Afleveret af:

Fornavn:	**Efternavn:**	**Fødselsdato:**
Charlotte Marker	**Andersen**	**250188**

[1] Tælles fra første tegn i indledningen til sidste tegn i konklusionen, inkl. fodnoter. Tabeller tælles med deres antal typeenheder. Følgende tælles *ikke* med: resumé, indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag. Se i øvrigt eksamensbestemmelserne for disciplinen i studieordningen.

SPECIALE I WEBKOMMUNIKATION

Sårbare og udsatte familiers følelse af autonomi ved kommuners anvendelse af digital kommunikation

Vulnerable families' feeling of autonomy in the use of digital communication by municipalities

Skrevet af Charlotte Marker Andersen

Vejleder Mikkel Ask Rasmussen

159.278 anslag

Afleveringsdato: 3. juni 2019 kl. 12:00

Syddansk Universitet, Kolding

Det humanistiske fakultet, Institut for Design og Kommunikation

Summary

This master thesis contributes to the discussion of prospects of increasing digitization of communication between Danish municipalities and their citizens, regarding citizens' feeling of autonomy.

Specifically, in this master's thesis I try to answer the research question:
Could the municipalities' use of information and communication technologies (ICT) for communication between caseworker and families help to promote a sense of autonomy in vulnerable families?

The relevance of this thesis is that Denmark currently, as of 2018, by UN is considered in the top when it comes to e-government and there is an increasing focus on using ICT to improve families and children's' welfare as opposed to previous and continuedly focus on management of children's services.

Firstly, the thesis examines the use of ICT to communication in social work practice based on a systematic literature review. The result of the literature review is 5 themes that contribute to the understanding of how technologies influence client's perception of their communication with social workers. Because of the limited studies directly involving client's perspective on the use of technologies and because of the subjectivity of feeling autonomy, this thesis also includes two interviews with parents in contact with municipalities. The interviews sought to nuance the understanding of client's perspective on the communication, based on the already identified themes.

Secondly, the thesis discusses the notion of autonomy and under which condition it is possible for families to have autonomy in relation to children's services. The previous themes from the literature review are then discussed in relation to the notion of autonomy.

Thirdly, the thesis uses two constructed scenarios to analyze and discuss families' sense of autonomy in relation to the use of ICT for communication in Danish children's services.

The thesis concludes that ICT can support some vulnerable families' sense of autonomy in communication with their case worker.

However, it mostly depends on the methodical approach to children's service behind the design of the technology, ex the use of a solution focused approached.

Indhold

1. INTRODUKTION 1

1.1 PROBLEMFORMULERING 4
1.2 AFGRÆSNING 4
1.3 DIGITALISERING AF KOMMUNIKATION MED DEN OFFENTLIGE SEKTOR 5
1.4 SOCIALT ARBEJDE MED FAMILIER, BØRN OG UNGE I PRAKSIS 7
1.5 METODISKE REFLEKSIONER 13
1.6 STRUKTUR 16

2. LITTERATURSTUDIE 18

2.1 FREMGANGSMÅDE 19
2.1.1 Udvælgelse af nøgleord 19
2.1.2 Udvælgelse af inklusions- og eksklusionskriterier 20
2.1.3 Søgninger 20
2.1.4 Kædesøgning og citationssøgning 22
2.1.5 Søgning på danske uddannelses- og forskningsinstitutioners litteratur 23
2.2 VURDERING AF LITTERATUR 23

3. INTERVIEWS 25

4. ANVENDELSE AF IKT I SOCIALT ARBEJDE 28

4.1 "AT STARTE HVOR KLIENTEN ER" 28
4.2 FORVENTNINGSAFSTEMNING 32
4.3 SOCIAL TILSTEDEVÆRELSE 35
4.4 PRIVATHED 38
4.5 MAGT 41

5. AUTONOMI 46

5.1 AUTONOMI INDENFOR FILOSOFI 46
5.2 VIDEN SOM FORUDSÆTNING FOR AUTONOMI 48
5.3 PATERNALISME 50
5.4 EMPOWERMENT 51
5.5 AUTONOMI VED BRUG AF INFORMATIONS- OG KOMMUNIKATIONSTEKNOLOGIER (IKT) 52

6. ANALYSE OG DISKUSSION AF SCENARIER 55

6.1 SCENARIE 1: EN FAMILIES INDLEDENDE KONTAKT MED EN MYNDIGHEDSSAGSBEHANDLER 55
6.1.1 Præsentation af scenarie 55
6.1.2 Analyse og diskussion 57
6.2 SCENARIE 2: FORÆLDRES UØNSKEDE KONTAKT MED KOMMUNEN 62
6.2.1 Præsentation af scenarie 62
6.2.2 Analyse og diskussion 65

7. KONKLUSION 69

8. LITTERATURLISTE 71

9. OVERSIGT OVER BILAG 77

1. Introduktion

Danmark blev i 2018 kåret af FN til at være førende indenfor offentlig digitalisering. Det skyldes blandt andet, at Danmark har gjort det obligatorisk at anvende digital post i kommunikationen med det offentlige med få undtagelser. Det skyldes dog også, at befolkningsgruppen i det hele taget anvender IT i stort omfang (UN, 2018).

I regeringens udspil fra 2018 om reformsporet "Digital Service i Verdensklasse" ses digitalisering af kommunikation som en service, der ydes til borgeren, hvor det fremhæves, at digitalisering kan bidrage til velfærd af højeste kvalitet. Regeringen fremhæver, at borgere skal have nemmere adgang til egne data, så der sikres transparens og tillid (Regeringen & Finansministeriet, 2018). Hvordan borgeren gives adgang til egne data, kan anskues som en form for kommunikation af informationer mellem det offentlige og borgeren.

I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 er der blandt andet fokus på:

> *"Eksempelvis kan digitalisering styrke oplevelse af nærhed og indflydelse på egen livssituation, fordi borgeren hjemmefra eller i sit lokalområde har let adgang til service og informationer af høj kvalitet, uanset hvor i landet hun eller han bor"* (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2016, s. 7).

Der er heri en antagelse om, at bedre adgang til information vil skabe oplevelsen af større indflydelse på egen livssituation. At have indflydelse på egen livssituation betyder, at en person har en grad af selvbestemmelse, hvilket kan ses som helt centralt for overholdelse af menneskerettigheder. Blandt andet i artikel 8 i Den Europæiske Menneskerettigheds-konvention fra 1950 beskrives retten til respekt for privatliv, familieliv, hjem og korrespondance. I den efterfølgende praksis er privatliv blevet defineret bredt og retten omhandler således en persons ret til at leve sit eget personlige liv efter eget ønske (Justitsministeriet, 2017).

I dette speciale vil jeg analysere og diskutere anvendelsen af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) til kommunikation mellem kommuner og borger ud fra et fokus på borgerens autonomi eller retten til at bestemme over eget liv.

Jeg finder, at værdien af autonomi er særlig interessant at diskutere ud fra den beskrevne intention i den offentlige digitaliseringsstrategi om, at information giver adgang til indflydelse på egen livssituation.

I specialet vil jeg have fokus på kommunikation mellem myndighedssagsbehandler indenfor børn- og familieområdet og forældrene, barnet eller den unge. Mit fokus på dette område betyder at værdien autonomi kan være svær at imødegå fuldt ud, da både forældrene og barnet kan have forskellige interesser i sagen. Ligeledes er det en central forståelse i arbejdet indenfor børne- og familieområdet, at barnets behov for omsorg og beskyttelse skal vægtes højere end barnets eller forældrenes autonomi (A. M. Pedersen, 2018).

Min motivation for at undersøge anvendelse af IKT i myndighedsarbejdet indenfor børne- og familieområdet er, at jeg er beskæftiget som socialrådgiver indenfor børne- og familieområdet. Jeg har arbejdet som myndighedssagsbehandler indenfor området og siden arbejdet som konsulent, særligt i forhold til det it-baseret sagsbehandlingssystem DUBU (Digitalisering - Udsatte Børn og Unge).

Digitaliseringen af området for udsatte børn og unge blev besluttet af socialministeriet i 2004, og DUBU blev taget i brug hos de første kommuner i 2011. DUBU understøtter lovgivningen og den socialfaglige metode kaldet ICS (Integrated Children's System), som er en metode, der er udviklet i England og tilpasset danske forhold. Regeringen og KL besluttede i Økonomiaftalen for 2013, at alle kommuner skulle anskaffe DUBU eller et tilsvarende it-system, og 71 kommuner er pr. 1. januar 2019 tilkoblet DUBU 3.0 (KL; Kombit, 2019; Socialstyrelsen, 2018). Der har været mange kritikere af DUBU. Kritikken går blandt andet på, at systemet vil for meget, blandt andet i forhold til fokus på økonomistyring, ledelsesinformation og sagsunderstøttelse, der kan skabe kvalitet i sagsbehandlingen (Nørby, 2017). I Storbritannien blev et lignende system skrottet, da 60 % af sagsbehandlers tid blev brugt foran en skærm (T. Andersen, 2017). Overgangen til anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier til understøttelse af sagsbehandlingen er af flere kritikere blevet betegnet som overgang til et new public management fokus, hvor fokus bliver fjernet fra den enkelte families særlige situation, og at der i stedet bliver indført standardisering af det sociale arbejde (Broadhurst & Mason, 2014; Parrott & Madoc-Jones, 2008; Parton, 2009).

Foruden ovenstående digitalisering af sagsbehandlingen, er nyeste tiltag indenfor digitalisering af børne- og familieområdet et politisk ønske om i højere grad at anvende samkøring af data for tidlig opsporing af sårbare familier. I marts 2018 præsenterede regeringen deres såkaldte Ghettoudspil, hvor et af initiativerne var, at der skal være mulighed for tidlig dataunderstøttet opsporing af udsatte børn ved at kommunerne får mulighed for at samkøre oplysninger (Gormsen, 2018). Gladsaxe Kommune har været inspirationskilde til dette forslag og har ønsket at anvende data til at træne en algoritme til at opspore familier med udsatte børn. Efter større kritik af borgernes retssikkerhed er dette projekt dog sat på hold pr. februar 2019 (T. Andersen, 2019).

På trods af at børne- og familieområdet i høj grad digitaliseres i disse år, oplever jeg, at der stadig er et meget begrænset fokus på anvendelse af IKT til kommunikation mellem myndighedssagsbehandler og familierne, og på forskning i anvendelse af disse teknologier. I en dansk kontekst har Professionshøjskolen Absalon netop i januar 2019 fået bevilling til pilotprojektet "den digitale socialrådgiver", som blandt andet skal give indblik i de unges og rådgivernes ønsker om IT-baseret kommunikation og socialt arbejde (Professionshøjskolen Absalon, 2019). Professionshøjskolen Metropol er ligeledes i gang med et projekt, opstartet i 2014, hvor de i samarbejde med tre kommuner har udviklet appen "MinRådgiver", som er et dialogværktøj, der gør det muligt for udsatte unge at holde deres socialrådgiver eller kontaktperson informeret om deres trivsel ved at udfylde et ugentligt spørgeskema (Professionshøjskolen Metropol). Aarhus Universitet har frem til 2018 haft forsknings- og udviklingsprojektet Teledialog, som fokuserede på kommunikationen mellem anbragte børn og deres myndighedsrådgiver (L. B. Andersen, 2018). Der er således i forskningen et fokus på børn og unge, som anses som særligt digitaliseringsklare, i stedet for et fokus på familien som helhed. Mange forældre i dag er dog også opvokset som såkaldte digital natives[1].

På baggrund af fokus i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi på borgerens mulighed for selvbestemmelse, samt børne- og ungeområdets endnu begrænsede fokus på digital kommunikation med hele familien, bliver specialets formål således at analyse og diskutere sårbare og udsatte familiers mulighed for at føle autonomi ved kommuners anvendelse af digital kommunikation.

[1] Begrebet digital natives er blandt andet defineret af Bullock & Colvin som "individer født efter 1980 og som har færdigheder i at benytte digital teknologi" (Bullock & Colvin, 2015, s. 4).

1.1 Problemformulering

Kan kommuners anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) til kommunikation mellem myndighedssagsbehandler og familier bidrage til at fremme en følelse af autonomi hos sårbare og udsatte familier?

Problemformuleringen besvares gennem følgende punkter:

- En redegørelse for forskningen i anvendelse af IKT til kommunikation mellem klienter og socialarbejdere samt gennemførelse af to kvalitative interviews med forældre omkring anvendelsen af IKT.
- En diskussion af begrebet autonomi.
- En analyse og diskussion af familiernes mulighed for at opnå en følelse af autonomi ved hjælp af IKT gennem konstruerede scenarier fra myndighedsarbejdet med sårbare og udsatte familier.

1.2 Afgræsning

Dette speciale fokuserer på kommunikation mellem familier og myndighedssagsbehandlere på området for udsatte børn og unge. Dette område uddybes yderligere i afsnit 1.4. Fokus er således ikke på de familier, hvor der alene er interaktioner med øvrige afdelinger i kommunen, selvom disse også udøver myndighedsopgaver omkring fx specialundervisning eller ekstra ressourcer i dagtilbud.

Når jeg vælger både at anvende begrebet sårbare familier og begrebet udsatte familier, er det for at inkludere familier, som kun kortvarigt er i berøring med en børne- og familieafdeling, samt de familier, der er i kontakt med myndighedssagsbehandler grundet deres barns handicap eller familier, som modtager åben rådgivning uden en sag. I nogle sammenhænge defineres udsatte børn og unge alene som de børn, der modtager forebyggende foranstaltninger eller er anbragt. Andre forskere anvender en risikofaktorbaseret tilgang og definerer udsatte børn og unge, eller sårbare børn og unge, som de børn, der ud fra en række sociale og sundhedsmæssige baggrundsforhold har den højeste forventede risiko for at komme til at modtage sociale foranstaltninger i løbet af deres barndom (Kloppenborg & Wittrup, 2015, s. 8).

I sammenhæng med dette speciale er det væsentlige kriterie for målgruppen, at familien har været kontakt til en myndighedssagsbehandler i en børne- og familieafdeling.

1.3 Digitalisering af kommunikation med den offentlige sektor

I dette afsnit vil jeg kort redegøre for nogle af de tiltag, der er gjort indenfor det offentlige, i forhold til anvendelse af IKT til kommunikation mellem det offentlige og borgere.

Foruden digital post er muligheden for selvbetjening på borger.dk en væsentlig digitalisering af kommunikation mellem borgere og det offentlige. En del af selvbetjeningsløsningerne er blevet obligatoriske fra 2015, for eksempel at anmelde flytning til folkeregistret eller ansøge om børnepasning. Men borger.dk giver også mulighed for at navneændring, anmodning om feriepenge og diverse ansøgninger om økonomisk støtte kan foretages digitalt på alle tidspunkter af døgnet uden at være direkte i kontakt med en medarbejder. Udviklingen af sundhed.dk med en større ændring i 2016, hvor borgere kan logge ind og få direkte adgang til deres prøvesvar, er også en anden form for digital kommunikation, der har givet nemmere adgang for borgeren til egen information.

PA Consulting har i 2018 lavet en analyse af anvendelsen af skærmbesøg og virtuelle konsultationer (PA Consulting, 2018). De har beskrevet fire områder, hvor der anvendes skærmbesøg og virtuelle konsultationer i det offentlige: Videokonsultation ved ambulant behandling (s. 25), Skærmbesøg til bostøtte (s. 33), skærmbesøg til hjemme- og sygepleje (s. 40) og virtuelle udskrivningskonferencer (s. 48). Alle områderne er supplement til anden kontakt mellem en offentlig medarbejder og borgeren. Det vil sige, at der ikke er nogle borgere, der kun får skærmbesøg. Rapporten redegør overvejende for fordele ved skærmbesøg. Jeg vil kort opsummere resultaterne, da det er relevante erfaringer i forbindelse med specialets problemfelt. Anvendelse af video blev oplevet tidsbesparende, enten for borgeren eller for en fagperson i form af sparret transporttid. Nogle borgere, der var afhængige af vejledning eller støtte fra offentlige medarbejdere, oplevede en større fleksibilitet ved at kunne tage en skærm med på rejser eller besøg hos venner og familie i stedet for at skulle være hjemme og klar til at modtage hjemmebesøg.

Særligt i forhold til bostøtte blev muligheden for at dele 60 minutters besøg i små bidder af 10 minutter fremhævet som positivt, idet eventuelle problemer ikke nåede at vokse sig lige så store, før borgeren fik talt med medarbejderen. Det kunne bidrage til at skabe kontinuitet for borgeren. Borgerens selvbestemmelse i forhold til, hvad medarbejderen så i hjemmet, var en væsentlig fordel i forhold til borgerens privathed. Det var dog en ulempe at bostøttemedarbejderen ikke kunne bruge hjemmets tilstand som et praj om, hvordan borgerens almene tilstand var. Enkelte borgere i hjemme- og sygeplejen oplevede endda, at medarbejderen var mere nærværende end ved fysisk fremmøde, grundet fokus på en bestemt opgave.

Telekommunikation med billede eller video ses at være en stigende tendens indenfor det offentlige. For eksempel vil en sigtet person i de fleste tilfælde, skulle deltage i et retsmøde om fristforlængelse gennem et videolink fremfor fysisk fremmøde i retten jf. retsplejelovens § 748 b (Retsplejeloven, 2018). Det tidligere nævnte Teledialog projekt fra Aarhus Universitet med fokus på kontakt mellem myndighedssagsbehandler og anbragte børn er udtryk for samme tendens til øget brug af telekommunikation.

Til sidst vil jeg fremhæve Forældreintra og den kommende afløser Aula, som et eksempel på, hvordan kommunikationen med den offentlige sektor har udviklet sig igennem de seneste år[2]. Det var genstand for stor debat, da det i januar 2019 kom frem, at en af anbefalinger fra regeringens stresspanel var en lukning af Forældreintra og aflysning af Aula (Fuglsang & Christensen, 2019). Ikke desto mindre har sociolog og ph.d. Maria Ørskov Akselvoll foretaget et omfattende feltstudie i brugen af Forældreintra på to københavnske skoler. Deltagelsen i det digitale skole-hjem-samarbejde involverede en stor informationsstrøm og krævede mange ressourcer af forældrene, som havde forskellige udgangspunkter for at sortere i informationsstrømmen (Akselvoll, 2017). Fortalerne for at beholde Forældreintra argumenterer for, at det ikke er digitaliseringen af dialogen, der er problemet, men mængden af information, der udveksles uden nogen form for regulering fra skolernes side.

[2] Forældreintra har eksisteret i knap 20 år, som erstatning for kontaktbøger mellem skole og forældre. Aula afløser Forældreintra i august 2019.

1.4 Socialt arbejde med familier, børn og unge i praksis

I dette afsnit vil jeg redegøre for myndighedsarbejdet med sårbare og udsatte familier, børn og unge for at sætte en ramme for specialet. Myndighedsopgaven overfor sårbare og udsatte familier, børn og unge i Danmark varetages hovedsageligt af kommunerne. Lovhjemmel er fastsat i Serviceloven (fremadrettet forkortet SEL) (Serviceloven, 2018). Ankestyrelsen kan træffe afgørelser om børn og unge af egen drift jf. SEL § 65, hvis det vurderes, at kommunen ikke har foretaget de fornødne sagsbehandlingskridt, men det vil være kommunerne, der gennemfører en afgørelse (Serviceloven, 2018). Myndighedsopgaver er en samlet betegnelse for de opgaver, som offentlige myndigheder varetager. Myndighedsopgaven i forhold til udsatte børn og unge består af en generel forpligtelse til at føre tilsyn med kommunens børn og unges samt vordende forældres vilkår jf. SEL § 146, stk. 1 samt iværksættelse af rådgivning og foranstaltninger (Serviceloven, 2018).

Tilsynet i kommunerne bliver gennemført på baggrund af underretninger, samarbejde med skole og daginstitutioner samt henvendelser fra forældre, børn og unge, som ønsker støtte. Der findes tre former for underretningspligt i Danmark: den skærpede underretningspligt, den generelle underretningspligt og den mellemkommunale underretningspligt. Fagpersoners skærpet underretningspligt fremgår af SEL § 153 og siger, at personer, der udøver offentlig tjeneste, skal underrette kommunen, hvis de under udøvelse af tjeneste får kendskab til eller grund til at antage, at barn eller ung har behov for særlig støtte (Serviceloven, 2018). Den generelle underretningspligt fremgår af SEL § 154 og siger, at enhver, der får kendskab til, at et barn eller en ung udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen (Serviceloven, 2018). En person kan underrette vedrørende et barn eller en ung ved hjælp af en selvbetjeningsløsning på borger.dk, og en privatperson har mulighed for at vælge at være anonym. Den mellemkommunale underretningspligt fremgår af SEL § 152 og siger, at en fraflytningskommune skal give en tilflytningskommune besked, hvis en familie med særligt behov for støtte flytter (Serviceloven, 2018).

I 2017 modtog kommunerne underretninger om ca. 6 % af alle børn og unge i Danmark (Danmarks Statistik). Kommunen skal partshøre forældrene og den unge over 15 år i underretningen jf. forvaltningslovens § 19 (Forvaltningsloven, 2014).

Det betyder konkret, at minimum 6 % af alle børn og unges forældre på et tidspunkt har været i kontakt med en myndighedssagsbehandler i en kommune. Underretningernes indhold kan være meget forskelligt. I 2017 modtog kommunerne flest underretninger fra skoler, og den hyppigste årsag til underretningen var "Anden bekymrende adfærd hos barn eller ung, fx udadreagerende adfærd". Underretningen kan for eksempel også omhandle mistanke om fysisk overgreb mod barnet, barnets kriminalitet, et stort skolefravær eller forældrenes psykiske vanskeligheder eller misbrugsproblematikker mv. (Danmarks Statistik, 2018). Det er ikke alle underretninger, som giver anledning til at foretage yderligere sagsbehandling i forhold til familien. For eksempel har jeg som sagsbehandler behandlet en anonym underretning med billedeudklip fra Facebook. Billederne forestillede en far der sad og røg hash og havde skrevet en statusbesked vedrørende dette. Billederne var dog dateret til 4 år før barnet blev født. Underretningen gav anledning til en partshøring af forældrene og drøftelse af, i hvilket omfang faderen forsat anvendte hash. Men idet faderen blandt andet ikke røg i samme lokale eller var alene med barnet, mens han var påvirket, var der ikke grundlag for at antage, at barnet havde behov for særlig støtte, hvorfor sagen kunne lukkes igen.

Der er forskellige typer af forløb, hvor sårbare og udsatte familier har kontakt med en myndighedssagsbehandler fra en børne- og familieafdeling. Forløbene vil være forskellige efter familiens situation, særligt i forhold til om familien selv søger hjælp, bliver overbevist om at få hjælp, eller støtten til barnet eller den unge sker uden forældrenes samtykke. Nedenfor er listet eksempler på typer af forløb, som dog ikke kan anses for fuldt ud udtømmende.

Rådgivning (uden sag)

Jf. SEL § 11 stk. 2 er kommunen forpligtet til at være opsøgende i forhold til at tilbyde rådgivning til familier, der grundet særlige forhold må antages at have behov for det (Serviceloven, 2018). Forældre, børn og unge der alene søger rådgivning, skal kunne modtage den åbent og anonymt.

Mange kommuner har valgt både at have åben anonym rådgivning og at være opsøgende ved at ansætte rådgivere i en fremskudt funktion[3].

Ansøgning om økonomisk støtte af sociale grunde

Kommuner kan yde økonomisk støtte til forældremyndighedsindehavere af hensyn til et barns eller en ungs særlige behov for støtte jf. SEL § 52 a (Serviceloven, 2018). For eksempel har forældre mulighed for at søge økonomisk støtte til et efterskoleophold. Et særligt behov i forhold til at bevillige efterskoleophold kan for eksempel være, at den unges forælder er syg eller på anden vis mangler evnerne eller overskuddet til at yde følelsesmæssigt nærvær, og hvor den unge har eller er i risiko for at få en udadreagerende eller selvskadende adfærd. I det tilfælde kan et efterskoleophold erstatte en ellers mere indgribende foranstaltning, som eksempel kontaktperson eller familiebehandling. Økonomisk støtte efter SEL § 52 a kræver ikke en handleplan eller en bestemt opfølgning.

Støtte i forbindelse med funktionsnedsættelse

Forældre til børn med en funktionsnedsættelse har mulighed for at søge og få bevilliget økonomisk støtte i form af dækning af merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste i henhold til SEL § 41 og § 42 (Serviceloven, 2018). Barnet skal have en betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller en indgribende kronisk eller langvarig lidelse. Forældrene skal ansøge om den økonomiske støtte ved hjælp af selvbetjeningsløsninger på borger.dk. Merudgifter vil typisk være til dækning af medicin, specialkost, kurser, barnepige, befordring til kontrol mv., men kan også dække over udgifter til at have en handicapbil. For at kunne få dækket merudgifter, skal de samlede merudgiftsbeløb overstige 4.848 kr. årligt (2018-niveau). Tabt arbejdsfortjeneste kan gives til pasning i hjemmet som følge af funktionsnedsættelse, hvis barnet for eksempel kun kan være et begrænset antal timer i institution og skole. Tabt arbejdsfortjeneste kan også gives i forbindelse med kontroller på sygehus mv., hvis det er som følge af funktionsnedsættelsen. Foruden økonomisk støtte kan der bevilliges aflastning til familien jf. SEL § 84, hvis behovet for aflastning er opstået alene på baggrund af barnets funktionsnedsættelse (Serviceloven, 2018).

[3] Den fremskudte funktion består typisk af at ansætte rådgivere ude på skolerne og dagtilbud eller ved at myndighedssagsbehandlerne har en fast dag ude på skolerne og dagtilbuddene.

Aflastningen kan for eksempel gives, for at forældrene kan have tid til eventuel andre søskende. En aflastning efter SEL § 84 kræver ikke udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse eller handleplan, som når aflastning bevilliges efter SEL § 52 stk. 3. nr. 5 (Serviceloven, 2018).

Kriminalpræventiv indsats

Der er en særlig forpligtelse til, at kommunen behandler sager, hvor børn og unge er mistænkt for alvorlig kriminalitet, også i de tilfælde hvor det vurderes, at problemet kan afhjælpes i netværket eller almenområdet og derfor ikke kræver foranstaltninger. Alvorligt kriminalitet kan for eksempel være voldeligt overfald, groft hærværk eller tyveri. Særligt den nye lov om bekæmpelse af ungdomskriminalitet, der trådte i kraft 1. januar 2019, har skærpet kommunens forpligtelser (Justitsministeriet, 2018). Kommunen skal som noget nyt også foretage en ungeundersøgelse og indstilling til ungdomskriminalitetsnævnet for alle 10-14-årige, der er mistænkt for alvorlig kriminalitet (ikke kun dem over den kriminelle lavalder). Ungdomskriminalitetsnævnet overtager selve afgørelseskompetencen, og kommunen skal fuldbyrde afgørelsen.

Forebyggende foranstaltninger

Jf. SEL § 52 stk. 3 nr. 1-9 (nr. 7 undtaget) kan der ydes støtte til et barn eller ung i form af følgende forebyggende foranstaltninger: ophold i dagtilbud, praktisk pædagogisk støtte, familiebehandling, døgnophold for hele familien, aflastning, kontaktperson, praktikgodtgørelse og anden støtte (Serviceloven, 2018). Støtten gives ud fra en vurdering af barnets eller den unges særlige behov for støtte. Der kan som udgangspunkt først bevilliges denne støtte, når myndighedssagsbehandleren har lavet en børnefaglig undersøgelse af barnets og familiens forhold jf. SEL § 50 (Serviceloven, 2018). Myndighedssagsbehandleren vil på baggrund af undersøgelsen visitere til en foranstaltning, som vil blive varetaget af en behandler ansat i kommunen eller en behandler ansat i et eksternt firma. Det kan for eksempel være en pædagoguddannet behandler eller socialrådgiver med efteruddannelse.

Eksempler på forebyggende foranstaltninger kan være familiebehandling og praktisk pædagogisk støtte, som ofte vil tage udgangspunkt i hele familien. Det kan være i form af både individuelle samtaler og familieøvelser.

Døgnophold for hele familien er også familiebehandling, men vil finde sted på en døgninstitution i stedet for i hjemmet og typisk være et mere intensivt forløb. For eksempel kan der være behov for et mere intensivt forløb i forhold til spædbørn, hvor sundhedsplejerske har observeret manglende øjenkontakt eller forældrenes manglende evner til at udsætte deres egne behov for spædbarnets behov. Et døgnophold for hele familien kan også være som led i afdækning af forældrekompetencer.

Anbringelse

Kommunen har mulighed for at foranstalte en anbringelse af barnet eller den unge udenfor hjemmet jf. SEL § 52 stk. 3 nr. 7 (Serviceloven, 2018). Barnet eller den unge kan blive anbragt i en plejefamilie, i netværket, på en kost- eller efterskole, eget værelse, på et opholdssted eller på en døgninstitution jf. SEL § 66. En anbringelse vil som regel først blive iværksat efter der i en periode har været afprøvet forskellige former for forebyggende foranstaltninger, uden at barnet eller den unge er kommet i trivsel. Både barnet og forældrene vil få ret til en støtteperson, når en kommune overvejer at iværksætte en anbringelse. Kommunen skal hjælpe barnet til at finde en støtteperson jf. SEL § 68 b stk. 4. Støttepersonen skal findes i barnets netværk eller familie, og der kan kun dækkes udgifter og ikke løn til støttepersonen. Forældrenes ret til støtteperson fremgår af SEL § 54 stk. 1 (Serviceloven, 2018).

De fleste anbringelser er med samtykke fra forældrene og den unge, men der var 2557 børn og unge med udgangen af 2017, som var anbragt uden samtykke fra deres forældremyndighedsindehavere og/eller den unge over 15 år. Ud af de anbragte børn og unge er 18,32 % anbragt uden samtykke (Danmarks Statistik). Når en børne- og ungeafdeling vurderer, at der er grundlag for en anbringelse uden samtykke fra barnets eller den unges forældremyndighedsindehaver og/eller den unge over 15 år, kan afdelingen indstille til det særlige børn- og ungeudvalg i kommunen. Børn- og ungeudvalget kan træffe afgørelse om anbringelse uden samtykke efter betingelserne listet i SEL § 58. Overordnet skal det vurderes, om der er ”*åbenbar risiko”* for at barnet eller den unges ”*sundhed eller udvikling lider alvorlig skade”*. Det kan være på baggrund af *”utilstrækkelig omsorg for eller behandling af barnet eller den unge”* (Serviceloven, 2018, § 58 stk. 1. nr. 1). Børn- og ungeudvalget består af 2 valgte byrådsmedlemmer, 1 dommer og 2 pædagogisk-psykologiske sagkyndige.

Det nye ungdomskriminalitetsnævn pr. 1. januar 2019 overtager kompetencen til blandt andet at træffe afgørelser om anbringelse uden samtykke, når et barn eller en ung er henvist hertil (Justitsministeriet, 2018).

Forældrene og unge, der er fyldt 12 år, får ret til gratis advokatbistand jf. SEL § 72 (Serviceloven, 2018). Hvis børn- og ungeudvalget eller ungdomskriminalitetsnævnet træffer afgørelse om anbringelse, bliver barnet anbragt. Forældrene og den unge kan klage over afgørelsen til Ankestyrelsen. Hvis Ankestyrelsen er enig i afgørelsen om anbringelse, kan der klages videre til byretten og dernæst landsretten.

En anbringelse kan godt være uden samtykke, selvom forældrene har samtykket. Hvis den unge over 15 år ikke vil samtykke til anbringelsen, er der forsat tale om en anbringelse uden samtykke, der skal behandles af børn- og ungeudvalget. Det kan for eksempel være, at den unge er ude i et stofmisbrug og stikker af hjemmefra for at være sammen med andre personer i et misbrugsmiljø, som har dårlig indflydelse. Der kan det være formålstjenesteligt at anbringe den unge i en anden landsdel, for at hjælpe den unge ud af miljøet, så den unge forhåbentligt kan motiveres til at tage imod misbrugsbehandling.

Hvis der bliver iværksat en forebyggende foranstaltning eller anbringelse, er lovkravet, at myndighedsrådgiver følger op første gang efter 3 måneder og dernæst hver 6. måned (Serviceloven, 2018, § 70 stk. 1). I sager med økonomisk støtte grundet barnets handicap skal der følges op på en bevilling en gang om året. Der kan således i nogle sager gå længere tid uden kontakt mellem myndighedsrådgiver og familien, men i langt de fleste tilfælde vil der være behov for hyppigere kontakt, idet familiens situation vil udvikle sig. Blandt andet Herning Kommune har haft gode erfaringer med at implementere den såkaldte ”Sverigesmodel”. Modellen består blandt andet af, at myndighedssagsbehandler får færre sager for at kunne foretage hyppigere opfølgning end de lovpligtige 6 måneder. Ligeledes har sagsbehandleren færre sager for at kunne have et generelt tættere samarbejde med familien, leverandør og andre fagpersoner omkring familien (H. S. Pedersen & Kloppenborg, 2017). Det vil således være forskelligt fra kommune til kommune hvor ofte, der er interaktioner mellem myndighedssagsbehandler og familien.

1.5 Metodiske refleksioner

Specialet er primært teoretisk funderet og baseret på et systematisk litteraturstudie af forskningen indenfor anvendelse af IKT til kommunikation i socialt arbejde, særligt med fokus på sårbare og udsatte familier, børn og unge.

Det systematiske litteraturstudie er, som en del af specialets undersøgelsesdesign, foretaget med henblik på en kortlægning af eksisterende forskning. Det viste sig, at specialets problemformulerings fokus på autonomi set i relation til kommuners anvendelse af kommunikationsteknologier overfor sårbare og udsatte familier var for specifikt og snævert til at kunne anvendes som ramme for et systematisk litteraturstudie. Gennem litteraturstudiet blev det i stedet muligt at identificere temaer indenfor den eksisterende forskning i brugen af informations- og kommunikationsteknologier i socialt arbejde, der i høj grad kan relateres til værdien om autonomi.

Der er fundet begrænset forskningslitteratur, der direkte inkluderer familiernes eget perspektiv på kommunikation med en myndighedssagsbehandler gennem kommunikationsteknologier. En del af studierne har belyst klienternes oplevelse af kommunikationen gennem socialarbejderen. Det vil sige socialarbejdernes refleksioner over, hvordan de tror, at klienten oplever kommunikationen. Derfor blev det besluttet, i løbet af specialeprocessen, at indsamle egen empiri i form af to kvalitative interviews med forældre, som har været i kontakt med en myndighedssagsbehandler i en børne- og ungeafdeling. Der var et ønske om at foretage yderligere interviews, men det var ikke muligt at finde flere informanter indenfor specialets tidsramme.

De kvalitative interviews var struktureret omkring de identificerede temaer, som fremtrådte igennem litteraturstudiet, samt temaet autonomi. Fokus i interviewene var todelt. Det første fokus var at bidrage til en besvarelse af hypotesen i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi om, at digitalisering kan øge indflydelse på egen livssituation, samt at undersøge om temaerne identificeret i litteraturstudiet er genkendelige i en dansk kontekst. På den baggrund kan det argumenteres for at interviewene bar præg af en deduktiv tilgang til viden, hvor det søges at teste disse antagelser eller hypoteser (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 128).

Det andet og primære fokus ved interviewene var dog, at afdække informanternes livsverden i relation til kommunikation med en myndighedsrådgiver indenfor børne- og ungeområdet. Dette fokus skyldes, at specialets problemformulering søger at svare på sårbare og udsatte familiers *følelse af autonomi*. En *følelse af autonomi* vurderes ikke at kunne kvantificeres, selv hvis det var lykkes at gennemføre flere interviews.

Det vurderes ikke, at en *følelse af autonomi* kan være en endegyldig og universal oplevelse for alle. Når et interview søger af afdække en persons livsverden, er det med fokus på at forsøge at opnå righoldige og nuancerede beskrivelser af de undersøgte fænomener, men i interviewpersonernes daglige sprog (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 228). Interviewene er optaget på telefon og spørgsmål og svar er efterfølgende transskriberet ordret ved af aflytte optagelsen. Når der har været afbrydelser i interviewene, er disse beskrevet. Transskribering fremgår i fuld længde i bilag 8 og 9.

Jeg vil i kapitel 2 vende tilbage til en uddybning af gennemførelsen af de to interviews og anvendelsen af interviewene i specialet. Det har været vigtigt for specialets forståelse af informanternes oplevelser af en *følelse af autonomi* eller mangel på autonomi, at det er informanternes præcise ord, der er anvendt. Vigtigheden af det præcise ord blev også tydeligt under interview B, hvor det kom frem, at informantens forståelse, af at sagsbehandleren lyver og fortæller usandheder, hænger sammen med måden hvorpå sagsbehandleren referer sine samtaler i journalen. For eksempel fortæller faderen, at han ikke tror på, at hans datter forstår ordet ”bisidder” som er anvendt af sagsbehandler i journalen (bilag 9, afsnit 01:03:34).

Særligt interview B har desuden bidraget til at nuancere specialet, der ellers tager afsæt i socialt arbejde i praksis gennem primærkilder indenfor forskningsfeltet socialt arbejde samt min egen baggrund indenfor feltet. Informantens forståelse må kendetegnes ved at være systemkritisk med skepsis overfor socialarbejderens og kommunens intentioner, såvel som mistro til hele ankesystemet.

Til sidst i specialet er der konstrueret 2 scenarier til brug for analyse og diskussion af specialets problemformulering. De to scenarier beskriver ikke én kontaktflade mellem familier og en myndighedssagsbehandler, men beskriver en række kontaktflader, som familierne kan have med en myndighedsrådgiver eller børne- og ungeafdeling.

Formålet med dette har været at beskrive en ”rejse” eller sagsforløb familien er igennem i forhold til kontakten med en børne- og ungeafdeling. Årsagen til dette er, at det ikke vurderes, at en kontaktflade kan ses isoleret fra resten af et sagsforløb i en børne- og ungeafdeling eller endda fra de indledende forhold, der gør, at familien kommer i kontakt med en myndighedsrådgiver. Det kommer for eksempel til udtryk i interviewene i forhold til den mistillid, som begge familier oplever overfor kommunen.

Familien i interview A beskriver for eksempel, at de i højere grad fremadrettet vil kontakte eller søge rådgivning hos en interesseorganisation, idet de ikke har tillid til den formidling af rettigheder, der sker igennem børne- og ungeafdelingen ud fra de erfaringer, som de har gjort sig (bilag 8, afsnit 13:28). I interview B beskriver faderen, at han optager alle samtaler med sagsbehandleren, idet han oplever, at kommunikationen fra sagsbehandler er anderledes, hvis han forinden samtalen har fortalt, at han optager samtalen. Han beskriver, at der er ting, som sagsbehandlerne ikke vil sige, hvis de ved, samtalen bliver optaget (bilag 9, afsnit 32:07).

Ovenstående eksempler fra interviewene anskueliggør således, hvordan det er nødvendigt at se en families kontakt til en myndighedsrådgiver, så vidt muligt, igennem et sagsforløb, for at få en nuanceret analyse og diskussion af muligheden for at føle autonomi i relation til IKT Selvom scenarierne er forholdsvis lange, er der alligevel skåret ned på detaljerigdomme om sagsforløbene, idet det ville være for kompleks at beskrive et helt sagsforløb. Scenarierne kan derfor fremstå noget simplificeret og ikke fuldt ud loyale overfor den kompleksitet, der er indenfor området for udsatte børn og unge. Det vurderes dog, at scenarierne er tilstrækkeligt beskrevet, i forhold til at kunne opfylde formålet i form af en analyse og diskussion af familiernes muligheder for at føle autonomi.

Når jeg har valgt at konstruere scenarierne fremfor at anvende egentlige cases, er det af hensyn til behovet for at minimere kompleksiteten og for at undgå personhenførbare oplysninger i specialet.

1.6 Struktur

Specialet består af 7 kapitler.

I **kapitel 1** er specialets relevans i en forsknings- og samfundsmæssig kontekst blevet rammesat. Der er desuden redegjort for digitalisering af kommunikation i den offentlige sektor og for myndighedsarbejdet med børn og unge i danske kommuner, som de to centrale områder, specialet operer indenfor.

Til sidst i kapitlet har jeg også redegjort for specialets metodiske overvejelser i forhold til, hvordan specialets problemformulering bedst belyses.

Kapitel 2 præsenterer specialets litteraturstudie. Der redegøres detaljeret for litteraturstudiets fremgangsmåde og vurderingen af den eksisterende litteratur indenfor anvendelse af IKT i det sociale arbejde for at redegøre for validiteten af specialet.

Kapitel 3 præsenterer specialets to gennemførte kvalitative interviews, og hvordan interviewene er blevet anvendt igennem specialet.

Kapitel 4 redegør for fem centrale temaer, som gennem litteraturstudiet er blevet udpeget som særligt centrale for, hvordan IKT påvirker kommunikationen mellem myndighedssagsbehandler og sårbare og udsatte familier. Det drejer sig om følgende temaer: ordsproget ”at starte hvor klienten er”, forventningsafstemning, social tilstedeværelse, privathed og magt. Alle temaer der også vurderes at have indflydelse på, hvorvidt familierne vil kunne opnå en følelse af autonomi.

Kapitel 5 redegør for begrebet autonomi og beslægtede begreber indenfor forskellige forskningsområder og relaterer autonomi til det sociale arbejdes praksis med sårbare og udsatte familier.

Til sidst i kapitlet laves en opsamling på autonomi-begrebet, og begrebet sættes i forbindelse med de 5 centrale temaer indenfor anvendelse af IKT til kommunikation i socialt arbejde.

Kapitel 6 analyserer og diskuterer specialets problemformulering igennem 2 konstruerede scenarier. Det første scenarie er kaldt ”en families indledende kontakt med en myndighedssagsbehandler”, og formålet med dette scenarie er at beskrive et forløb, der kun lige er gået i gang på baggrund af et netværksmøde med skolen, men hvor der ikke nødvendigvis er en sag endnu. Denne kontakt beror på familiens ”frivillige” deltagelse.

Foruden præsentationen af selve scenariet er der også præsenteret en informations- og kommunikationsteknologi i form af et digitalt dialogredskab. For at kunne analyse og diskutere om brugen af teknologi kan understøtte familiens følelse af autonomi, er der behov for et eksempel på en teknologi. Det vurderes at være blevet udbredt i kommunerne at anvende denne type digital dialog teknologi i det tidligere tværfaglige samarbejde i kommunerne omkring familier.

Det andet scenarie er kaldt ”forældres uønskede kontakt med kommunen” og beskriver en familie, hvor barnet bliver anbragt udenfor hjemmet uden samtykke fra forældrene. Formålet med scenariet er at analyse og diskutere om det er muligt, at familien oplever en følelse af autonomi i et sagsforløb, hvor der sker flere episoder, der er udenfor familiens indflydelse. Først ved underretning med mistanke om vold og i sidste ende i form af anbringelsen uden forældrenes samtykke.

I **kapitel 7** foretages en opsamling af specialets analyser og diskussioner, og der konkluderes med udgangspunkt i specialets problemformulering på, om specialet har bidraget med en ny forståelse af, om IKT kan bidrage til en øget følelse af autonomi.

2. Litteraturstudie

I dette kapitel redegøres der for specialets systematiske litteraturstudie med henblik på muligheden for at validere specialet. Harris Cooper definerede i 1988 en taksonomi for litteraturstudier, gennemgået i (Randolph, 2009), som er anvendt som udgangspunkt for litteraturstudiet. Karakteristika ved et litteraturstudie består ifølge denne taksonomi af fokus, mål, perspektiv, afdækning, organisering og publikum.

Fokus for litteraturstudiet i dette speciale har været at tilgå forskningsartikler indenfor feltet anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) i socialt arbejde med et generelt fokus eller et fokus på børne- og familieområdet. **Målet** var at finde frem til hvilke temaer, som forskere indenfor feltet er optaget af i relation til anvendelse af IKT til kommunikation.

Da jeg, som forfatter af specialet, ikke er neutral omkring forskningsområdet, men er ansat på børne- og familieområdet, har det været relevant at kortlægge mit **perspektiv** som forfatter indledningsvis i specialet. Foruden forfatterens perspektiv er afdækning en vigtig del af udarbejdelse af et litteraturstudie.

Ved **afdækning** forstås, at forfatteren af litteraturstudiet må godtgøre, at der er foretaget en bevidst og repræsentativ sampling af relevant forskning indenfor problemfeltets område, da det ikke vil være muligt at inddrage al forskning. På den baggrund er søgekriterier og metode for udvælgelse af litteratur nøje beskrevet i afsnittet 2.1 omkring fremgangsmåde.

Ved **organisering** forstås måden, hvorpå resultatet af litteraturstudiet organiseres. Dette litteraturstudies resultat er organiseret efter koncepter eller temaer, som er opstået ved gennemgang af litteraturen. Der er løbende anvendt programmet CmapTools til at finde frem til de temaer, som blev vurderet at være mest relevante for specialets problemfelt.

Ved **Publikum** forstås, at der i formidling af litteraturstudiet skal tages hensyn til læseren af litteraturstudiet, som i dette tilfælde er vejleder og censor. Sekundært andre personer med interesse for feltet IKT i socialt arbejde. Introduktionen til socialt arbejde med sårbare og udsatte familier i praksis har til formål at rammesætte specialet i en grad, hvor det bliver muligt at formidle litteraturstudiet til en bredere målgruppe.

2.1 Fremgangsmåde

For at være sikker på at kunne afdække den relevante litteratur indenfor specialets problemfelt, er der foretaget forskellige søgninger på udvalgte nøgleord opstillet i en søgeprofil på baggrund af den indledende litteratursøgning. De systematiske søgninger danner rygraden i litteraturstudiet, og fremgangsmåden er nøje beskrevet, således at resultatet af udvælgelsen af litteratur kan efterprøves.

2.1.1 Udvælgelse af nøgleord

Søgning på nøgleord *"IKT"*, *"kommunikationsteknologi"*, *"computermedieret"*, *"digital kommunikation"* eller *"webmedieret",* i kombination med enten nøgleord *"kommune"*, *"sagsbehandler"* eller *"socialrådgiver"* i databasen Summon på sprogene dansk, engelsk, norsk eller svensk og peer reviewed gav 43 resultater, der alle blev skønnet irrelevante for specialets problemformulering, hvorfor det ikke blev skønnet relevant at foretage yderligere søgning på danske ord. Det vurderes, at de skandinaviske bidrag til forskningen på området indgår i databaserne med engelske nøgleord.

Der er udarbejdet søgeprofil i bilag 1 med nøgleord og tilhørende synonymer. Der er foretaget forskellige søgninger for at kombinere nøgleordene. Det er i første omgang søgning fokuseret på nøgleord *"ICT"* i kombination med nøgleord *"social work"* og nøgleord *"computer mediated communication"* i kombination med nøgleord *"social work",* der har givet de mest relevante resultater (afsnit 2.1.3). Der blev foretaget en række andre søgninger på baggrund af søgeprofilen (bilag 1). Disse søgninger fremgår af bilag 2, men gav ikke yderligere resultater, som vurderes at være relevante for specialet. Derfor er det vurderet, at resultaterne er tilstrækkeligt mættet ud fra de 6 søgninger, som fremgår af afsnit 2.1.3, gennem en citationssøgning og kædesøgning samt søgning foretaget på forskning indenfor danske uddannelses- og forskningsinstitutioner med relevans for socialt arbejde.

2.1.2 Udvælgelse af inklusions- og eksklusionskriterier

For at kvalificere litteratursøgningen er der opstillet følgende kriterier for udvælgelse af litteratur i henhold til specialets problemformulering:

- Litteraturen skal forholde sig til socialt arbejde generelt eller til børn- og ungeområdet, dvs. der inddrages ikke litteratur indenfor for andre specifikke områder som ældre eller sundhed (kriterie 1).

- Litteratur baseret på studier skal være studier, der er foretaget i Norden, Australien, Canada, EU, New Zealand, Storbritannien eller USA (kriterie 2).

- Litteratur der fokuserer på borgerens anvendelse af webkommunikation i en social sammenhæng for eksempel selvhjælpsgrupper, mobning på nettet, pædofile mv. ekskluderes (kriterie 3).

- Litteratur med et entydigt fokus på It-baseret sagshåndteringssystem og ikke kommunikationsteknologi ekskluderes (kriterie 4).

Foruden ovenstående kriterier viste det sig, at søgningerne i høj grad indeholdt litteratur relateret til webmedieret, undervisning af socialrådgiverstuderende eller forskning på nettet. Disse artikler blev ligeledes ekskluderet (kriterie 5).

2.1.3 Søgninger

Der er udvalgt to databaser til brug for de systematiske søgninger. Der er benyttet den relevante database Social Science Premium Collection (Proquest), som giver adgang til en række databaser, der dækker over international litteratur indenfor bl.a. sociologi og socialt arbejde. Der er foretaget to anvendelige søgninger i Social Science Premium Collection databasen. Derudover er der anvendt Syddansk Universitets søgedatabase Summon. Der er foretaget fire søgninger i Summon.

I søgningerne blev det besluttet i første omgang kun at gå efter peer reviewed artikler for at højne kvaliteten i det fremsøgte materiale. Overordnet blev de 6 søgninger i databaserne begrænset sprogligt til engelsk, idet der anvendes engelske nøgleord. Der er anvendt de booleske værdier AND og OR til at kombinere relevante nøgleord indenfor området.

I Science Premium Collection databasen er det muligt at opsætte en avanceret søgning med søgekriteriet Anywhere except full text – NOFT. Konkret betyder søgekriteriet, at der ikke kun søges på titel eller emneord, men for eksempel også på tidsskrift eller summary, men at det ikke er tilstrækkeligt, at ordet er i selve den fulde tekst. Søgekriteriet NOFT vurderes relevant at anvende for at begrænse søgeresultater, men uden at få frasorteret relevante artikler ved alene at søge på enten emneord eller abstract. De to søgninger i Social Science Premium Collection er på nøgleordene *"ICT"* og *"social work"* samt nøgleordene *"computer mediated communication"* og *"social work"*.

I Summon er der alene søgt på emneord for at begrænse søgningen. Ved at sammenligne litteratur fundet både i Science Premium Collection og Summon ses det dog også, at der i Summon generelt er tilknyttet flere emneord til litteraturen. I Summon er der foretaget to søgninger med samme nøgleord som i Social Science Premium Collection, nemlig nøgleordene *"ICT"* og *"social work"* samt nøgleordene *"computer mediated communication"* og *"social work"*.

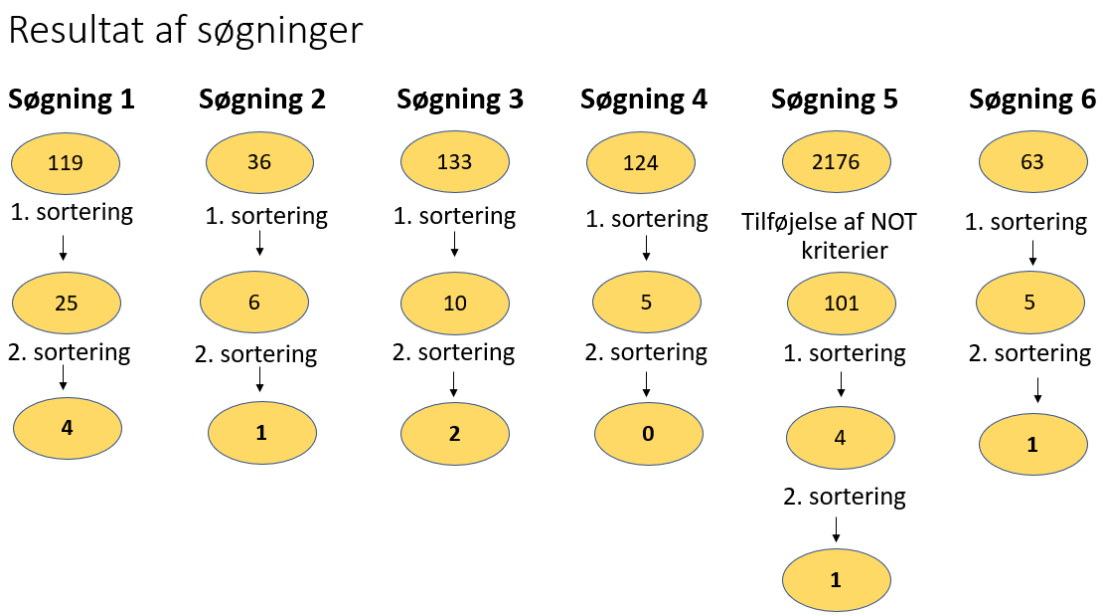
På baggrund af den fremsøgte litteratur i de samlede 4 søgninger er der foretaget yderligere to søgninger i Summon. Den ene søgning er på nøgleordene *"digital communication"* eller *"electronic communication"* og *"social work"*. Søgningen er tilpasset ved hjælp af eksklusionskriteriet NOT, hvortil der løbende er tilføjet nøgleord ud fra de fremsøgte artikler, for at få søgeresultatet ned på et overskueligt antal resultater. Brugen af eksklusionskriteriet NOT skal nøjes overvejes, da man risikerer at udelukke brugbare resultater, men da der var over 2000 artikler, var det nødvendigt at afgrænse søgningen for at kunne gennemgå resultaterne. Søgning seks er på nøgleordene *"information and communication technology"* og *"child welfare"*.

I bilag 2 fremgår en oversigt over de 6 søgninger med nøgleord og anvendte booleske værdier. De gule kasser er søgninger foretaget i Social Premium Collection, og de grønne kasser er søgninger foretaget i Summon. Til højre for kasserne fremgår det, hvor mange søgeresultater, de forskellige søgekriterier beskrevet ovenfor har frembragt. Søgningerne er foretaget i februar og marts 2019.

Søgeresultaterne fra Social Premium Database og Summon er gennemgået ift. titel, og der er foretaget en første sortering af den fremsøgte litteratur.

For at gøre første frasortering af søgeresultater gennemskuelig, og dermed redegøre for litteraturstudiets validitet, er der foretaget en kodning af frasorterede artikler ud fra inklusions- og eksklusionskriterierne (bilag 4). Der er foretaget en anden sortering på baggrund af abstract, konklusion eller andre afsnit i artiklerne. Artiklerne, der er frasorteret i anden omgang, er sat ind i et skema, hvor begrundelsen for fravalg af artikler fremgår (bilag 5).

Sammenlagt har de 6 søgninger i henholdsvis databasen Social Premium Collection og Summon direkte bidraget med 9 artikler (figur 1).



Figur 1 Resultat af søgninger

2.1.4 Kædesøgning og citationssøgning

Der er foretaget kædesøgning og citationssøgning i de udvalgte artikler på baggrund af søgningerne for at se, om der skulle være artikler, der kan være relevant for specialet, men som eventuelt indeholder andre nøgleord end de udvalgte nøgleord.

Der er foretaget kædesøgning i form af gennemgang af bibliografien på de 9 udvalgte artikler fra Social Premium Collection og Summon. Kædesøgningen har frembragt yderligere 2 artikler, der er vurderet relevante: Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L., & Khoury-Kassabri, M. (2012) og Broadhurst & Mason (2014).

Der er brugt databasen Web of Science til at foretage citationssøgning. Der er foretaget en citationssøgning på de ovenstående 11 udvalgte artikler til specialet, hvilket har bidraget til yderligere 2 artikler, der er vurderet relevante: Simpson (2017) og Mackrill & Ørnbøll (2019). I bilag 6 ses en oversigt over artiklernes indbyrdes relation til hinanden, som løbende er anvendt til brug for henholdsvis kædesøgning og citationssøgning.

2.1.5 Søgning på danske uddannelses- og forskningsinstitutioners litteratur

For at kunne inddrage relevante erfaringer fra dansk praksis med hensyn til anvendelse af kommunikationsteknologier indenfor børne- og ungeområdet er der foretaget en søgning efter litteratur på hjemmesider for uddannelses- og forskningsinstitutioner indenfor socialt arbejde i Danmark[4], dvs. kun på offentligt tilgængelige studier og projektet. Det har bidraget med yderligere en artikel af relevans for specialet: Andersen, Danholt & Lauritsen (2018).

2.2 Vurdering af litteratur

I skemaet på næste side er de i alt 14 udvalgte forskningsartikler kort opsummeret. Her fremgår det først og fremmest, hvad artiklerne individuelt undersøger og relevansen for specialet.

[4] Professionshøjskolerne UC Syddanmark, Lillebælt University College, VIA University College, Metropol og Absalon. Aalborg Universitet.

Artikel	Undersøgelsesfelt	Relevans for specialet
Andersen, Danholt & Lauritsen (2018)	Artiklen er baseret på forskningsprojektet Teledialog, som er et dansk projekt, der undersøger telekommunikation mellem anbragte unge og deres myndighedsrådgiver. Artiklen undersøger afstand og tilstedeværelse i kontakten mellem myndighedssagsbehandler og anbragte børn.	Artiklen er relevant, idet den tager afsæt i dansk myndighedssagsbehandlingskontekst og beskæftiger sig med kommunikation mellem unge og deres myndighedsrådgiver.
Baker, Warburton, Hodgkin, & Pascal (2018)	Artiklen redegør for et praksisstudie i Australien, hvor otte socialarbejdere er blevet udstyret med en tablet for at undersøge, hvordan IKT kan komplementere ansigt-til-ansigt praksis.	Artiklen er relevant, omend undersøgelsen er i forhold til målgruppen hjemløse, idet artiklen belyser, hvordan digital kommunikation kan anvendes som en direkte del af ansigt-til-ansigt praksis.
Breyette & Hill (2015)	Artiklen redegør for en spørgeskemaundersøgelse blandt 136 socialarbejdere indenfor børne- og ungeområdet i USA omkring brugen af elektronisk kommunikation.	Artiklen er relevant, idet den giver en bred beskrivelse af brugen af digital kommunikation mellem socialarbejder og borgere/familier. Derudover bekræfter svarene fra socialarbejderne nogle af de temaer, som blev fundet i Mishna (2012).
Broadhurst & Mason (2014)	Artiklen er en kritik af det fokus, der har været på management og digitalisering indenfor børne- og ungeområdet i Storbritannien. Artiklen argumenterer for behovet for "co-present" aktiviteter i form af ansigt-til-ansigt kommunikation.	Artiklen er relevant, idet den bidrager til en viden om, hvornår ansigt-til-ansigt kommunikation kan være at foretrække fremfor digital kommunikation.
Mackrill et al. (2018) og (2019)	Dansk app MySocialworker eller MinRådgiver. Fokus i 2018 artiklen er på at beskrive misforståelser, der kan opstå, når brugen af digital teknologi skal bedømmes, og den anden artikel fra 2019 beskriver resultatet af 6 kvalitative interviews med unge omkring brugen af appen.	Artiklerne er relevante, idet de har afsæt i en dansk myndighedssagsbehandlingskontekst, og der er foretaget interviews med de unge om, hvordan de oplever kommunikation med deres sagsbehandler igennem en app, om end det er få interviews. Artiklen fra 2018 er også relevant, idet specialet forsøger at besvare et spørgsmål relateret til anvendelse af teknologi.
Martínez-Brawley, E. (2016)	Artiklen analyserer sproglige og adfærdsmæssige ændringer i socialt arbejde på baggrund af den øgede brug af elektronisk kommunikation	Artiklen er relevant, idet den argumenter for, at ansigt-til-ansigt kommunikationen (interaktionen) ikke er uafhængig af den kommunikation, der foregår elektronisk.
Mishna et al. (2012) og (2014)	Artiklerne redegør for et studie af, hvordan digital kommunikation påvirker traditionelt ansigt-til-ansigt praksis. Artiklen fra 2012 beskriver fase 1 af studiet og er baseret på fokusgruppeinterviews med 15 erfarne socialarbejdere i Canada. Artiklen kortlægger fire temaer for, hvor og hvordan påvirkningen sker. Artiklen fra 2014 afrapporter resultaterne fra fase to af projektet. 9 af de oprindelige socialarbejdere blev interviewet igen sammen med en fokusgruppe bestående af 16 yngre socialarbejdere.	Artiklerne er relevante, idet de fire centrale temaer identificeret i studiet kan bidrage til en forståelse af etiske dilemmaer, når myndighedssagsbehandlere anvender kommunikationsteknologier.
Parrott, & Madoc-Jones (2008)	Artiklen redegør for, hvordan IKT kan anvendes til at skabe empowerment for borgere.	Artiklen er relevant, idet empowerment er en måde at give magt tilbage til borgeren over deres egen liv og det dermed er tæt forbundet til familiers følelse af autonomi.
Reamer (2013)	Artiklen redegør for udviklingen i brugen af digitale service i socialt arbejde og hvordan de relaterer sig til de etiske guidelines indenfor socialt arbejde.	Artiklen er relevant, idet den redegør for etiske dilemma og sætter disse i relation til etiske guidelines, hvilket supplerer forståelsen af etiske dilemmaer belyst gennem Mishna et al. studiet.
Ryan & Garrett (2018)	Artiklen redegør for et studie fra Irland vedrørende brugen af Facebook, tekstbeskeder og e-mail i socialt arbejde. Studiet bestod af 8 interviews med socialarbejdere og en spørgeskemaundersøgelse blandt socialarbejderstuderende.	Artiklens relevans er i forhold til undersøgelse af brugen af Facebook. Artiklen fungerer som et supplement til Breyette & Hills spørgeskemaundersøgelse, som er foretaget i USA.
Simpson (2017)	Artiklen er baseret på et fund gjort i forbindelse med et studie af krav til socialarbejdere indenfor børne- og ungeområdet i Storbritannien, hvor 13 borgere blev interviewet. Simpson anvender begrebet "social presence" til at fortolke borgernes oplevelser af tilstedeværelse i digital kommunikation.	Artiklen er, blandt andet, relevant grundet argumentationen for at oplevelsen af "social presence" også er muligt at opnå gennem digital kommunikation og ikke kun i ansigt-til-ansigt kommunikation.
Tregeagle & Darcy (2008)	Artiklen udforsker aspekter ved anvendelse af IKT indenfor børne og ungeområdet der kan fremme borgens interesser.	Artiklen er relevant, idet den inddrager litteratur og praksiseksempler på hvordan IKT også kan være med til at fremme borgerinteresser.

3. Interviews

I dette afsnit redegøres der for de gennemførte kvalitative interviews, og hvordan interviewene er blevet anvendt igennem specialet.

Efterlysning af informanter til specialet er sket ved hjælp af offentligt opslag på Facebook og LinkedIn, som primært har været målrettet socialrådgiverkollegaer, som kunne etablere kontakt til sårbare eller udsatte familier. Der er sendt mail med forespørgsel til følgende kommuners børne- og ungeafdeling: Svendborg Kommune, Fredericia Kommune, Vejle Kommune, Middelfart Kommune, Kolding Kommune, Kerteminde Kommune, Nyborg Kommune og Odense Kommune. Der er lavet opslag i to generelle Facebookgrupper for Kolding by og Odense by. Endelig er der også taget kontakt til en administrator af en lukket Facebookgruppe, som indeholder ca. 1500 medlemmer, og er målrettet personer, der vil kæmpe for bedre vilkår for børn og unge indenfor systemet, da der opleves en forfejlet socialpolitik. Jeg fik lov at lave et opslag i gruppen for at efterspørge informanter. Det har kun været muligt at få to interviews. Yderligere en person har henvendt sig på Facebook Messenger besked vedrørende mulige informanter, men pågældende er ikke vendt tilbage på en opfølgende besked.

Interview A er med en familie fra mit eget netværk, som har set mit opslag på Facebook. Familien bor i en kommune i Region Sjælland og består af mor, far og en dreng på knap 3 år. Forældrene er henholdsvis 27 år og 29 år gamle, begge akademikere og i arbejde. Forældrene er i kontakt med en myndighedssagsbehandler i kommunen, idet drengen har fået konstateret epilepsi, og forældrene i den forbindelse har søgt om tabt arbejdsfortjeneste, når de skal til kontroller på sygehus, egen læge mv. Desuden har forældrene i samarbejde med drengens daginstitution søgt om at få tilført ekstra ressourcer i daginstitutionen, og de har søgt om tilskud til fysioterapi. De har netop fået bevilliget et særligt dagtilbud jf. SEL § 32, så drengen i maj 2019 skal skifte til en specialdaginstitution. Her er der tilknyttet fysioterapeut. Af § 32 i Serviceloven fremgår, at kommunen kan yde: ”*hjælp til børn, der på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for hjælp eller særlig støtte”* (Serviceloven, 2018). Interviewet finder sted i familiens hus en lørdag eftermiddag, og drengen sidder med ved interviewet. Han har næsten ikke noget sprog, men siger lyde og kommer med grimasser undervejs.

Forældrene fortæller, at de har haft kontakt til kommunen ved selvbetjeningsløsning (ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste) på borger.dk, ved telefon, ved fysisk møde, ved usikker mail og ved digital post. De har haft kontakt med deres barns sagsbehandler, en administrativ medarbejder og med en leder i afdelingen. Til det fysiske møde havde sagsbehandleren også taget en kollega med som referent.

Interview B er med en far fra den tidligere beskrevne lukkede Facebookgruppe, som bor i en kommune i Region Hovedstaden. Faderen er 40 år og førtidspensionist grundet psykiske vanskeligheder. Faderen har kontakt med en myndighedssagsbehandler i en anden kommune beliggende i Region Hovedstaden, idet faderens datter er anbragt udenfor hjemmet uden forældrenes samtykke. Datteren er knap 14 år gammel i dag, og datterens mor har haft kontakt med kommunen, fra hun var gravid med datteren. Datteren blev anbragt uden forældrenes samtykke, da hun var ca. et år gammel. Faderen har aldrig boet sammen med sin datter, og han har ikke haft kontakt med sin datter i over 2 år, idet han ikke er enig i de vilkår, som kommunen stiller for samvær. Der er planlagt et møde i maj 2019, hvor faderen med kommunen skal drøfte genetablering af samvær. Interviewet finder sted i faderens lejlighed en fredag ved middagstid. Faderen har haft kontakt til datterens kommune ved telefon, fysiske møder, usikker mail og digital post.

Faderens datter har igennem tiden haft ca. 9 forskellige sagsbehandler, som faderen har haft kontakt med. Derudover har faderen haft kontakt med ledere og andre medarbejdere i kommunen. Fordi der er tale om en anbringelse uden forældrenes samtykke, har faderen også deltaget i møder med kommunens særlige børn- og ungeudvalg. Faderen har anket afgørelserne fra kommunens særlige børn- og ungeudvalg og har i den forbindelse også efterfølgende været i Ankestyrelsen, Byret og Landsret i forhold til hans datters anbringelse. Faderen har forsøgt kontakt til forskellige journalister, politikere mv., men ingen af dem har taget datterens sag op. Faderen har selv direkte kontakt til kommunen. Men han har også nogle gange kontakt til kommunen gennem en bevilliget advokat i forbindelse med udvalgsmøder og retsmøder, samt gennem en såkaldt § 54 støtteperson i forbindelse med anbringelsen.

Der var forud for interviewene udarbejdet en interviewguide (se bilag 7). Interviewguiden fokuserede på bestemte emner ud fra litteraturstudiet, som beskrevet under de metodiske overvejelser. Interviewguiden indeholdt både direkte og åbne spørgsmål. De åbne spørgsmål havde til formål at få en nuanceret beskrivelse, som da jeg bad informanterne om at beskrive en henholdsvis negativ og positiv oplevelse med digital kommunikation med kommune. Derudover var min strategi forud for interviewene at anvende tavshed samt fortolkende spørgsmål (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 156-157). Man kan diskutere, om jeg særligt i interview B kommer til at bruge for mange fortolkende spørgsmål. For eksempel mod slutning af interviewet hvor jeg, lidt for ledende, nærmest konkluderer, at det giver mening for informanten, at kommunikationen foregår digitalt, idet han foretrækker at have kommunikationen på skrift. Ud fra informantens svar ses, at han bekræfter spørgsmålet, men i virkeligheden siger, at det ikke betyder noget for ham, om kommunikationen er digital (Bilag 9, afsnit 01:11:52).

Generelt for begge interviews gælder det, at min egen baggrund som socialrådgiver indenfor området kan have påvirket interviewsituationen, idet informanterne kan have haft en forventning om, at jeg ventede et bestemt svar fra dem. Da alle informanterne dog udtrykte negative oplevelser, vurderes det at være begrænset, hvor meget indflydelse det har haft på interviewsituationen. Primært vurderes det at have haft den betydning, at Interview B bliver lidt indforstået i forhold til en antagelse om, at jeg kender bestemte regler og instanser (hvilket jeg jo også gør). Derudover har det måske haft en mindre indflydelse på interview A, hvor moderen udtrykker, at man kan virke som nogen irriterende nogen, når man søger aktindsigt (bilag 8, afsnit 43:52). Dette udsagn kan dog også blot være et udtryk for, at moderen selv arbejder i en kommune.

Interviewene er, som beskrevet i metodiske refleksioner, optaget og transskriberet. Familierne er orienteret om, at transskriberingen fremgår af bilag til dette speciale, men uden deres navne og nærmere stedsangivelse end region. Udsagn fra informanterne inddrages løbende, når det er relevant, men især i redegørelsen for de fem temaer, som er kommet til udtryk gennem litteraturstudiet.

4. Anvendelse af IKT i socialt arbejde

Litteraturstudiet i anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) i det sociale arbejde har bidraget til afdækning af en række centrale temaer, der er vigtige at inddrage i en analyse af, om kommunikationsteknologier kan bidrage til en øget følelse af autonomi hos sårbare og udsatte familier.

4.1 ”At starte hvor klienten er”

Udtrykket eller praksisprincippet ”starting where the client is” er et gennemgående princip i socialt arbejde og i litteraturen omkring anvendelsen af IKT indenfor socialt arbejde (Breyette & Hill, 2015; Mishna, Bogo, Root, & Fantus, 2014; Mishna et al., 2012; Reamer, 2013). Michael Sheppard redegør for, at det er i det sociale arbejdes natur at se klienten som et subjekt, der har bevidsthed og følelser og er i stand til at træffe beslutninger og føre dem ud i livet. Han argumenterer for, at udtrykket ”at starte hvor klienten er” handler om, at det er nødvendigt, at socialarbejderen engagerer sig i klienten. Engagement handler ikke om at være enige med klienten men at forstå klientens bevæggrunde (Sheppard, 2006b, s. 47).

Udtrykket anvendes som argument for, hvorfor det er vigtigt, at socialarbejdere engagerer sig i anvendelse af kommunikationsteknologier. Udgangspunktet er, at socialarbejderen skal være til stede, hvor klienten er, for at engagere sig i dem, hvilket involverer at være, hvor teknologien er (Mishna et al., 2012, s. 280). Tregeagle og Darcy er også inde på netop muligheden for at engagere familier ved at være tilstede på nettet, idet de fremhæver at *“The internet is an attractive medium, which many people find satisfying to use and this, in itself, may be helpful in engaging service users.”* (Tregeagle & Darcy, 2008, s. 1489).

Mishna et al. udtrykker klientens ønske om kontakt gennem kommunikationsteknologier under termen *client driven practice* som et af fire områder, der er fremtrædende i forhold til, hvordan cyber-kommunikation har ændret det professionelle forhold mellem socialarbejder og klienten (Mishna et al., 2012, s. 280). Socialarbejderne i Mishna et al.’s undersøgelse gav udtryk for, at det som oftest var klienterne, der tog initiativet til den digitale kommunikation, og at klientens alder havde en betydning for, hvor ofte den digitale kommunikation blev initieret.

Socialarbejdere i Danmark er kendt for at være svære at få kontakt til, hvilket blandt andet blev udtrykt af de unge i Teledialog projektet, som havde oplevelsen af, at det var svært at kontakte deres socialarbejder på telefon (Andersen, Danholt, & Lauritsen, 2018, s. 49). I interview A beskriver forældrene også, hvordan de gentagne gange har ringet forgæves til kommunen i telefontiden, uden telefonen er blevet viderestillet, eller der har været mulighed for at lægge en telefonsvarerbesked (bilag 8, afsnit 21:05). Gennem teknologien anvendt i teledialogprojektet blev der skabt en mere direkte kontaktpassage til socialarbejderen, idet børnene havde mulighed for at skrive beskeder på chat til sagsbehandleren, som dog først svarede tilbage den kommende arbejdsdag. Kontakten var således nem og foregik på børnenes præmisser.

En socialarbejder i Mishna et al.'s undersøgelse oplevede, at den stigende digitale kontakt også kunne være udtryk for, at det var mindre nervepirrende for klienten at kontakte socialarbejderen igennem e-mail (Mishna et al., 2012, s. 281). Moderen i interview A er til dels inde på, at den digitale kommunikation kan være mindre grænseoverskridende eller nervepirrende. Omend moderen foretrækker den fysiske kontakt i mange henseender, giver hun også udtryk for, at fordelen ved den digitale kommunikation kan være, at man ikke behøver at sidde med at sine følelser ude på tøjet til et møde (bilag 8, afsnit 52:17). Heri udtrykker moderen også et ønske om, at hun selv kan vælge, hvordan og overfor hvem, hun udtrykker sine følelser.

At få lov til at have kontrol over, hvordan man udtrykker sine følelser, er også noget, der kommer til udtryk i interview B. Faderen giver udtryk for, at en af årsagerne til, at han foretrækker skriftlig kontakt fremfor telefonisk kontakt, er, at han kan lægge sin skrivelse væk i 3 dage, inden han sender den afsted til sagsbehandler eller anden myndighed, og på den måde kan tilpasse evt. negativ sprogbrug inden afsendelsen (bilag 9, afsnit 32:07).

En socialarbejder i Mishna et al.s undersøgelse beskrev en person, som havde svært ved at åbne op ved et ansigt-til-ansigt møde, men senere kunne sende 2-3 siders lang mail med refleksioner, som var anvendelig ved et senere ansigt-til-ansigt møde, således at den digitale kommunikation supplerede ansigt-til-ansigt praksis (Mishna et al., 2012, s. 281). I forhold til appen MinRådgiver har de unge også givet udtryk for, at det kan være nemmere at udtrykke sine tanker over appen. Når en klient således har svært ved at udtrykke sig, kan det "at starte hvor klienten er" bidrage til, at personen kan give udtryk for sine følelser.

Grundlæggende kan brugen af teknologi, som klienten kender godt, på denne måde være med til at bemyndige klienten i forholdet med socialarbejderen (Mackrill & Ebsen, 2017, s. 946). I appen MinRådgiver skulle de unge selv løbende følge op på deres mål ved hjælp af daglige eller ugentlige remindere. Det betød for de interviewede unge, at de nemmere huskede deres mål fra deres handleplan, som der lovgivningsmæssigt kan risikere kun at blive fulgt op på hvert halve år (se afsnit 1.4). Når de unge blev mindet om deres mål, oplevede de, at de bedre kunne tage ansvar for, at de har været med til at udforme målene for dem selv (Mackrill & Ørnbøll, 2019, s. 139). I anden fase af Mishna et al.'s undersøgelse bemærkede en socialarbejder også, hvordan den digitale kommunikation efter en session kunne hjælpe klienten med at bearbejde deres følelser og tanker, og på den måde var med til at skabe selvregulering (Mishna et al., 2014, s. 183).

Anvendelsen af sprog har været behandlet som et område, hvor socialarbejdere skal tilpasse sig ud fra, hvor klienten er. Hvis en borger har et lavt uddannelsesniveau, eller hvis et område er præget af mange fagudtryk, kan det være svært for en borger at forstå, hvad socialarbejderen mener. Det sprog, der anvendes af socialarbejdere i deres dokumentation og ansigt-til-ansigt kommunikation, er ofte kritiseret for ikke i tilstrækkelig grad at kunne forstås (Tregeagle & Darcy, 2008, s. 1487). I interview A giver moderen udtryk for, at brugen af fagudtryk er en barriere i deres kommunikation med sagsbehandler i forhold til at kunne søge om tabt arbejdsfortjeneste og fysioterapeut (bilag 8, afsnit 6:58). Det er for eksempel udtrykt i lovgivningen, at funktionsnedsættelsen skal være *betydelig* nedsat i forhold til at kunne få tabt arbejdsfortjeneste (se afsnit 1.4). Det kan være svært at forstå hvad der ligger i ordet *betydelig*, selv for fagpersonerne. Et andet eksempel på sprogets betydning kan ses gennem den socialfaglige metode ICS (nævnt under introduktionen). "Følelsesmæssig varme" var tidligere udtrykt som et undersøgelsespunkt, som for mange forældre var svært at forholde sig til. Det er dog blevet tilpasset i den nye ICS pr. 1. januar 2019, så det nu hører under et samlet undersøgelsespunkt "trygt omsorgsmiljø". Dette er gjort for at afbureaukratisere hvor mange felter, sagsbehandleren skal udfylde. Men det må vise sig, om det også kan hjælpe til et tilstrækkeligt tilpasset sprog som udgangspunkt for kommunikationen mellem sagsbehandler og forældrene omkring deres barns behov. Forenklingen af ICS er implementeret i IT-systemet DUBU, og ligesom lovgivningen er det med til at guide kommunikationen mellem sagsbehandleren og borgeren.

Generelt set er kommunikationsteknologier, som mail, sms og chat dog præget af et mere simpelt sprogbrug. Det kan gøre, at borgeren føler sig mere i kontrol, da der ikke er samme skriftlige krav til denne form for kommunikation (Tregeagle & Darcy, 2008, s. 1487). Det kan også være med til at bidrage til en øget forståelse for borgeren, idet sagsbehandler bliver nødt til at forfatte sig kort og konkret i sine beskeder. Ligeledes vil det være forholdsvis nemt som borger at svare tilbage og have en dialog, hvis beskeden ikke forstås. Dette gør sig dog i øjeblikket ikke gældende for E-Boks teknologien, som er den primære og sikre kommunikation i kommunerne, idet E-Boks ofte ikke er sat op til svarmulighed og at kommunen ofte har en samlet postkasse, der manuelt skal fordeles (interview A og egen erfaring). Skeptikere vil sige, at den hurtige form for kommunikation via. mail og sms ofte vil lede til misforståelser eller slørede grænser mellem sagsbehandler og borger, hvilket jeg vil vende tilbage til under temaet forventningsafstemning.

Baker, Warburton, Hodgkin og Pascal har interviewet en socialarbejder i forhold til at implementere brugen af tablet under et hjemmebesøg. Socialarbejderen arbejdede med en dement klient. Socialarbejderen havde taget billeder og skrevet tekst til billederne, som referat af et hjemmebesøg hos borgeren, hvilket socialarbejderen håbede ville hjælpe borgeren til at huske besøget bedre indtil næste gang (Baker, Warburton, Hodgkin, & Pascal, 2018, s. 1800). Man kan forestille sig, at denne form for billede-referat kan være brugbart i børnesamtaler med børn og unge. Der anvendes ofte fysiske redskaber, som for eksempel ”de tre huse” eller ”troldmanden og feen”[5], hvor barnet kan blive bedt om at tegne som led i børnesamtalen. Der kan også anvendes skalering i form af smileys mv. De fleste af disse redskaber har til formål netop at tage udgangspunkt i, hvor barnet er udviklingsmæssigt. Ligesom socialarbejderen, der har tablet med på hjemmebesøg, tager udgangspunkt i den demente borgers situation. Ved at lave billede-referat eller hvis barnet også løbende kan give udtryk for, hvordan det har det, ved hjælp af billeder, kan teknologi blive understøttende for, at barnet kan give udtryk for sine tanker og ønsker i forhold til eget liv.

[5] De tre huse (Huset med bekymringer, Huset med de gode ting og Drømmehuset) er et redskab, indenfor metoden Signs of Safety, til at involvere barnet i deres sag. Der bruges ofte et fysisk print af husene, men der er dog også udviklet en engelsk app til tablet: https://www.resolutionsconsultancy.com/my-three-houses-app/. Feen og troldmanden er et lignende redskab indenfor Signs of Safety, men bruges især til førskolebørn. Se evt. mere om metode i (Sørensen, u.d.)

Indenfor børne- og ungeområdet anvendes der i nogle tilfælde en metode kaldet ”ord og billeder”.

Metoden består i, at barnet får tegnet, hvad der er sket, som forklaring på den situation, som familien befinder sig i, hvilket kan relateres til det ovenstående beskrevne billede-referat. Metoden ”ord og billeder” anvendes dog primært overfor børn, som skal anbringes eller er anbragt og er som regel udtryk for en statisk historie (Sørensen, u.d., s. 40).

Opsummerende handler temaet ”at starte hvor klienten er” om at engagere sig i familien. Dette gøres ved at være tilstede, hvor forældrene, barnet eller den unge er, men også at give dem tid til at reflektere, mulighed for at udtrykke deres følelser kontrolleret og ved at tilpasse sproget til familien. Princippet står centralt indenfor socialt arbejde, og der er ovenfor anført eksempler på, hvordan IKT både kan være understøttende og hindrende for, om familierne oplever, at socialarbejderen tager udgangspunkt i deres situation.

4.2 Forventningsafstemning

Når det kommer til IKT, kan socialarbejderen og klienten ofte have forskellige forventninger til, hvor ofte kommunikationen skal finde sted og til hvilke formål. Nogle socialarbejdere er begyndt at anerkende effekten af at tilbyde elektronisk kontakt, for eksempel at det kan være nemmere for en klient at udtrykke sig på nettet, eller at klienten ved at have delt kan føle mindre pres på deres skuldre, indtil næste gang de skal mødes med socialarbejderen (Mishna et. al., 2014, s. 183). De fleste socialarbejdere vil dog stadig argumentere for, at der er behov for at mødes med deres borgere ansigt-til-ansigt, hvilket jeg vil vende tilbage til under afsnittet social tilstedeværelse.

Flere socialarbejdere i Breyette & Hills spørgeundersøgelse gav udtryk for nødvendigheden af, at den digitale kommunikation er kort, og der kun deles minimal information, idet socialarbejderne blandt andet foretrækker at kunne læse klientens kropssprog (Breyette & Hill, 2015, s. 296). Socialarbejderne i Mishna et al.’s undersøgelse fremhævede ligeledes nødvendigheden af at præcisere hvilke samtaler, der kan være medieret via. teknologi, og hvilke samtaler, der skal finde sted ansigt-til-ansigt (Mishna et al., 2014, s. 183).

I Simpsons studie havde alle borgerne forventninger om brug af e-mail og sms. Blandt de unge var der også et synspunkt om, at sende beskeder og tjekke status på sociale mediesider burde være normen for moderne praksis indenfor socialt arbejde (Simpson, 2017, s. 92). Det står i kontrast til interviews i forbindelse med dette speciale, hvor forældrene ikke havde en forventning om at kunne kontakte eller få svar på e-mail eller sms, idet de accepterede, at det er usikre kommunikationskanaler. Forældrene i interview A gav udtryk for, at de savner at den digitale post kan sendes direkte til deres søns sagsbehandler, men derudover synes de, at det er okay at skulle logge ind på E-Boks, da de har hentet apps til formålet (bilag 8, afsnit 10:19). Forældrene i begge interviews gav udtryk for, at de forventede en svartid på ca. en uge ved en skriftlig henvendelse og forventede således ikke svar fra dag til dag (bilag 8, afsnit 16:30 & bilag 9, afsnit 42:04).

Socialarbejdere er ellers i stigende grad bekymret for, at muligheden for at sende mails og sms hele døgnet rundt vil skabe en forventning om, at de er tilgængelig 24/7 (Mishna et al., 2012, s. 282). Hvis socialarbejderen er syg eller er på ferie, kan det være problematisk, hvis der for eksempel er sendt en sms til socialarbejderen. Det er ikke muligt for borgeren at se, at socialarbejderen er væk, idet det ikke på samme måde kan sættes et automatisk svar, som det gør sig gældende på e-mail. Det kræver, at borgeren for eksempel ringer, og via. telefonsvarerbeskeden finder ud af, at socialarbejderen er fraværende.

De unge, der brugte appen MinRådgiver, havde en forventning om, at deres sagsbehandler løbende fulgte op, og de unge vidste, at hvis de angav en ”rød” skalering af deres mål, så ville sagsbehandleren kontakte dem, uden at de behøvede at få fat på dem på telefon (Mackrill & Ørnbøll, 2019, s. 142). Det er dog en bekymring, at det kan blive misforstået som manglende interesse i borgeren, hvis socialarbejderen ikke svarer ”hurtigt nok” på digitale beskeder på grund af mangel på nonverbale tegn (Mishna et al., 2012, s. 281).

Digital kommunikation, der foregår asynkront, kan tilføje værdi i det sociale arbejde ved at give mulighed for, at socialarbejderen og borgeren kan reflektere i længere tid, før de svarer hinanden, som det er beskrevet nærmere i forrige afsnit ”at starte hvor klienten er”. Men digital kommunikation kan også opfordre til hurtige og ikke gennemtænkte svar, idet det er muligt at svare hele tiden, hvilket potentielt kan føre til en konflikt (Tregeagle & Darcy, 2008, s. 1492).

I Breyette og Hills spørgeskemaundersøgelse har 31,7 % af socialarbejderne på et tidspunkt fået en truende, chikanerende eller fornærmende mail fra en klient (Breyette & Hill, 2015, s. 294). Det kan være et udtryk for denne hurtige og ikke gennemtænkte form for kommunikation, men det kan også være et udtryk for manglende forventningsafstemning mellem socialarbejderne og borgeren. For eksempel i forhold til hvor hurtigt borgeren kan forvente svar, men også hvor mange løbende mails som borgeren kan forvente svar på.

Faderen i interview A fortæller, at han tidligere kunne finde på at sende mails dagligt, og at kommunen har besluttet, at han kun får svar hver 2. måned på sine henvendelser. Han forklarer det sådan her:

> *"Altså det de har lavet med at lave samlet skrivelser. Det er fordi de er skide trætte af jeg kontakter dem konstant med deres egen lovgivning. Det bryder de sig ikke om.*
> [Interviewer spørger hvor tit han kontakter dem]
>
> *Ikke så meget mere, som jeg har gjort. Det vil jeg da sige. Men den har været slemt.*
> [Interviewer spørger om det er dagligt]
>
> *Ja. Det kan godt være dagligt og også gerne et par mails. Hvis jeg… Jeg ved ikke om du er sådan lidt ligesom mig, hvis jeg står derude i køkkenet og vasker op. Hold da op hvor tankerne flyver"* (Bilag 9, afsnit 32:07)

Kommunen har altså i dette tilfælde følt sig nødsaget til at sætte en begrænsning for kontakten.

I interview A giver moderen udtryk for en forventning om, at kommunen kontakter hende på et tidspunkt, hvor hun har mulighed for at vende tilbage. Den forventning oplever hun ikke bliver indfriet, idet det meste af den digitale post fra kommunen er blevet sendt fredag eftermiddag, hvor det ikke er muligt at ringe for at stille spørgsmål før om mandagen (Bilag 8, afsnit 16:30).

Der er ofte en mere uformel og personlig tone på e-mails, sms, chats og sociale medier, hvilket også kan føre til misforståelser og udviskning af den professionelle grænse mellem socialarbejderen og familien. Mange kommuner i Danmark fraråder venskab mellem socialarbejderen og borgere[6]. I nogle tilfælde kan opsøgende socialarbejdere, som for eksempel boligsociale medarbejdere[7], dog finde på at oprette en professionel Facebookprofil. Det kan være med til at gøre det vanskeligt for især børn og unge, at skelne mellem, hvor grænsen går for om man er venner med sin socialarbejdere på Facebook. Hvis en ung anmoder om venskab, kan personen føle sig afvist, hvis venneanmodningen ikke accepteres (Reamer, 2013, s. 168).

Andersen, Danholt & Lauritsen fremhæver, at der er en iboende tvetydighed i sagsbehandling i forhold til hvor tæt, sagsbehandleren skal være med børnene, som de er sagsbehandler for. Kontakten mellem sagsbehandler og børnene skal være tæt nok til, at børnene ikke er bange for at kontakte deres sagsbehandler, men den skal også være fjern nok til, at børnene ikke opfatter sagsbehandleren som deres mor eller ven. En sagsbehandler fremhæver, at de anbragte børn også skal styrkes i at blive selvstændige, så de kan klare sig selv (Andersen, Danholt, & Lauritsen, 2018, s. 47).

Opsummerende handler temaet forventningsafstemning om, at der skal være klare rammer for relationen og kommunikationen mellem socialarbejder og familierne. Med IKT er der blevet nemmere adgang til socialarbejderne også udenfor åbningstider, hvilket kan gøre det svært at vurdere hvilke rammer, der skal være for kommunikationen. Det er centralt for, om familierne oplever indflydelse på deres eget liv, at de har mulighed for at formidle deres tanker og følelser på en måde, hvor de føler sig respekteret.

4.3 Social tilstedeværelse

Social tilstedeværelse er et tema i litteraturen omkring brugen af IKT, som er relevant for specialet. Idet begrebet tilstedeværelse kan anvendes til at diskutere, hvorvidt det er muligt at være tilstedeværende i digital kommunikation, og hvad betydning det har, om klienten

[6] fx Frederikshavn Kommune og Fredensborg Kommune

[7] Boligsociale medarbejdere kan være tilknyttet de såkaldte ghettoer og lave opsøgende socialt arbejde ved, at holde sig orienteret om hvad der rør sig blandt børn og unge i området.

oplever at socialarbejderen er tilstedeværende. Det vil være et fåtal, hvis nogen, der vil argumentere for, at ansigt-til-ansigt kommunikation er helt unødvendigt. Fokus i temaet social tilstedeværelse er, hvornår digital kommunikation kan bidrage til en anden form for tilstedeværelse end ved ansigt-til-ansigt mødet, og hvornår det ikke kan.

"Social work has been caught in a new normativeness of social interaction driven by the use of technology and electronic communication." (Martínez-Brawley, 2016, S. 177). Martínez-Brawley giver med citatet udtryk for, at den digitale kommunikationsform påvirker den sociale interaktion, der finder sted blandt andet imellem socialarbejderen og borgeren. Ansigt-til-ansigt kommunikationen kan ifølge dette udsagn ikke ses som uafhængig af den digitale kommunikation. Martínez-Brawley argumenter for, at brugen af teknologi har fremmet et fokus på effektivitet, og dermed bliver refleksion ikke prioriteret, hvilket bliver afspejlet i interaktionen. Han fremhæver i den forbindelse også Sherry Turkles studier, hvori hun hævder, at e-mail, Facebook og andre øjeblikkelige beskedformer har skadet menneskes evner til at kommunikere ansigt-til-ansigt (Martínez-Brawley, 2016, s. 180).

Simpson mener ligesom Martínez-Brawley, at ansigt-til-ansigt kommunikation ikke kan ses adskilt fra den digitale kommunikation. Hendes væsentlige bidrag er dog borgerens oplevelse af socialarbejderens tilstedeværelse. Denne tilstedeværelse er bærende for relationen mellem borgeren og socialarbejderen, og Simpson argumenterer igennem sit studie for, at oplevelsen af tilstedeværelse også kan skabes igennem digital kommunikation. Simpson tager udgangspunkt i LaMedolas begreb "social presence" i forhold til computermedieret kommunikation. Begrebet anvendes til at diskutere, hvordan teknologi kan gøre individer I stand til at udvikle en bevidsthed omkring andre og føle sig forbundet med en anden person. I Simpsons studie peger hun på forskellen i borgerens opfattelse af kvalificerede praktikere og sociale omsorgsmedarbejdere som et eksempel. Borgerne oplevede generelt, at deres tildelte socialarbejder ikke var involveret, forbundet eller kendt for dem. Omsorgsmedarbejderne, der umiddelbart i højere grad anvendte forskellige kommunikationsmetoder, blev til gengæld i højere grad opfattet som tilstedeværende og engageret (Simpson, 2017, s. 94).

Studiet viser også, at det er væsentligt for familierne, at de oplever, at socialarbejderen er tilgængelig i forhold til at åbne sig op overfor socialarbejderen (Simpson, 2017, s. 90-91).

At digital kommunikation kan være med til at skabe oplevelsen af tilstedeværelse eller nærhed for unge mennesker er også understreget i Mackrill et. al.'s forskning i anvendelsen af appen MinRådgiver. Mackrill & Ebsen fandt, at digitale teknologier kan blive brugt som en "relationship-based" eller "child-centred" tilgang til socialt arbejde med unge[8]. I deres undersøgelse af appen, opfattede de fleste unge, den løbende opdatering af socialarbejderen som en ægte interesse i deres liv fra socialarbejderens side, og de oplevede således, at deres socialarbejder var tilstedeværende (Mackrill & Ebsen, 2017, s. 946).

Andersen, Danholt & Lauritsen har undersøgt, hvad det betyder at være tæt på eller fjernt, når socialarbejdere interagerer med anbragte børn og unge ved hjælp af video. Videoopkald skabte en fysisk større afstand mellem socialarbejderen og barnet i forhold til at mødes ansigt-til-ansigt. For eksempel fordi øjenkontakten kunne være svær at holde gennem et webkamera, eller hvis barnet foretog sig noget andet på samme tid. Et barn gav dog også udtryk for at webkameraet skabte en "usynlig væg", der gjorde det mere komfortabelt at skulle kommunikere om det, der var svært (Andersen, Danholt, & Lauritsen, 2018, s. 58). Det stemmer overens med den traditionelle opfattelse indenfor socialt arbejde af, at det kan være en fordel under en ansigt-til-ansigt børnesamtale, hvis barnet ikke bliver sat i en position, hvor det er tvunget til at have øjenkontakt. Haldor Øvreeide beskriver det således: *"Det gør samtalen mindre krævende for barnet. Det giver barnet større frihed til at tænke og føle (større plads til subjektet), hvis det slipper for at forholde sig til et ansigt lige overfor"* (Øvreeide, 2009, s. 268). Således kan man argumentere for, at den fysiske afstand kan skabe en anden form for følelsesmæssig tilstedeværelse i kommunikationen. Det er i tråd med afsnittet "at starte hvor klienten er", hvor flere undersøgelser har vist at det kan være nemmere for borgeren at udtrykke sig digitalt.

Broadhurst og Mason anvender begrebet "corporeal co-presence" om den fysiske tilstedeværelse i ansigt-til-ansigt kommunikation. De argumenterer for, at selvom nogle sanser kan opfanges over et webkamera, vil der forsat være noget tabt af syns-, lugte, smags-, høre- og følesansen (2014, s. 581).

[8] Eileen Munro foretog det såkaldte Munro review af child protection på vegne af et ministerie i England i 2011. Munro og andre forskere har argumenteret for behovet for en ny tilgang til børne- og familiearbejdet. Fokus bliver nødt til at skifte fra et fokus på information, som blev forbundet med informations- og kommunikationsteknologierne, til et "relationship-based" fokus - se for eksempel (Broadhurst & Mason, 2014, s. 579 + s. 583)

Broadhurst og Mason fremhæver også, at arbejdet indenfor børne- og familieområdet ofte vil finde sted i en kontekst præget af mistillid (Broadhurst & Mason, 2014, s. 583). De beskriver, hvordan der er et rigt kontekstuelt indhold ved co-presence, hvilket kan afhjælpe mistillid. De har foretaget et etnografisk studie, hvor de, blandt andet, har fulgt en socialarbejder på hjemmebesøg hos en familie. Socialarbejderen får mulighed under hjemmebesøget for at anvende sit kropssprog til at signalere åbenhed overfor faderen, der fremstår lukket i sit kropssprog i starten af hjemmebesøget, men åbner op i forhold til måden, han stille og roligt bliver inddraget i samtalen (Broadhurst & Mason, 2014, s. 588).

Opsummerende handler temaet social tilstedeværelse om, hvorvidt det er muligt for familierne at opleve, at socialarbejderende er tilstedeværende, om end de ikke er fysiske tilstede sammen med familierne, men er til stede digitalt. Argumentet er ikke, at digital kommunikation vil kunne erstatte ansigt-til-ansigt kommunikation, men et fokus på, hvornår den ene kommunikationsform anvendes frem for den anden.

Oplevelsen af tilstedeværelse kan have betydning for, om familierne har tillid og vælger at dele deres tanker og følelser med socialarbejderen. Hvis familierne ikke vælger at dele deres tanker og følelser, kan det få betydning for, om de får indflydelse på socialarbejderens vurdering af, hvad barnet har behov for. Gennem begrebet co-presence kan der argumenteres for, at den fulde forståelse for familiens situation kun kan opnås gennem fysisk ansigt-til-ansigt kontakt.

4.4 Privathed

Beskyttelse af borgers privatliv og fortrolighed har altid været en vigtig del af det sociale arbejde, men det kan være svært fuldt ud at imødegå beskyttelsen af borgerens privathed, og på samme tid leve op til princippet om ”at starte hvor klienten er”. Facebook, Skype, SMS og almindelige mails er teknologier, som er populære, men hvor der ikke må udveksles personfølsomme oplysninger. Et navn på et barn er for eksempel ikke personfølsomt alene, men kan blive det, hvis navnet bliver koblet til for eksempel et handicapteam eller anbringelsesteam i kommunen.

I Danmark har især socialpædagoger, der arbejder med hjemløse, kritiseret fortolkningen af den nye persondataforordning fra maj 2018, der gør, at det ikke længere er muligt at sende SMS til de hjemløse med påmindelse om en aftale i Jobcenter eller lignende. En jurist fra Datatilsynet har givet udtryk for, at det er kommunerne, der tolker lovgivningen for stramt, da der kan foretages et individuelt skøn om, at hensynet til borgerens øvrige rettigheder vejer tungere (Sandahl, 2019). Det ændrer dog ikke på, at kommunikation til forældre, et barn eller en ung på sms sjældent vil kunne falde ind under denne undtagelse, da det er muligt at kommunikere med denne målgruppe på anden vis. Digitaliseringsstyrelsen har været med til at udbrede løsningen NemSMS, der skal påminde borgeren om aftaler, men skriver selv på deres hjemmeside, at løsningen ikke er sikker (Digitaliseringsstyrelsen). Resultatet bliver, at det bliver op til den enkelte kommune, om de vil indkøbe en sikker løsning til sms eller chat. Et eksempel på en løsning er firmaets Ditmers LetDialog, som blandt andet er brugt i Fredericia Kommune til børnesager (Ditmer).

Forældrene i begge interviews er meget opmærksomme på, hvad det er for nogle oplysninger, som de eventuelt sender via. usikker mail, når det kommer til kommunen. I interview A understreger forældrene, at det er deres ansvar, og de tænker over, om det er oplysninger, der kan bruges imod dem eller mod deres søn (bilag 8, afsnit 27:45). I forhold til deres kommunikation med lægen opleves de mindre kritiske overfor udveksling af personfølsomme oplysninger, idet de har udveksles prøvesvar over usikker mail (bilag 8, afsnit 52:17). Forældrene reflekterer over, at de måske ikke ville have, at deres søn blev koblet til en børne- og familieafdeling, hvis der var en social sag. Moderen beskriver det således (faderen har forinden forklaret at han ikke ville sende cpr. nr. i usikker mail):

> *”Nej. Og jeg ville nok heller ikke gøre det, hvis det var en eller anden social… Det ville være noget jeg ville synes var pinligt. Nu kan man sige nu har vi et barn med nogle fysiske udfordringer, som ikke på sin vis er pinlige. Det er ikke noget vi sådan går og gemmer. Hvorimod hvis det var fordi han ikke trives eller at han måske mentalt ikke var med eller noget andet, så kunne det godt være at jeg ville synes det var mere følsomt fordi det er måske svære at forholde sig til”* (bilag 8, afsnit 30:20)

Det er ikke alle forældre, børn eller unge, som er lige så bevidste omkring deres brug af usikker mail, som forældrene i interviewene, hvorfor det også diskuteres af socialarbejdere, hvorvidt disse også har pligt til at "uddanne" deres borgere i sikker kommunikation, eller om det er tilstrækkeligt, at socialarbejderne ikke selv bryder fortroligheden (Mishna et al., 2014, s. 184).

IKT bliver i stigende grad også anvendt til overvågning af borgere. Næsten 3/4 dele af socialarbejderne i Breyette & Hills undersøgelse havde brugt social medie sider til at tjekke klienters aktiviteter, når klienten havde en åben profil. Det beskrives dog også af socialarbejderne som et dilemma i forhold til, om de kan beskytte klienten på bekostning af klientens privathed på baggrund af overvågning af de sociale medier. Under 1/4 del af socialarbejderne gav udtryk for at være enige i, at de skulle overvåge klienternes aktiviteter på sociale medier (Breyette & Hill, 2015, s. 300). I Ryan & Garetts undersøgelse svarede 28 % af socialarbejderne, at det var okay at kigge på en klients åbne facebookside. De fleste havde ikke orienteret klienten efterfølgende, hvis de havde slået klienten op (Ryan & Garrett, 2018, s. 37-38). De 5 største kommuner i Danmark har oplyst, at de anvender Facebook i deres sagsbehandling (A. Andersen, 2016). Oplysninger fra Facebook må ikke stå alene, og borgeren skal partshøres i oplysningerne. Faderen i interview B er opmærksom på at have en lukket Facebookprofil men beskriver, at kommunen godt må se eventuelt offentlige opslag igennem. Han er til gengæld meget konsekvens omkring, at kommunen skal holde sig helt væk fra hans datters eventuelle Facebookprofil (bilag 9, afsnit 57:52). I forhold til appen MinRådgiver oplevede de interviewede unge, at de gerne ville have haft mulighed for at sætte personlige mål i appen, som ikke blev overvåget af deres sagsbehandler (Mackrill & Ørnbøll, 2019, s. 142). De unge forholder sig således kritisk til at ville have noget, som er deres privat. Privathed kan også være relateret til den stigmatisering som en borger kan føle, hvis de ikke får mulighed for at vælge, hvem de deler deres oplysninger med.
At udfylde et ansøgningsskema elektronisk kan være mindre stigmatiserende end for eksempel at skulle udfylde det personligt (Parrott & Madoc-Jones, 2008, s. 188). I interview A giver forældrene udtryk for, at de undrer sig over den manglende beskyttelse af personoplysninger, som der sker i det offentlige rum, i forhold til de forholdsregler, der tages elektronisk.

For eksempel beskriver moderen, at hun finder det grænseoverskridende, at daginstitutionen drøftet de udfordringer, som hendes søn har, foran de andre forældre (bilag 8, afsnit 27:45).

Opsummerende er privathed et væsentligt tema i brugen af IKT til kommunikation. Det kan være svært at imødegå princippet om ”at starte hvor klienten er” og på samme tid beskytte borgerens privathed og fortrolighed. Ofte kan privatheden blive brudt af borgeren selv, enten ved usikker kommunikation eller ved at lægge sine oplysninger offentlig tilgængeligt på nettet. Der opstår således et dilemma om hvorvidt borgeren skal hjælpes til at beskytte sine oplysninger og på den måde have magt over dem, eller om borgeren selv skal have lov til at bestemme, at de for eksempel foretrækker den ”lette og hurtige” men også usikre kommunikation fremfor privathed.

4.5 Magt

Et sidste tema indenfor forskningen i brugen af IKT i socialt arbejde er magt. Dette er også et centralt tema for specialet, der beskæftiger sig med myndighedsområdet (som beskrevet i afsnit 1.4). Myndighedsområdet betyder, at kommunen har magt i forhold til at føre tilsyn med børn og unges liv. Mackrill og Ebsen sammenligner forholdet mellem socialt arbejde og teknologi med forholdet mellem socialt arbejde og professionel samtale. Det tydeliggør, at konteksten for brugen af teknologi må tages i betragtning, når anvendelse af en teknologi skal vurderes (Mackrill & Ebsen, 2017, s. 945). Hvis socialarbejderen har stor magt i forhold til borger, som når socialarbejderen indenfor børne- og familieområdet i sidste ende kan være med til at beslutte, at et barn eller en ung skal anbringes, er det en relation præget af en ubalance i magtforholdet, og kommunikationen vil være præget af det. Kommunikationen kan således ikke forventes at være lige så fri, som hvis der var tale om et anonymt tilbud om rådgivning, uagtet den teknologi der anvendes.

Til trods for at relationen mellem myndighedsrådgiver og borger er præget af en ubalance i magtforholdet, kan det dog stadig diskuteres, hvorvidt teknologi kan understøtte en øget magt hos borgeren.

Tregeagle & Darcy redegør for at udviklingen og brugen af IKT traditionelt har understøtter ledelsesinteresser (se også introduktion herom), og dermed bidrager disse til øget magt hos ledelsen i stedet for magt til borgeren. Tregeagle & Darcy argumenter for, at det ikke behøver at være sådan. Der kan tilføjes funktioner til informations- og kommunikationsteknologierne, der i stedet kan bidrage til en øget magt hos borgerne. For eksempel hvis funktionerne understøtter en øget respons fra organisationen, følsomhed overfor borgernes præferencer, eller hvis funktionerne giver mulighed for selvevaluering (Tregeagle & Darcy, 2008, s. 1484).

> *"If social work practitioners are to embrace the communication needs of service users, it is likely to mean releasing the control and power they currently hold over communication encounters with their service users"* (Simpson, 2017, s. 96).

I ovenstående citat beskriver Simpson, hvordan magten ikke kun skal afgives af ledelsen til borgen, men også fra socialarbejderen til borgeren i det møde, der er imellem dem. Faderen i interview B har, som beskrevet i afsnittet "forventningsafstemning", fået at vide, at han kun kan få svar hver 2. måned på sine henvendelser. Faderen kan forsat løbende sende mails eller digital post, men kommunen har i dette tilfælde magt over, hvornår kommunikationen mødes, og han får en egentlig respons på sin henvendelser.

Tregeagle & Darcy argumenter for, at adgang til de nyeste sagsakter kan give borgeren kontrol og sikre, at borgeren kan holde socialarbejderen ansvarlig. Hvis journalføringen blev fuldt interaktivt, kunne man også tilføje en funktion, hvor det blev muligt for borgeren at kommentere, hvis denne var uenig i udsagn eller følte, der manglede noget i journalen (Tregeagle & Darcy, 2008, s. 1488). At gøre en journal fuld interaktiv med kommentar muligheder i forhold til journalen ville være meget nytænkende, og det kunne skabe et dilemma i forhold til, om socialarbejderen i så fald også ville skulle svare tilbage på kommentaren, hvilket kan skabe en helt ny journal sideløbende. Men grundlæggende er tanken, at borgeren skal have magt over sin egen sag og sine egne oplysninger for at kunne holde socialarbejderen ansvarlig.

For at familien kan give respons på en journal, enten ved hjælp af kommentarer, som bliver vedhæftet i journalen eller ved berigtigelse af faktuelt forkerte oplysninger, kræves det at familierne har let adgang til deres journal. I Danmark har kommuner 7 arbejdsdage til at få sendt en aktindsigt efter anmodning, og hvis de undtagelsesvis ikke kan imødekomme dette, skal de give besked indenfor 7 dage jf. Forvaltningslovens § 16 (Forvaltningsloven, 2014). En måde, hvorpå borgeren kan få lettere adgang til sine oplysninger end de 7 dages aktindsigtsfrist, vil være i højere grad at bruge teknologi til at sikre, at en borger til enhver tid kan tilgå sine oplysninger. For eksempel ved at have robotter til at give aktindsigt indenfor kort tid (Jepsen, 2017). Digitale teknologier for socialt arbejde er dog kun så gode som de socialarbejdere, der bruger dem (Mackrill & Ebsen, 2017, s. 947). Hvis socialarbejderne ikke får noteret deres notater rettidigt eller hurtigt nok ind i sagshåndteringssystemet, vil det ikke hjælpe at have en robot til at lave aktindsigt. På børne- og familieområdet hvor der kan være oplysninger om den ene forælder, som den anden forælder ikke skal have adgang til, vil man i endnu højere grad være afhængig af, at socialarbejderen får sat de rigtige ”hakker” i systemet for at alle oplysninger ikke kommer med. Ellers risikerer kommunen at bryde med den ene forældres privathed.

En borger kan opleve at have indirekte magt i deres relation med myndighedsrådgivere ved at kunne kommunikere deres ønsker til sagsbehandleren igennem internettet. Det har været en mulighed længe at kunne kontakte en avis, men internettet og specifikt et medie som Facebook giver på mange måder en nemmere eller i hvert fald hurtige adgang til, at familierne kan kommunikere deres budskab. For eksempel så man i januar 2019, hvordan en sag om en kommunes flytning af et plejebarn mod barnet og forældrenes ønske, blev bragt på nettet og diskuteret af folketingspolitikere. Drengen endte med at få lov at blive boende hos plejefamilien, da plejefamilie og kommunen indgik en aftale (Albrektsen, 2019). Det er ikke muligt at vide, hvad der er den konkrete årsag til, at flytningen blev undgået, men overordnet set kan familien med rette føle, at det har været deres kontakt gennem nettet, der har givet dem indflydelse på sagen, idet beslutningen bliver truffet nogle dage efter historien blev bragt på nettet første gang. Borgeren kan siges at stå stærkere i denne sammenhæng end forvaltningen, som ikke må udtale sig om sagen til udefrakommende.

Parrott & Macdoc-Jones argumenter for, at internettet kan give magt til en borger ved, at kommunikation på nettet kan betegnes som værende tæt på det Habermas kalder ”an ideal speech situation”:

> *“Ideal speech situations afford those participating in the communication the opportunity to communicate in circumstances where no one person or perspective initially dominates and in which all those participating are enabled to have a voice. Dialogue is therefore unconstrained and the better argument prevails”* (Habermas, 1990) citeret I (Parrott & Madoc-Jones, 2008, s. 188).

Grundlæggende er tanken, at den ideelle kommunikationssituation dermed består af, at én person ikke får lov at dominere i situationen, og alle deltagernes stemmer kan høres. Argumentet er, at internettet giver en mere ligeværdig adgang til denne form for kommunikation.

Man kan diskutere, hvordan digital kommunikation adskiller sig fra skriftlig kommunikation i denne henseende. Hvis kommunikationen foregik skriftligt ved hjælp af en analog brevudveksling, ville dialogen/samtalen være mere langsommelig. Det ville måske få betydning i forhold til hastigheden, hvorved en borgers stemme kan udtrykkes, som det var tilfældet i ovenstående eksempel med drengens potentielle flytning fra plejefamilien. Men selv med analog brevudveksling ville borgeren forsat have en stemme. Faderen i interview B beskriver, hvordan han foretrækker den skriftlige kontakt frem for et møde:

> *”Jamen altså. Problemet har været at jeg ikke har haft interesse i at møde dem. Fordi de har altid haft det her med møde. De kalder det et møde. Jeg kalder det et diktat. Prøv at høre, vi vil gøre sådan og sådan, og har du en anden mening – surt. ”* (bilag 9, afsnit 00:00).

For faderen i interviewet drejer det sig således om at komme til orde gennem den skriftlige kommunikation. Han foretrækker, som tidligere beskrevet, en asynkron kommunikation, så han kan kontrollere sit ordvalg ved at lægge en skrivelse til side et par dage. Derfor kan et argument for, at hans stemme bedre bliver hørt i den skriftlige kommunikation, ikke være at kommunikationen foregår hurtigt ved hjælp af digitale kommunikationsteknologier.

Man kan desuden diskutere, om kommunen ikke har det dominerende perspektiv i al kommunikationen, med mindre familien decideret går på kompromis med deres privathed ved at få deres historie bragt offentligt.

Opsummerende er magt et centralt tema indenfor brugen af informations- og kommunikationsteknologier, idet teknologierne principielt kan anvendes til at fremme familiers interesser og dermed deres magt overfor kommunen. Da der er en magt ubalance i relationen mellem socialarbejdere og familie, bliver det interessante dog, hvor meget indflydelse borgeren reelt kan få gennem teknologierne.

5. Autonomi

Ordet autonomi betyder selvstyre eller selvbestemmelse. Indledningsvis i dette speciale blev selvbestemmelse kort beskrevet som en menneskerettighed. Men udover det juridiske perspektiv på autonomi er begrebet autonomi også diskuteret indenfor andre forskningsfelter, som filosofi og sundhedsvidenskaben. For at belyse et begreb som autonomi er det væsentligt at diskutere nogle af de definitioner og perspektiver på autonomi, som er indenfor de forskellige forskningsfelter, omend det ikke er muligt fuldt ud at afdække dem. Ved også at afdække beslægtede begreber bliver det muligt i højere grad at konkretisere, hvad det betyder at have eller føle autonomi.

5.1 Autonomi indenfor filosofi

Anskuelsen af autonomi indenfor moralfilosofi giver indblik i, hvordan vi kan opfatte familiemedlemmernes individuelle autonomi. I den oprindelige græske opfattelse af autonomi havde man en fælles autonomi som borgere eller som stat. Ifølge Krupp understreger Kant derimod individets medførte evne til at handle frit på baggrund af selvstændige grunde og uafhængigt af sociale indflydelser. Opfattelsen af individuel autonomi, som er uafhængig af sociale indflydelser, virker dog utopisk i forhold til, at familierne også er underlagt samfundets regler, normer og love. Et argument, der har været fremført for, at individet beholder sin individuelle autonomi på trods af dette, er, at familien er underlagt sociale indflydelser, som forældrene i en vis grad selv har villet. For eksempel når de er underlagt love, som er vedtaget af politikere, som familierne selv har været med til at vælge (Krupp, 2010, s. 3). Indenfor den kantiske moralfilosofiske tilgang anskues individuel autonomi også som tæt forbundet med individet som moralsk forpligtet i forhold til sine handlinger. Kant argumenter ifølge Taylor for, at et individ ikke handler autonomt, hvis det handler på sine indskydelser, men kun hvis individet handler på baggrund af en regel eller en morale, som det vurderes kan være gældende universelt for alle (Taylor, 2011).

Anderson har redegjort for begrebet autonomi gennem filosoffen Jürgen Habermas' tilgang til verden. Habermas skelner, ifølge Anderson, mellem 5 forskellige former for autonomi. Habermas' forståelse af den moralske autonomi er en kantisk forståelse, men understreger interaktiviteten forbundet med moralsk autonomi. Idet de moralske valg skal baseres på fornuft, forudsætter det, at individet lytter til overvejelser fra andre om, hvad der er fornuftigt (Anderson, 2011, s. 96). Habermas mener, ifølge Anderson, at der ikke er en moralsk sandhed, og at et individs evne til at handle moralsk vil være formet af individets livshistorie og individuelle udvikling i forhold til kognitiv og psykologisk modenhed. Derudover fremhæves begrebet "lifeworld ressources", som implicit er en del af vores baggrund. Det kan være karaktertræk hos individet som hensynsfuldhed, der støtter individet i at handle moralsk. Det kan også være vaner, som er blevet naturlige eller tabuer (Anderson, 2011, s. 98).

Habermas har foruden moralsk autonomi særligt tre andre forståelser af autonomi, *private* og *public* autonomi samt *personal* autonomi, som er relevante at inddrage i forhold til specialets problemfelt. Habermas skelner, ifølge Anderson, mellem *private* autonomi og *public* autonomi, og mener ikke disse to former for autonomi er modsætninger til hinanden, da *public* autonomi er forudsætning for en *private* autonomi. Han fremhæver, at demokratiet er et udtryk for fælles regler gennem en *public* autonomi (Anderson, 2011, s. 95).

Hjelholt og Schou redegør i deres bog *"den digitale borger"* for, at der i Danmark i perioden 2001-2016 er sket en bevægelse hen mod den digitale borger som selvbetjent individ. I perioden skiftede det politiske fokus på digitaliseringen af den offentlige sektor, til et mere snævert fokus på fleksibilitet, effektivitet og kvalitet. Det at borgeren har fået mulighed for at betjene sig selv via. borger.dk og på den måde sættes i stand til at handle, implicerer dog også at den enkelte tager ansvar for sin egen situation (Hjelholt & Schou, 2017, s. 45-50). Hjelholt og Schou inddrager empiriske studier, hvor borgere er blevet spurgt til deres håndtering af den højere grad af digitalisering. Det fremgår, at borgerne har valgt at have ikke-digitale zoner i deres liv for på den måde at kunne have selvbestemmelse over, hvornår der er kontakt til offentlige myndigheder (Hjelholt & Schou, 2017, s. 75-76).

Hjelholt og Schous forskning tjener således det formål at illustrere, dels det individuelle ansvar, som bliver tydeligt ved moralsk autonomi, og dels hvordan individet kan have en *private* autonomi, på trods af der også er en *public* autonomi, som er bestemmende for den store grad af digitalisering af den offentlige sektor i Danmark.

Habermas forbinder, ifølge Anderson, *personal* autonomi med den stigende kompleksitet i samfundet. Idet individet har større valgfrihed, bliver der stillet højere krav til individets interaktive kompetencer. Det skyldes, at autonomi fordrer, at individet skal kunne redegøre for sit moralske standpunkt overfor andre (Anderson, 2011, s. 104).

Opsummerende kan autonomi ses både som en individuel ret til at bestemme over eget liv, men også en forpligtelse til at tage ansvar for eget liv, og at kunne redegøre for sine valg overfor sine omgivelser. Centralt for belysningen af autonomi gennem det filosofiske perspektiv ovenfor er, hvilken forståelse man har af, hvorvidt individets valg kan siges at være autonome. Ud fra ovenstående betragtning kan individets valg siges at være autonome, trods påvirkning fra samfundets udvikling og forventninger samt individets personlige livshistorie. Det skal forstås i den forstand, at individet selv har valgt at være underlagt disse påvirkninger ved at være en del af det pågældende samfund.

5.2 Viden som forudsætning for autonomi

Indenfor sundhedsvidenskaben er Beauchamps og Childress' princip om respekt for autonomi særligt anvendt. Forholdet mellem en patient og en behandler/sundhedsperson, kan til en vis grad sammenlignes med forholdet mellem myndighedssagsbehandler og borgeren, særligt i forhold til det er en relation, hvor sundhedspersonen har en autoritet overfor borgeren. Beauchamp definerer, at respekt for en persons autonomi er at anerkende personens kapaciteter og perspektiver, inklusive personens ret til have særlige synspunkter, til at foretage bestemte valg eller handlinger på baggrund af egne værdier eller overbevisninger. Beauchamp lægger vægt på, at patienten skal gives en forståelig viden for, at man har vist respekt for patientens autonomi (Beauchamp, 2010, s. 37).

Indenfor den offentlige forvaltning er en forståelig viden udtrykt i forhold til reglerne om informeret samtykke.

Forvaltningslovens § 28 stk. 3 definerer samtykke som *enhver "frivillig, specifik og informeret viljestilkendegivelse, hvorved den, oplysningen angår, indvilger i, at oplysningen videregives"* (Forvaltningsloven, 2014). Specifikt i forhold til anbringelse med samtykke fra forældremyndighedsindehaver og den unge, der er fyldt 15 år, fremgår det af SEL § 53, at samtykket til anbringelse skal omfatte formålet med anbringelsen (Serviceloven, 2018). Ankestyrelsen har præciseret yderligere og udtalt, at grunden til anbringelsen skal være forstået (Ankestyrelsen, 2018).

Digitalisering af kommunikationen mellem myndighed og borgere eller imellem myndigheder har ført til en række tilfælde, hvor personoplysninger er blevet sendt til den forkerte modtager, eller hvor personoplysningerne ved en fejl har været tilgængelige på hjemmesider (Kjær, 2019). Dertil kommer, at der til stadighed bliver sendt person-oplysninger på usikker mail eller sms, som potentielt kan blive læst af udefrakommende (Ritzau, 2018). I Breyette og Hills undersøgelse, der dog blev foretaget i USA, har 63,2 procent oplevet at komme til at sende en mail til den forkerte person, og hele 71,3 procent har oplevet at få mail, der ikke var rettet til dem (Breyette & Hill, 2015, s. 291). Faderen i interview B, der har haft kontakt til en kommune igennem 13 år, kan også beskrive tilfælde, hvor han fejlagtigt har modtaget sagsakter om andre personer (bilag 9, afsnit 54:04). Det har dog også været før, digital kommunikation i form af E-Boks blev indført.

Deborah Johnson har i forbindelse med sin bog om computeretik tilbage i 1985 beskrevet, hvordan en person vil miste en betydelig grad af autonomi, såfremt vedkommende ikke selv er i stand til at kontrollere, hvem der har oplysninger om vedkommende:

> *"To recognize an individual as an autonomous being, an end in himself, entails letting that individual live his life as he chooses. Of course, there are limits to this, but "one" of the critical ways that an individual controls his life is by choosing with whom he will have relationships and what kind of relationships these will be. Information mediates relationships. Thus when one cannot control who has information about one, one loses considerable autonomy."* (Johnson, 1985, s. 65).

Viden ses således centralt på to områder i forhold til forældres, børns og unges mulighed for at have autonomi. At der bliver kommunikeret en forståelig viden til dem, og at familien har mulighed for at være med til at bestemme hvem, der modtager oplysninger om dem.

5.3 Paternalisme

Autonomi og paternalisme sættes ofte overfor hinanden. Gennem et juridisk perspektiv kommer paternalisme til udtryk indenfor børne- og ungeområdet, ved at familiens ret til autonomi og retten til familieliv (Menneskerettighedskonventionen, artikel 8) sættes overfor barnets ret til omsorg og beskyttelse. I forhold til barnet eller den unge har forældrene eller staten pligt til at sørge for, at omsorgshensynet i forhold til barnet i visse situationer vejer tungere end barnets egne holdninger til, hvordan de gerne vil have, at sagen skal afgøres (A. M. Pedersen, 2018, s. 116).

Der er forskellige definitioner på paternalisme. Gerald Dworkin har blandt andet defineret paternalisme som en indblanding i en persons handlefrihed med begrundelse i at ville sikre forhold som velfærd, goder, lykke, behov, interesser eller værdier. Der er således tale om en indskrænkning af en persons frihed. Andre har argumenteret for, at det godt kan være paternalistisk alene det at give en person incitament til at handle på en bestemt måde, selvom der ikke er indskrænkning af frihed involveret. Det væsentlige bliver i denne opfattelse, at den paternaliserende part har en negativ bedømmelse af personens evner til selv at ræsonnere i forbindelse med, at personen skal træffe et valg (Carey, 2017, s. 583).

Når der iværksættes foranstaltninger for børn og unge, er den overordnede begrundelse, at det er for barnets bedste. Begrebet ”barnets bedste” bliver i håndbogen om Barnets Reform, præsenteret som et af de vigtige principper i FN’s konvention om barnets rettigheder. Det betyder, at særlig støtte gives med udgangspunkt i barnet, og hvis der er konflikt med forældrenes interesse og barnets behov, skal barnets behov vægtes (Servicestyrelsen, 2011, s. 13). Viden udgør i den forbindelse magt til at definere den anden eller i det tilfælde til at definere hvad der er barnets bedste.

Foucault kalder denne form for viden for sandhedsregimer. Systemer eller processer, som differentierer sande diskurser fra falske (Foucault 1980 i Järvinen, Mortensen, & Elm Larsen, 2002, s. 13).

Forskning i socialt arbejde har påvist, hvordan mødet mellem sagsbehandler og borger ofte bliver påvirket af forvaltningens sandhedsregime. Sagsbehandler vil ofte fokusere skarpt på de aspekter af klientens liv, der passer ind i forvaltningens sandhedsregime og administrative kategorier (Järvinen, Mortensen, & Elm Larsen, 2002, s. 13). Indenfor narrativ terapi belyses hvordan problemer kan opstå, hvis et individ er blevet positioneret eller underkastet i forhold til en fortælling, så personen ikke længere er en aktør i eget liv. Individets handlinger bliver bestemt ud fra en fortælling (eller en struktur), som individet har accepteret omkring sit liv. Et klassisk eksempel er, når et individ identificerer sig selv som en misbruger i stedet for som en person med et misbrugsproblem. Denne form for hovedfortælling kan komme til at styre individets handlinger. Praktikere indenfor narrativ terapi tror dog på, at individet kan træffe egne fri valg ved at få støtte til at lave nye nedslag i sin fortælling og finde historier, hvor individet var mere og andet end sit misbrug, hvilket kan gøre individet i stand til at handle igen på nye måder (Monk, 2007).

Ovenfor belyses det, hvordan myndighedsrådgiveren har magt til at definere, hvad der er til barnets bedste, hvilket får betydning for familiernes mulighed for at opleve en følelse af autonomi. Formålet med paternalisme er at sikre gode forhold for individet, men den yderste konsekvens kan være, at familien bliver handlingslammet.

5.4 Empowerment

Den Danske Netordbog definerer empowerment som:

> *"metode, som har til formål at gøre mennesker i stand til at opnå kontrol og ledelse over deres eget liv ved at styrke og understøtte deres egne ressourcer; ofte om personer, som har fysiske, psykiske eller sociale udfordringer, fx ældre, handicappede eller utilpassede unge"* (Den Danske Netordbog).

Empowerment bliver således relevant kort at inddrage i redegørelsen for autonomi, idet formålet er at gøre mennesket i stand til at selvledelse, omend Michael Sheppard redegør for det problematiske i divergente opfattelser af empowerment begrebet i socialt arbejde, trods udbredt anvendelse af begrebet (Sheppard, 2006a).

Grundlæggende er tanken i empowerment, at individet ses som selvbestemmende og i stand til at træffe valg, når enten eksterne eller interne (mentale) forhindringer fjernes. Gennem dette perspektiv ses socialarbejderen som facilitator af klientens egen beslutningstagningsproces. At fjerne de eksterne forhindringer betyder, at socialarbejderen understøtter klienten i realisering af deres eksisterende udtrykte ønsker. Hvorimod det at fjerne de interne forhindringer bliver at understøtte en form for selvrealisering hos klienten. Tanken er, at klienten potentielt vil få en større kontrol, hvis de bedre forstår oprindelsen og naturen af deres vanskeligheder. Sheppard argumenter for, at socialarbejderen i dette perspektiv kan være med til at "reframe" klientens eksisterende idéer, hvilket kan involvere en form for falsk bevidsthed, idet det ikke er en styrkelse af klientens eksisterende ønsker (Sheppard, 2006a, s. 131).

5.5 Autonomi ved brug af informations- og kommunikationsteknologier (IKT)

Autonomi er, som beskrevet i dette kapitel, grundlæggende retten til at bestemme over eget liv, ved at foretage egne valg, når disse ikke konflikter med andres rettigheder. Indenfor børne- og ungeområdet handler det om balancering af barnets ret til beskyttelse og omsorg overfor retten til familieliv og forældrenes ret til at foretage egne valg.

Ud fra dette kapitel kan det argumenteres for, at det ikke er muligt at have autonomi, når man har en sag i en børne- og familieafdeling, idet kommunen har en paternaliserende magt overfor familierne i forhold til at definere, hvad der er barnets bedste. Således har forældrene, barnet og den unge ikke fuld valgfrihed, selvom Krupp er inde på, at autonomi eksisterer, idet man er underlagt regler i samfundet, som man selv har valgt igennem valg af politikere. Årsagen til at man kan argumentere for, at det ikke er muligt at have autonomi, er primært manglen på en universal regel, der gør sig gældende for, hvad der er barnets bedste. Den læner sig op ad Kants forståelse af autonomi, som er en enten-eller-tilgang til autonomi, hvor autonomi er en ukrænkelig værdi. Ud fra kapitlets øvrige gennemgang af begrebet autonomi og relaterede begreber, mener jeg dog, at det er relevant at diskutere følelsen af autonomi. Man kan argumentere for, at autonomi er mere end fuld valgfrihed. Autonomi er også anerkendelsen af forældrenes, barnets eller den unges kapaciteter og perspektiver indenfor de politisk fastsatte rammer (*public autonomi*).

Når der i lovgivningen i væsentlig grad lægges vægt på, at forældrenes og barnet/den unges synspunkter skal høres og tages i betragtning gennem et sagsforløb, er det netop fordi, det giver mulighed for at få en form for indflydelse på egen livssituation.

Jeg vil nu redegøre for, hvordan kapitlets gennemgang af begrebet autonomi kan kobles til anvendelse af IKT med udgangspunkt i de 5 temaer fra litteraturstudiet.

Under temaet ”at starte hvor klienten er” redegjorde jeg for, at værdien består i at anskue forælder, barn eller ung som et subjekt, der er i stand til at træffe egne beslutninger. Videre redegør temaet for, at forskning har vist, at den digitale og asynkrone kontakt kan bidrage til, at familien sættes i stand til at bestemme, hvordan de formidler deres følelser og tanker omkring deres egen sag. Sammenholdt med redegørelsen for empowerment i relation til autonomi kan man argumentere for, at IKT potentielt både kan fungere som en ydre begrænsning for individet, men også kan fungere som et værktøj til at engagere familien. Det er dog interessant at analysere og diskutere i forhold til scenarierne, om man kan anskue denne facilitering af engagement som givende familien en autonomi og i så fald hvilken form for autonomi. Det relaterer sig grundlæggende til hvilken grad af påvirkninger, der må finde sted fra samfundet mv., uden at et individ siges at miste sin autonomi.

Under temaet ”at starte hvor klienten er” bliver der også redegjort for, at teknologier i form af påmindelser og lettere adgang og transparens omkring dokumenter, såsom handleplanen, kan have en effekt i forhold til unges selvregulering og involvering i sagen. En forståelig og synlig viden ses således at være centralt for, at de kan have en følelse af autonomi, idet de kan involvere sig i målene. Dette stemmer overens med redegørelsen for betydning af viden for autonomi i dette kapitel.

Under temaet ”forventningsafstemning” redegjorde jeg for, hvordan forskningen har vist, at IKT kan bidrage til en følelse af afmagt og manglende indflydelse, når der ikke er enighed om eller afklaring af brugen af disse teknologier. Det fremhæves, at socialarbejderens rolle i forhold til klienten kan blive yderligere udfordret, når kommunikationen flytter til digitale platforme frem for fysiske møder indenfor åbningstiden. Hvordan socialarbejderens rolle anskues, har en betydning for, om familien hjælpes til selvstændighed, og dermed højere grad af autonomi, eller om familien kan komme til at være i et afhængighedsforhold til socialarbejderen.

Temaet ”social tilstedeværelse” belyser betydningen af at have fysisk ansigt-til-ansigt kommunikation kontra kommunikation gennem IKT. Her bliver tillid fremhævet som centralt for, om en familie vil deltage i egen sag og dermed kan opnå autonomi.

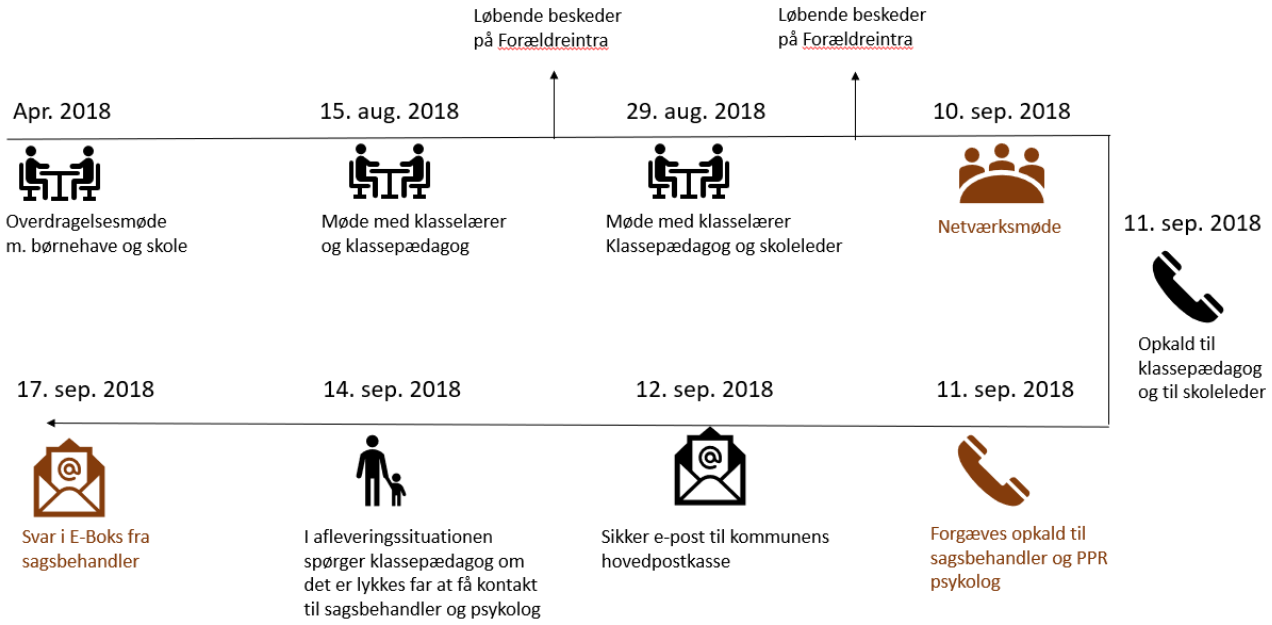
Gennem temaerne ”privathed” og ”magt” belyses, hvordan IKT kan påvirke familiernes magt i relation til den viden, der konstrueres omkring dem. Det gør sig gældende både i forhold til familiernes mulighed for at træffe valg om hvem, der har adgang til informationer og at få indblik i informationer, der opbevares omkring dem. Som beskrevet i dette kapitel om autonomi, spiller viden en helt central rolle for muligheden for at opnå autonomi. Videre har det en betydning hvem der har magten til at definere familiens situation, som redegjort for under afsnittet om paternalisme.

6. Analyse og diskussion af scenarier

I dette kapitel præsenteres, analyseres og diskuteres 2 opdigtede brugerrejser eller scenarier, som familier i kontakt med en myndighedssagsbehandler kan gennemgå i forhold til deres kontakt med sagsbehandleren. Der er tilføjet ikoner på en tidslinje, der symboliserer den form for kontakt, der har været imellem familie og sagsbehandler. De brune farver repræsenterer den direkte kontakt mellem familie og sagsbehandler, altså hvor kontakten ikke har været medieret gennem andre personer. Ud fra hvert scenarie analyses og diskuteres om det er sandsynligt, at familierne vil opnå en følelse af autonomi igennem brugen af IKT.

6.1 Scenarie 1: En families indledende kontakt med en myndighedssagsbehandler

6.1.1 Præsentation af scenarie



Figur 2 tidslinje for scenarie 1

Mads er 7 år gammel og bor sammen med begge sine forældre. Mads er skoleudsat og går i 0. klasse. Skolen er meget bekymret for, at Mads har svært ved at være rolig i timerne, og han har svært ved, når der bliver stillet krav til ham. Forældrene har været til flere møder med skolen om skolens bekymring.

Forældrene er også bekymret for Mads' adfærd. De mener dog, at skolen overdriver det lidt og Mads har brug for tid til at falde til i skolen. Mads fortæller sine forældre, at klassepædagogen er særligt efter ham i forhold til de andre børn. Forældrene mener, at skolen har fordomme overfor dem, fordi mor er på kontanthjælp og har været sygemeldt med en depression. Skolen sender løbende beskeder på Forældreintra til forældrene om Mads' reaktioner i skolen. Forældrene synes, det er svært at læse beskederne, fordi de er negative og giver indtryk af, at skolen ikke kan lide Mads. Det tager meget energi i hverdagen, og mors læge overvejer at sygemelde hende igen.

Skolen har efter aftale med forældrene kontaktet børne- og ungeafdelingen og indkaldt til et netværksmøde. Forældrene håber, at det kan sætte en stopper for alle møderne med skolen og beskederne fra skolen. Til netværksmødet på skolen deltager forældre, klasselæreren, klassepædagogen, skolelederen, psykolog fra pædagogisk psykologisk rådgivning (PPR) i kommunen og myndighedsrådgiveren. Der bliver til netværksmødet aftalt, at psykologen fra PPR kommer og observerer Mads i klassen, og at myndighedssagsbehandler afholder en børnesamtale med Mads, hvorefter der skal være opfølgning 3 måneder efter. Skolelederen skriver under mødet referat på en notesblok, som vil blive sendt ud til mødedeltagerne, når det er renskrevet.

Forældrene taler sammen efter mødet og forstår ikke helt, hvorfor en psykolog skal observere Mads, eller hvorfor der skal afholdes en børnesamtale med Mads. De tager derfor kontakt til klassepædagogen, som henviser til skolelederen. Skolelederen fortæller, at forældrene skal kontakte myndighedssagsbehandler og psykolog på kontaktoplysninger, som forældrene fik udleveret ved netværksmøde. Forældrene forsøger at ringe, men det er udenfor telefontid, så de vælger at sende en besked via e-post til kommunens hovedadresse. Klassepædagogen spørger i mellemtiden ind til, om forældrene har fået kontakt med sagsbehandler eller psykolog, hvilket de ikke har på det tidspunkt. Forældrene får svar fra sagsbehandleren 5 dage efter på E-Boks.

I ovenstående scenarie 1 er der i meget begrænset omfang anvendt IKT i kontakten mellem forældrene og myndighedssagsbehandleren. Forældrene har forsøgt opkald til sagsbehandler uden held. Derudover har de taget kontakt via. E-Boks. Jeg vil derfor til brug for dette scenarie kort redegøre for en konkret kommunikationsteknologi, Familiedialog, som bliver anvendt i flere kommuner i Danmark[9].

[9] Ifølge www.alldialogue.dk af Familiedialog aktuelt anvendt i 14 ud af 98 kommuner, hvoraf de 11 kommune lægger på Sjælland.

Familiedialog inddrages som et eksempel for at kunne analyse og diskutere, om en anden anvendelse af IKT i ovenstående scenarie ville kunne bidrage til en øget følelse af autonomi.

Helsingør Kommune har samarbejdet med firmaet Alldialogue om udvikling af Familiedialog, som kaldes for et digitalt dialogredskab. Familiedialog vandt digitaliseringsprisen Velfærdsprisen i 2017. Ved præsentationen af redskabet blev det fremhævet, at borgerens *"indsigt i sagerne"* er med til at styrke en *"ligeværdig situation mellem borger og forvaltningen"*. Ordet *"empowerment"* blev også anvendt ud fra argumentet om, at det er muligt at lave en fælles handlingsplan (Digitaliseringsprisen, 2017). Familiedialog indeholder konkret et skaleringsværktøj i form af en børnelineal, der kan bruges til at have en dialog om, hvordan familie og fagpersoner ser bekymringen for barnet, og der kan laves fælles handleplan. Det er muligt for forældrene selv at logge ind, lave en skalering eller skrive via platformen til socialarbejderen og øvrige deltagere i dialogen. Forældrene logger ind med NEM-id (Lolland Kommune, 2017).

Der er så vidt vides ikke foretaget en egentlig brugerundersøgelse af Familiedialog[10], og der findes andre sammenlignelige teknologier[11], hvorfor der alene vil blive foretaget en teoretisk analyse og diskussion af en teknologi, der indeholder ovenstående features, og som jeg fremadrettet vil benævne som et digitalt dialogredskab.

6.1.2 Analyse og diskussion

6.1.2.1 Inddragelse af forældrenes synspunkt

Først og fremmest bærer scenariet præg af, at forældrene oplever, at Mads bliver defineret ud fra de negative oplevelser, som skolen har med Mads, blandt andet gennem beskeder på Forældreintra.

[10] Alldialogue har pr. 5.4.19 ikke foretaget en brugerundersøgelse af, hvordan familierne oplever brugen af platformen og de har heller ikke kendskab til hvilke kommuner der eventuelt kan have evalueret brugen af Familiedialog. De henviser til blandt andet Guldborgsund Kommune, som i høj grad anvender Familiedialog. Guldborgsund Kommune oplyser at de siden marts 2019 har kørt forsøg med feedback modul i Familiedialog, men endnu ikke har nogle resultater. SFI har foretaget evaluering vedrørende Helsingør Kommunes inklusionsindsats. Fagpersoner i daginstitution og skole er blevet interviewet om brugen af Familiedialog som digitalt redskab (Friis-Hansen, Henze-Pedersen, Eskesen, & Jacobsen, 2017).

[11] Fx KMD Stafetlog. Stafetlog er sammenlignelig i forhold til at forældre og fagpersoner har adgang til samme information eller dialog. DUBU har fra 1. januar 2019 desuden fået en børnelineal som den fra Familiedialog – der er dog ikke direkte adgang til linealen for andre end sagsbehandler.

Det giver indblik i, at forældrene sandsynligvis kun i begrænset omfang har været inddraget i ”fortællingen omkring Mads” op til sagsbehandlerens involvering i sagen trods flere møder med skolen. Ved redegørelse for temaet ”at starte hvor klienten er” ses det at være særligt væsentligt, at socialarbejderen forstår klientens bevæggrunde, for at kunne skabe engagement hos klienten, hvorfor det også er relevant for sagsbehandleren at forstå den kontakt, der har været mellem skolen og forældrene. Forældrene i dette scenarie har haft negative erfaringer med den digitale platform Forældreintra. Idet forældrene giver udtryk for, at de primært ser Forældreintra, som noget de skal kigge på, kan det antages at de primært oplever platformen som en envejskanal, selvom de har mulighed for at svare på beskederne. Ud fra dette kan man diskutere, om det vil være at tage udgangspunkt i familien at introducere forældrene for yderligere information på et nyt digitalt dialogredskab, eller om det vil betyde for mange informationer til forældrene. At føle autonomi kan være tæt forbundet med mængden af information, der bliver stillet til rådighed overfor familien. Informationen, der bliver stillet til rådighed for familien, skal være forståelig for, at det bidrager til en følelse af autonomi, som beskrevet af Beauchamp. Hvis forældrene i dette tilfælde føler, at de får flere informationer end de kognitivt kan overskue, vil det ikke fremme en følelse af autonomi.

Man kan argumentere for, at det i dette scenarie dog primært er forældrenes oplevelse af negativt sprog, som forældrene ikke kan overskue ved brugen af Forældreintra. Det fører tilbage til diskussion af hvem, der har magt til at definere, hvordan en given situation skal opfattes, i form af Foucaults begreb sandhedsregimer. Forældrene er ikke til stede, når der er episoder med Mads i skolen, og kan derfor kun bidrage til deres opfattelse af episoderne igennem hvad Mads fortæller dem. Men selv hvis de var til stede, vil det ofte være fagpersonernes beskrivelser, der vil veje tungere, idet de er ”eksperter” i forhold til børns og unges trivsel. Hvis vi i stedet vælger at anskue scenariet igennem den narrative tilgang beskrevet i specialet eller en løsningsfokuseret tilgang, er skolen dog ikke ”eksperter”, og det er væsentligt ikke at fortælle ”Mads’ historie” ud fra enkelte episoder. Der er sandsynligvis også andre episoder, hvor Mads gør noget andet og mere positivt, der kan fortælles, og hvor episoderne kan fungere som nedslag i den samlede ”historie om Mads” og som vil kunne engagere forældrene.

I myndighedsarbejdet med familier, børn og unge er der i stigende grad fokus på episoder, hvor barnet lykkes. Det ses for eksempel i Københavns Kommunes sikkerhedsplansarbejde (Sørensen, u.d.). I scenariet beskrives det, at Mads har svært ved, at der bliver stillet krav til ham. Hvis det betyder, at Mads for eksempel kan finde på at råbe ad læreren, er det væsentligt at se på, om der er dage, hvor han ikke råber ad læreren, men for eksempel går en tur i stedet for. Det er hvad der fungerer og skal ske mere af. Mads er endnu ikke så gammel, at han nødvendigvis kan overskue at deltage i et helt netværksmøde med en masse fagpersoner, men hans synspunkter bør inddrages ved for eksempel børnesamtalen. Forældrene vil dog også bedre kunne give udtryk for Mads synspunkter, hvis forældrene får mulighed for at forberede sig bedre til netværksmødet i form af en asynkron dialog eller skalering. Man kan dog argumentere for, om forældrene konkret i dette scenarie kan antages at have overskuddet til denne form for dialog, når de umiddelbart ikke har taget dialogen på Forældreintra eller ved møderne på skolen. Omvendt kan den manglende dialog indtil nu alene være et udtryk for, at forældrene føler sig dømt i forhold til de fordomme, som de mener, at skolen har overfor dem. Et digitalt dialogværktøj som det, der er beskrevet i præsentationen af dette scenarie, bygger på en løsningsfokuseret tilgang, hvor forældrene indgår i samarbejdet på lige fod med fagpersoner. Det vil sige, at som udgangspunkt skal fagpersonerne, også på skolen, forsøge at engagere forældrene til at komme med deres synspunkter.

Det interessante ved det digitale dialogværktøj er, at det dermed teoretisk er bygget på at inddrage familien. Altså er tilgangen her en ”child-centred” jf. Mackrill og Ebsen, eller i dette tilfælde, hvor fokus er på forældrene, en ”family-centred” tilgang. Det stemmer overens med Treagles og Darcys opfattelse af, at der i designet af IKT vil være et implicit formål, der er med til at skabe magt, da teknologi ikke er neutral. I forhold til det digitale dialogværktøj, er formålet dialog og dermed inddragelse, kontra andre IKT som for eksempel DUBU, der har fokus på ledelsesinteresser. Udgangspunktet i systemet er således til stede, for at familien kan føle autonomi, hvis det digitale dialogværktøj blev anvendt. Ligesom med Treagles og Darcys eksempel på åben journal vil systemet kunne bidrage til, at forældrene kan holde skole og myndighedssagsbehandler ansvarlig ved, at der er fuld transparens af informationer. Skolen og myndighedssagsbehandler har som udgangspunkt ikke løbende en dialog, hvor forældrene ikke inddrages.

6.1.2.2 Tilgængelighed

I scenariet er myndighedssagsbehandleren kun netop blevet præsenteret for forældrene. Det fremgår, at forældrene nu har tre forskellige kontaktflader i form af skolen, psykologen fra PPR og myndighedssagsbehandleren. Det var skolen, der sammen med forældrene indkaldte til mødet, hvorfor forældrene også i første omgang vælger at kontakte skolen, da de har nogle spørgsmål i forhold til netværksmødet. Selvom skolen har skrevet referat, vil de dog ikke tale med forældrene på vegne af de andre fagpersoner. Det betyder, at det bliver op til forældrene at kontakte de enkelte fagpersoner, på trods af manglende overskud. I scenariet kontakter forældrene sagsbehandleren. Men særligt i forhold til unge mennesker i projekterne MinRådgiver og Teledialog blev det belyst, at borgeren kan finde på at give op i forhold til at få kontakt til deres sagsbehandler, hvis der ikke er en mere direkte kontaktflade end en telefontid og e-boks (som skal sorteres af en anden medarbejder først). Når familierne potentielt helt opgiver at tage kontakt, mister familierne indflydelse på deres eget liv. Men det kan også resultere i, at forældrene for eksempel sender personfølsomme oplysninger på usikre kanaler i frustration, som det er tilfældet i interview A. Her kan der argumenteres for, at forældrene mister en del af deres autonomi som følge af de manglende kontaktmuligheder. Forældrene i interviewet har selv valgt at sende usikkert og mener selv, at det er deres ansvar, men man kan anfægte, om det er en autonom handling, når det er sket som reaktion på nogle ydre omstændigheder snarere end det er af egen fri vilje.

6.1.2.3 Selvregulering

Det digitale dialogværktøj indeholder mulighed for forberedelse til mødet i form af skalering men også en beskrivelse af, hvad der bekymrer, hvad der er godt, og hvad deltagerne i dialogen synes, der skal ske for barnet[12]. Ovenstående beskrivelse og skalering lægger op til refleksion. Skalering idet der også skal fremgå en begrundelse for, hvorfor barnet for eksempel vurderes at være en 5,2 på en skala i forhold til barnets trivsel. Forældrene har bekymringer for Mads omend ikke lige så omfattende som skolens bekymringer.

[12] Dette er bygget på Signs of Safety metoden, som også er nævnt tidligere i specialet i forhold til metoden ”de tre huse”.

Idet skolen har vurderet, at der er behov for deltagelse fra både en sagsbehandler og en psykolog fra PPR, er der sandsynligvis til netværksmødet blevet sat nogle mål for, hvad der skal ske for Mads, for at hans trivsel stiger. Forældrene er selv i dialogen med til at sætte disse mål. Hvis vi antager, at det digitale dialogværktøj findes som app, vil disse mål også være nemt tilgængelige i hverdagen. Igennem temaerne for litteraturstudiet fremstod muligheden for selvregulering som et positivt træk, der kan være til stede, når IKT anvendes i kommunikation med familier. Det selvregulerende kan bestå i, at familierne får bearbejdet nogle oplevelser ved hjælp af digital kommunikation (Mishna et al.) eller det kan være som i dette tilfælde, hvor forældrene bedre vil kunne tage ansvar for, at de har været involveret i at sætte mål for Mads, når målene er lettilgængelige.

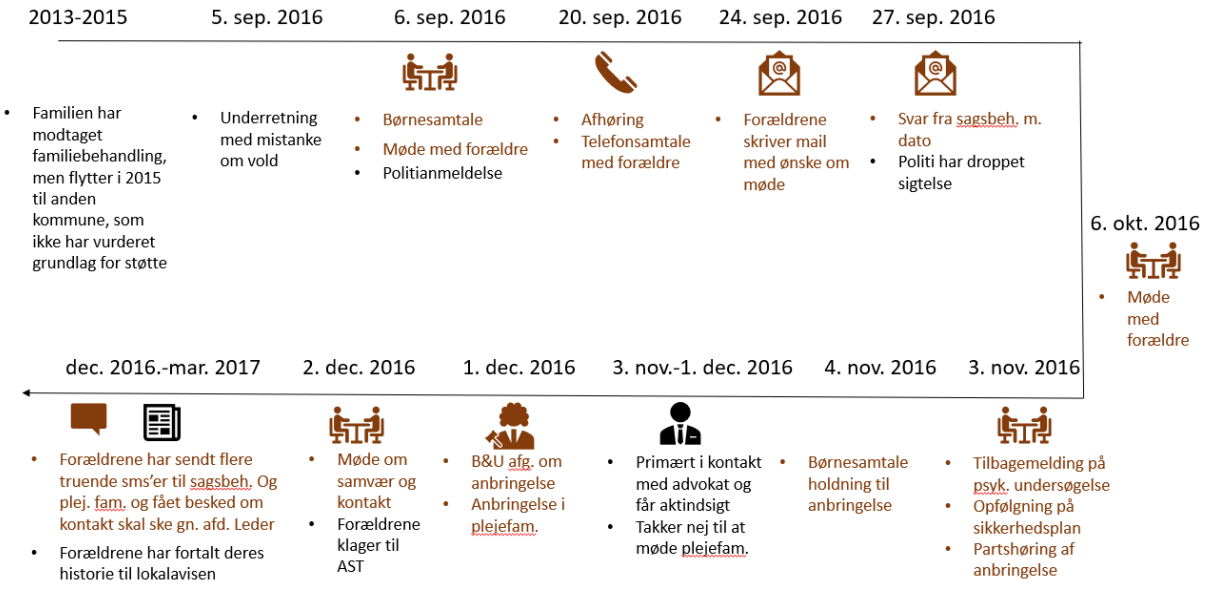
Det at tage ansvar er diskuteret som en væsentlig del af autonomi. Hvis vi antager, at nogle af målene i denne dialog er kommet fra forældrene selv, som mål de finder universelle og moralsk rigtige, er målene af egen vilje og der er tale om autonomt valg af mål. Forældrene vil i dette scenarie være fuldt ansvarlig for målene, og det kan dermed siges, at IKT understøtter, at forældrene kan handle moralsk autonomt. Hvis der derimod er sat mål for Mads trivsel, som forældrene ikke indledningsvis selv havde tænkt på, men som de igennem dialogen finder relevante mål, kan det diskuteres, om der her vil være tale om, at forældrene træffer et autonomt valg om at følge disse mål. Vi kan anskue dette igennem Sheppards redegørelse for empowerment som fjernelse af interne forhindringer, ved at sætte forældrene i stand til bedre at forstå oprindelsen af de vanskeligheder, de kan have som familie. Hvis dialogen fører til, at forældrene i dette tilfælde får ”reframet” deres opfattelse af Mads’ situation, kan der være tale om en falsk bevidsthed om, hvad de ønsker der skal ske for Mads, snarere end en styrkelse af deres egne ønske for Mads. Altså vil det være afhængigt af, hvilken opfattelse man har af, hvordan autonomi kan styrkes gennem fx empowerment. Hvis det vurderes, at empowerment også er at fjerne interne forhindringer, vil det digitale dialogværktøj her kunne understøtte det i form af synligheden af målene. Hvis man omvendt ser det som en ”falsk bevidsthed”, hvor forældrene ikke styrkes til at træffe et reelt autonomt valg, kan det digitale dialogværktøj fungere som en forhindring for at træffe autonome valg. I stedet vil man kunne sige, at det digitale dialogværktøj understøtter kommunal regulering fremfor selvregulering.

6.1.2.4 Forståelighed

Scenariet giver indblik i, at der er en forståelighed, der er gået tabt under netværksmødet, idet forældrene går fra mødet uden en forståelse for de næste skridt i sagen i form af en børnesamtale og en observation. Spørgsmålet bliver derfor, om den beskrevet gennemsigtig i form af tilgængelighed, som er beskrevet ovenfor, vil være tilstrækkelig til også at skabe en forståelighed hos forældrene. I specialet har jeg ganske kort redegjort for, hvordan lovgivning men også en metodisk tilgang som ICS kan forme det sprog, som fagpersoner anvender. Det vil sige, at det hurtigt kan blive uklart for forældrene, hvis fagpersonerne indforstået taler om for eksempel afholdelse af børnesamtale. For hvad betyder det i dette tilfælde, at sagsbehandleren vil afholde en børnesamtale med Mads. Selvom chat og sms også er fremhævet at kunne indeholde en forsimpling af sproget, vil det næppe have indflydelse på den dialog, der foregår på det digitale dialogredskab og under mødet. Således ville scenariet i forhold til, at forældrene går fra mødet uden en forståelse af børnesamtale og observation, ligeså vel kunne være sket, hvis der havde været en sideløbende digital dialog, men som understreget under tilgængelighed, ville uklarheden potentielt kunne være afklaret hurtigere.

6.2 Scenarie 2: Forældres uønskede kontakt med kommunen

6.2.1 Præsentation af scenarie



Figur 3 Tidslinje for scenarie 2

Sille har boet sammen med sine forældre og sin ældre søster gennem det meste af sin opvækst. Familien har modtaget familiebehandling i perioden 2013-2015, fordi der blev sendt en socialrapport fra politiet om husspektakler. Da sagsbehandleren indhentede status fra skolen på Sille og hendes ældre søskende, var skolen bekymret for Silles storesøster. Storesøsteren kunne ofte bryde grædende sammen i klassen. Familien vælger at flytte til en anden kommune B i 2015. Kommune B får tilsendt oplysninger fra tidligere kommune A. Familien ønsker dog ikke at forsætte med familiebehandling, og sagen bliver lukket.

Primo 2016, da Sille er 10 år, flytter familien tilbage til kommune A. Silles storesøster er i mellemtiden flyttet hjemmefra. Efter sommerferien vælger Sille at fortælle i klassen, at hun er blevet slået af sin far, da de drøfter temaet vold. Silles lærer sender en underretning samme dag uden at tale med Sille eller hendes forældre. Dagen efter bliver Sille kaldt til skolens kontor til børnesamtale med en sagsbehandler. Sille fortæller sagsbehandleren om 5 episoder med vold fra hendes fars side, at han gør det, hvis Sille ikke opfører sig ordentligt. Sagsbehandleren ringer samme dag til forældrene og beder dem komme til møde på forvaltningen. Forældrene nægter vold og beskriver, at Sille har en livlig fantasi.

Forældrene samtykker dog alligevel til familiebehandling med en sikkerhedsplan, mens situationen afklares. Og de samtykker til en forældrekompetenceundersøgelse og psykologisk undersøgelse af Sille, så bekymringen for Sille kan afklares. Sagsbehandler sender efter aftale med politiet en politianmeldelse. Forældrene og Sille bliver ikke orienteret om politianmeldelsen.

14 dage efter afhøres Sille i Børnehuset. Umiddelbart efter sagsbehandler har afhentet Sille på skolen, orienterer politiet forældrene om afhøringen. Forældrene og Sille får tildelt hver deres bistandsadvokater, som vil overvære afhøringen fra et andet lokale sammen med sagsbehandler, politi, anklager og personale fra Børnehuset. Sille møder kun sagsbehandler, personalet i Børnehuset og den politimand, der skal afhøre hende og ved ikke, at hun har en bistandsadvokat. Hun orienteres om, at afhøringen optages, og hun ikke er forpligtet til at fortælle om sine forældre. Sille synes, afhøringen er svær, og har svært ved at fortælle noget. Sagsbehandler ringer til forældrene og orienterer om, at vurdering af behov for støtte forsat er, at der skal ske afklaring i form af familiebehandling og forældrekompetenceundersøgelse. Forældrene undrer sig meget over, at de ikke har fået noget at vide om afhøringen ved sidste møde. Sagsbehandler må henvise til politiets efterforskning.

Forældrene vil blive afhørt af politiet, og der vil blive taget stilling til sigtelse. Indtil der er melding på dette, kan sagsbehandler ikke give aktindsigt i underretning og børnesamtale.

Forældrene skriver en usikker mail med ønske om møde 4 dage efter. Sagsbehandler svarer tilbage, at det ikke kan lade sig gøre at mødes denne dag, men forslår ny mødedato. Samme tid får sagsbehandler besked om, at sigtelsen mod forældrene er droppet. Der afholdes møde med forældrene, der nu kan få udleveret en fuld aktindsigt. Forældrene er lettet over, sigtelsen er droppet.

Yderligere en måned efter afholdes der møde mellem forældrene, sagsbehandler og faglig leder. Familiebehandler deltager under noget af mødet med en tilbagemelding i forhold til overholdelse af sikkerhedsplan og observationer gjort i familien. Dernæst deltager psykolog med en tilbagemelding på de psykologiske undersøgelser. Psykologen og familiebehandleren forlader mødet og sagsbehandler og faglig leder partshører forældrene i en anbringelse. Forældrene vil ikke samtykke til en anbringelse, og de får derfor tilbud om advokatbistand og bliver oplyst om den videre proces i forhold til anbringelse uden samtykke fra dem.

Næste dag afholdes der børnesamtale med Sille. Sille er tydeligt presset over situationen og loyalitet til sine forældre, og giver udtryk for, at hun nogle gange er ked af at bo hjemme.

Forældrene er i kontakt med en advokat og har bedt om aktindsigt og stiller løbende spørgsmål til akterne gennem deres advokat. Forældrene bliver tilbudt at besøge den plejefamilie, som Sille vil blive anbragt i, hvis det særlige børne- og ungeudvalg tiltræder indstilling om anbringelse uden samtykke, da en eventuel anbringelse vil ske samme dag. Forældrene vil ikke møde plejefamilien.

Børne- og ungeudvalget tiltræder afgørelsen om anbringelse uden samtykke fra forældrene, og Sille bliver anbragt. Sagsbehandler henter Sille efter skole, de pakker nogen ting og kører til plejefamilien. Næste dag afholdes der møde med forældrene om samvær og praktiske forhold. Forældrene orienterer om, at deres advokat har anket børne- og ungeudvalgsafgørelsen.

I de kommende måneder får sagsbehandler en række truende sms'er sent om aftenen på sin arbejdstelefon om, at faderen vil komme efter sagsbehandlerens egne børn, så sagsbehandler kan opleve, hvordan det er at få taget sine børn. Derudover er der mange "chikaneopkald", hvor der bliver lagt på, når sagsbehandler tager telefonen.

Sagsbehandlerens kollega har set, at faderen nævner sagsbehandleren med navn på diverse facebooksider. Derfor får faderen brev om, at al kontakt fremadrettet skal gå gennem afdelingslederen, og faderen ikke vil få svar på henvendelser, som han sender direkte til sagsbehandler. Faderen nægter at kende til chikaneopkaldene, men medgiver at have sendt "uheldige sms'er". Forældrene taler med den lokale avis, som bringer deres historie. Fokus i den bragte historie er på, at forældrene oplever, at de psykologiske undersøgelser er misvisende, idet de er blevet foretaget, mens forældrene har været under enormt pres fra mistanken om vold. Det undrer forældrene, at Sille kan fjernes fra den ene dag til den anden, når de er blevet frikendt for vold.

6.2.2 Analyse og diskussion

6.2.2.1 Forældrenes mulighed for at opleve en følelse af autonomi

I dette scenarie er der en meget stor magt ubalance i forholdet mellem sagsbehandler (repræsentant for myndigheden) og forældrene, idet der er iværksat foranstaltning uden samtykke fra forældrene. Forældrene er, som beskrevet, underlagt de regler og normer, som gør sig gældende i det samfund, som forældrene er en del af.

Bestemmelserne i Servicelovens § 58 som beskrevet i afsnit 1.4 er, at der skal vurderes at være *åbenbar risiko* for, at barnet vil lide *alvorlig skade,* for at kunne anbringe Sille udenfor hjemmet uden samtykke (Serviceloven, 2018). Definition af dette og hvad der er til barnets bedste, er som tidligere nævnt en skønsmæssig vurdering. Derfor vil det være svært i dette scenarie at argumentere for, at forældrene har en egentlig autonomi, blot fordi de har valgt at være underlagt samfundets regler. Der er ikke tale om en universal regel for, hvordan forældre skal opføre sig overfor deres barn, men en individuel vurdering. Det kan ikke sammenlignes med, at det for eksempel er ulovligt at slå andre, og man derfor bliver frihedsberøvet. I det tilfælde er betingelserne/reglerne klare fra start.

Forældrene kunne potentielt have valgt at bryde med samfundets regler ved at rejse fra Danmark til et land med et andet børnesyn. Der er eksempler på forældre, som rejser til udlandet med deres børn, når kommunen har en bekymring for børnene. I nogle tilfælde kan der internationalt gøres opmærksom på bekymringen for børnene med udgangspunkt i Haagerkonventionen, men det vil forsat være op til det nye land at vurdere behovet for støtte til barnet og familien (Udenrigsministeriet, 2012).

I Silles og hendes forældres tilfælde, hvor der allerede er truffet beslutning om anbringelse uden forældrenes samtykke, vil det dog blive defineret som børnebortførelse, hvis forældrene vælger at rejse til udlandet med Sille uden lov fra kommunen (Socialministeriet). Forældrene er dermed fuldt ud underlagt et system, der kan træffe beslutninger uden samtykke fra forældrene, og hvor sandsynligheden for at få omgjort anbringelsen er forholdsvis lille. I 2017 var det kun 2 procent af afgørelser om tvangsanbringelser, der blev omgjort i Ankestyrelsen (Eiriksson & Mchangama, 2018).

Jeg vil forsøge, på trods af ovenstående, at analysere og diskutere det lille handlerum, som forældrene trods alt har tilbage i forhold Silles sag i børne- og ungeafdelingen, og om det kan have betydning for deres følelse af autonomi. I forbindelse med anbringelsen af Sille er der to forhold, som særligt træder frem i scenariet. Forældrenes afslag på at møde plejefamilien og forældrenes anvendelse af sociale medier i forhold til at komme til orde. Det første er ikke relevant i forhold til diskussionen af anvendelse af IKT, hvorfor jeg ikke vil komme nærmere ind på det. Forældrenes anvendelse af sociale medier er derimod relevant at diskutere. Parrott & Madoc-Jones redegør, som tidligere beskrevet, for styrkerne ved at anvende kommunikation på nettet til at skabe lige sociale muligheder, og de sammenligner internettet med Habermas' begreb *Ideal speech situation*.

I dette scenarie kan faderens udstilling af sagsbehandler på internettet ses som et forsøg på at aktivere andre forældre, som har haft kontakt med den pågældende sagsbehandler. Faderen i interview B i forbindelse med dette speciale har oprettet en lukket gruppe på Facebook, hvor han nævner sagsbehandlere, ledere med videre ved navn. Faderen i interviewet fortæller, at han nævner navne for at advare andre og høre, om de også har dårlige oplevelser, men ikke for at gå efter sagsbehandleren personligt (bilag 9, afsnit 40:31). Man kan således forestille sig i dette scenarie, at det er lignende motiver, som ligger bag Silles fars anvendelse af sociale medier i forhold til at nævne sagsbehandler, omend han dog er truende overfor sagsbehandleren.

De sociale medier, som IKT, kan således være med til at skabe forbindelser mellem forældre, som ikke nødvendigvis kunne have fundet hinanden uden internettet, og kan dermed samlet give magt til forældrene og en følelse af autonomi, hvis der er "noget at komme efter".

I dette scenarie kunne dette ”noget” for eksempel være udarbejdelsen af forældrekompetenceundersøgelse, som er udarbejdet på et tidspunkt, hvor familien er under et stort pres. Justitia, som er en uafhængig juridisk tænketank, har undersøgt tvangsanbringelsesområdet, og de problematiserer forældrenes manglende retssikkerhed i forhold til brugen af forældrekompetenceundersøgelser. De belyser, at forældrekompetenceundersøgelser ofte bliver tillagt meget stor vægt, men at forældrene ikke kan klage over afgørelsen om udarbejdelse af undersøgelse eller valg af psykolog. De fremhæver, at der er eksempler på, at psykologer vurderer forældre forskelligt (Eiriksson & Mchangama, 2018, s. 3 i opsummering). Ved at forældrene kommer i kontakt med hinanden, vil de potentielt kollektivt kunne problematisere afgørelser om anbringelser, hvis for eksempel forældrekompetenceundersøgelser, som er udført, er meget enslydende.

Foruden forældrenes mulighed for at komme til orde via sociale medier, vurderes det ikke at være muligt at tale om en følelse af autonomi hos forældrene, hvorfor jeg nu vil anvende den resterende del af analysen og diskussion på, at se scenariet fra Silles perspektiv i forhold til Silles mulighed for autonomi.

6.2.2.2 At kunne give udtryk for egne holdninger

Fra Sille fortæller i skolen, at hun er blevet slået, og familien får kontakt til børne- og familieafdelingen igen, til Sille bliver anbragt, går der knap 3 måneder. I den tid har Sille kontakt til både myndighedssagsbehandler, børnehusets personale, politibetjent, der afhører hende, og psykologen, der foretager en psykologisk undersøgelse af Sille. Forløbet, som Sille er igennem, er dermed meget intensivt, og man kan diskutere, om Sille har mulighed for at opleve en følelse af autonomi, hvor hun kan udtrykke egne holdninger. A. M. Pedersen vurderer børns processuelle rettigheder i sin ph.d.-afhandling. Hun beskriver her, hvordan barnets autonomi kan forstås:

> *”At udvise respekt for barnets autonomi er ikke ensbetydende med, at barnet selv skal bestemme alle forhold. Barnet har ingen selvbestemmelsesret i tvangsanbringelsessagerne, men tildelingen af processuelle rettigheder og medbestemmelsesret er en måde at tilkendegive, at børn i dag er i stand til at deltage aktivt, når der skal træffes beslutninger om deres liv.”* (A. M. Pedersen, 2018, s. 294).

I scenariet afholder myndighedssagsbehandler en børnesamtale med Sille i forbindelse med underretning med mistanke om overgreb (Serviceloven, 2018, § 155 a stk. 2). Derudover taler sagsbehandler med Sille mere uformelt i forbindelse med, at sagsbehandler kører Sille til afhøring i Børnehuset. Sagsbehandler afholder igen børnesamtale med Sille i forbindelse med vurderingen af, at Sille skal anbringes udenfor hjemmet i forhold til at høre Silles holdning til anbringelsen (Serviceloven, 2018, § 48). Man kan således argumentere for, at Sille er aktivt deltagende i forløbet og har medbestemmelsesret, idet hun bliver hørt omkring sin holdning af sagsbehandler, og at hendes perspektiv indirekte inddrages af andre fagpersoner, som hun har talt med. Dermed kan Silles siges at have autonomi allerede uden brugen af IKT.

Omvendt kan man diskutere, om der er tilstrækkelig mulighed for, at Sille i den pågældende situation kan give udtryk for en autonom holdning, idet Sille har svært ved at give udtryk for sine holdninger, grundet loyalitet overfor sine forældre. Det interessante at diskutere i forhold til scenariet og specialets fokus er dermed, om IKT kan understøtte, at Sille i højre grad kan give udtryk for egne holdninger.

Gennem redegørelsen for brug af IKT er det blevet tydeligt, at det kan være nemmere at udtrykke sine følelser og tanker på skrift, og at IKT giver mulighed for at give udtryk for disse holdninger mere direkte på et medie, som kan være mere naturligt for børn og unge.

IKT kan i kraft af skriftligheden og dermed en mere asynkron kontakt bidrage til refleksion i forhold til at skulle give svar direkte på sagsbehandlers spørgsmål i en ansigt-til-ansigt kommunikation. Særligt hvis der er mulighed for at bruge billeder, kan man forestille sig, at det vil være nemmere for Sille på 10 år at give udtryk for sine holdninger denne vej igennem. Omvendt er det centralt for en børnesamtale at kunne aflæse hele Silles kropssprog, for eksempel hvis Sille ryster kraftigt på hovedet eller kigger væk, samtidig med at hun beskriver, at hendes forældre er søde overfor hende. Ligeledes er Silles opfattelse af sagsbehandleren som tilstedeværende under samtalen central for, om Sille vil udvise tillid til sagsbehandleren og fortælle, hvordan hun har det. Derfor vil brugen af IKT kun være relevant som et supplement i forhold til ansigt-til-ansigt børnesamtaler, hvis overhovedet relevant i dette scenarie, hvor der har været forholdsvis tæt kontakt mellem barnet og socialarbejderen.

7. Konklusion

I forhold til dette speciale kan det konkluderes, at informations- og kommunikationsteknologier (IKT) kan bidrage til, at nogle sårbare og udsatte familier oplever en følelse af autonomi, når de kommunikerer med deres myndighedssagsbehandler. Det afhænger dog hovedsageligt af den metodiske tilgang til børne- og familieområdet, som er anvendt i designet af den konkrete teknologi, fx brugen af en løsningsfokuseret tilgang.

Gennem redegørelsen for den eksisterende forskning i anvendelse af IKT til kommunikation mellem socialarbejder og familier samt redegørelsen for autonomi som begreb, har det været muligt at analyse og diskutere, hvilken betydning den digitale kommunikation har for familiernes følelse af autonomi.

Generelt giver IKT mulighed for at skabe en hurtigere og mere direkte kontakt mellem sagsbehandler og de sårbare og udsatte familier. Brugen af IKT giver også mulighed for asynkron kontakt, som kan give plads til refleksion. Sammenlagt kan det bidrage til, at familierne i højere grad føler, at de kan give udtryk for deres følelser og tanker omkring deres situation. Om dette også vil give dem en øget følelse af autonomi, vil afhænge af, om forældrene og barnet/den unge oplever, at de reelt bliver lyttet til og bliver inddraget i sagsforløbet. Særligt i forhold til hvem, der har magten til at definere hvad, der er ”sandheden” omkring familiens situation jf. Foucaults begreb om sandhedsregimer.

Gennem analyse og diskussion af to konstruerede scenarier diskuteres det, hvordan IKT både kan styrke og svække familiernes mulighed for at føle autonomi i kommunikationen med en myndighedssagsbehandler. Særligt i scenarie 1 synliggøres betydningen af de socialfaglige metodiske overvejelser, der er gjort i forbindelse med designet af den konkrete kommunikationsteknologi. Pointen er, at teknologi ikke er neutral. I scenarie 1 diskuteres anvendelsen af et digitalt dialogværktøj, der understøtter en løsningsfokuseret tilgang til familiens situation, hvor familien anskues som eksperter på lige fod med fagpersoner. Derfor kan der igennem scenariet argumenteres for, at familier ved brug af en lignende teknologi sandsynligvis vil opleve en øget følelse af autonomi eller selvbestemmelse i forhold til deres egen livssituation. Man kan dog diskutere, om det ikke også var muligt gennem traditionelle kontaktformer, men blot hyppigere kontakt.

Specialet kan ikke konkludere, at kommunernes brug af IKT generelt vil bidrage til en øget følelse af autonomi hos sårbare og udsatte familier. Myndighedsområdet i forhold til børn- og unge er komplekst, og der findes mange forskellige sagsforløb, og familierne er forskellige med hver deres unikke livshistorie.

Dette speciales formål har været at undersøge familiers *følelse af autonomi*, og som det er beskrevet under specialets metodiske refleksioner, er der her tale om en subjektiv oplevelse, som ikke vil kunne kvantificeres og udgøre en "sand" viden. Man kan således diskutere ud fra denne forståelse af viden, om specialet overhovedet formår at besvare problemformuleringen:
*Kan kommuners anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) til kommunikation mellem myndighedssagsbehandler og familier, bidrage til at fremme en følelse af autonomi hos sårbare og udsatte familie*r?

Svaret til dette må være, at specialet i hvert fald har bidraget med et perspektiv på autonomi i relation til anvendelsen af IKT i myndighedsarbejdet med sårbare og udsatte familier, og det dermed bidrager til den offentlige debat omkring øget anvendelse af IKT i den offentlige sektor.

Det kunne være interessant at foretage en uddybende og omfattende empirisk undersøgelse blandt forældre og børn specifikt med fokus på værdien autonomi, idet autonomi ses som en af de centrale menneskerettigheder og i videst omfang, skal tages i betragtning, når ikke det går imod hensynet til barnets behov for beskyttelse og omsorg.

8. Litteraturliste

Akselvoll, M. Ø. (2017). Folkeskole, forældre, forskelle – skole-hjem-samarbejde. *Tidsskrift for professionsstudier*. Hentet fra https://tidsskrift.dk/tipro/article/view/96963/145691

Albrektsen, T. (2019). *Kommune tvang Andreas væk fra sin plejefamilie – nu får han lov til at blive.* Tv2øst. Hentet fra https://www.tv2east.dk/artikel/kommune-tvang-andreas-vaek-fra-sin-plejefamilie-nu-faar-han-lov-til-blive

Andersen, A. (2016, 12. december). *Kommuner erkender: Ja, vi kigger dig over skulderen, når du er på Facebook*. Avisen. Hentet fra https://www.avisen.dk/kommuner-erkender-ja-vi-kigger-dig-over-skulderen_421353.aspx

Andersen, L. B. (2018, 2. november). *Teledialog med anbragte børn og unge*. Hentet fra http://teledialog.au.dk/

Andersen, L. B., Danholt, P. & Lauritsen, P. (2018). Digitization and the distance between case managers and placed children in Teledialogue. *Encounters - research papers from DASTS*, 10(2.3).

Andersen, T. (2017, 27. juli). *Så skete det igen: Udskældt sagsbehandlings-it til udsatte børn skrottes og genstartes til en pris på 130 millioner kr*. Hentet fra https://www.version2.dk/artikel/saa-skete-igen-udskaeldt-sagsbehandlings-it-udsatte-boern-skrottes-genstartes-pris-paa-130

Andersen, T. (2019, 6. februar). *Gladsaxe Kommune sætter algoritme-udvikling på pause*. Version 2. Hentet fra https://www.version2.dk/artikel/gladsaxe-kommune-saetter-algoritme-udvikling-paa-pause-1087433

Anderson, J. (2011). Autonomy, agency and the self. In B. Fultner (Ed.), *Jürgen Habermas: Key concepts* (s. 91-112). Durham: Acumen Publishing Limited.

Ankestyrelsen (2018, 13. november). *Hvad betyder informeret samtykke og tvangsmæssig anbringelse trods samtykke*. Hentet fra https://ast.dk/born-familie/hvad-handler-din-klage-om/sager-om-born-og-unge/anbringelse-uden-samtykke/hvad-betyder-informeret-samtykke-og-tvangsmaessig-anbringelse-trods-anbringelse

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2018). The new informational paradigm: Developing practice-led approaches to the use of mobile ICT in social work. *The British Journal of Social Work*, 48(6), 1791-1809. doi:10.1093/bjsw/bcx124

Beauchamp, T. L. (2010). I T. L. Beauchamp, *Standing on Principles: Collected Essays* (Part II, Kapitel 3 og 4). Oxford: Oxford University Press.

Breyette, S. K., & Hill, K. (2015). The impact of electronic communication and social media on child welfare practice. *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 283-303. doi:10.1080/15228835.2015.1101408

Broadhurst, K., & Mason, C. (2014). Social work beyond the VDU: Foregrounding co-presence in situated Practice—Why face-to-face practice matters. *British Journal of Social Work*, 44(3), 578-595. doi:10.1093/bjsw/bcs124

Bullock, A. N., & Colvin, A. D. (2015). Communication technology integration into social work practice. *Advances in Social Work*, 16(1), 1-14

Børne- og Socialministeriet (u.d.). *Anbragte børn*. Hentet fra http://boernebortfoerelse.dk/boernebortfoerelse/anbragte-boern/

Carey, B. (2017). Children and the limits of paternalism. *Ethical Theory and Moral Practice*, 20(3), 581-595. doi:10.1007/s10677-017-9804-3

Danmarks Statistik (2018, 6. juli). *ANTALLET AF UNDERRETNINGER STIGER FORTSAT.* Hentet fra https://www.dst.dk/da/Statistik/nyt/NytHtml?cid=29495

Danmarks Statistik (u. d.). *Statistiskbank*. Hentet fra https://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1280

Digitaliseringsprisen (u.d.) *Tidligere vindere af digitaliseringsprisen*. Hentet fra http://www.digitaliseringsprisen.dk/tidligere-deltagere

Digitaliseringsstyrelsen (u.d.). *Spørgsmål og svar*. Hentet fra https://digst.dk/it-loesninger/nemsms/spoergsmaal-og-svar/

Ditmer (u.d.). *Fredericia Kommune understøtter børnesager med sikker chat-app*. Hentet fra https://www.ditmer.dk/fredericia-kommune-understoetter-boernesager-med-sikker-chat-app

Den Danske Netordbog (u.d.). *Empowerment*. Hentet fra https://www.ordbogen.com/da/search#/cent-dada/empowerment

Eiriksson, B. A. & Mchangama, J. (2018, 7. september). *Rapport: "Tvangsanbringelser – retssikkerhed i en kompliceret beslutningsproces".* Justitia. Hentet fra http://justitia-int.org/rapporttvangsanbringelser-retssikkerhed-i-en-kompliceret-beslutningsproces/

FN (1966). *Den internationale konvention om økonomiske, sociale og kulturelle rettigheder*. Hentet fra https://menneskeret.dk/files/media/dokumenter/om_os/om_menneskerettigheder_diverse/fns_9_konventioner/cescr.pdf

Forvaltningsloven (2014). *LBK nr. 433 af 22/04/2014, Bekendtgørelse af forvaltningsloven.* Hentet fra https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=161411

Friis-Hansen, M., Henze-Pedersen, S., Eskesen, S. & Jacobsen, J. L. (2017). *Evaluering af inklusionsindsatsen i Helsingør Kommune*. København: SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. Hentet fra https://pure.vive.dk/ws/files/704075/Evaluering_Helsing_r.pdf

Fuglsang, J., & Christensen, E. B. (2019, 22. januar). *Regeringens stresspanel vil lukke Forældreintra*. Politiken. Hentet fra https://politiken.dk/indland/uddannelse/art6986948/Regeringens-stresspanel-vil-lukke-For%C3%A6ldreintra

Gormsen, C. (2018, 1. marts). *Overblik: Her er hovedpunkterne i regeringens ghettoplan*. Altinget. https://www.altinget.dk/artikel/overblik-her-er-hovedpunkterne-i-regeringens-ghettoplan

Hjelholt, M., & Schou, J. (2017). *Den digitale borger* (1. udgave ed.). Kbh.: Hans Reitzel.

Jepsen, M. (2017, 5. december). *HER FÅR BORGERNE AKTINDSIGT PÅ 20 MINUTTER*. HK Kommunal. Hentet fra https://www.hk.dk/aktuelt/nyheder/2017/12/05/aktindsigt-paa-20-minutter

Johnson, D. G. (1985). *Computer Ethics*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

Justitsministeriet (2017, 4. december). *Retten til privatliv mv.* Hentet fra https://lovkvalitet.dk/lovkvalitetsvejledningen/3-retlige-graenser-og-almindelige-principper/3-1-retlige-graenser/3-1-3-internationale-menneskerettighedskonventioner/3-1-3-3-retten-til-privatliv-mv

Justitsministeriet (2018). *LBK nr. 1705 af 27/12/2018, Lov om bekæmpelse af ungdomskriminalitet*. Hentet fra https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=206275

Järvinen, M., Elm Larsen, J., & Mortensen, N. (2002). *Det magtfulde møde mellem system og klient.* Århus: Aarhus Universitetsforlag.

Kjær, J. S. (2019, 8. februar). *Tre gange om dagen oplever kommuner brist i datasikkerhed*. Hentet fra https://politiken.dk/indland/art7029405/Tre-gange-om-dagen-oplever-kommuner-brist-i-datasikkerhed

KL (u.d.). *DUBU og sagsbehandling*. Hentet fra https://www.kl.dk/kommunale-opgaver/boern-og-unge/udsatte-boern-og-unge/dubu-og-sagsbehandling/

Kloppenborg, H. S., & Wittrup, J. (2015). *Sårbare børn – hvem er de, hvor bor de, og hvordan klarer de sig i skolen?*. Socialstyrelsen & KORA. Hentet fra https://pure.vive.dk/ws/files/2060646/10838_saarbare-boern.pdf

Kombit (u.d.). D*UBU (Digitalisering - Udsatte Børn og Unge).* Hentet fra https://www.kombit.dk/dubu

Krupp, T. (2010). "Autonomy". In M. Bevir (Ed.), *Encyclopedia of Political Theory*. City: Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterView: introduktion til et håndværk* (2. udg. ed.). Kbh: Hans Reitzels Forlag

Lolland Kommune (2017, 11. juli). *Familiedialog*. Hentet fra https://www.lolland.dk/Borger/Boern-og-familie/Familiedialog.aspx

Mackrill, T., & Ebsen, F. (2017). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953. doi:10.1080/13691457.2017.1326878

Mackrill, T., & Ørnbøll, J. K. (2019). The MySocialworker app system - a pilot interview study. *European Journal of Social Work*, 22(1), 134-144. doi:10.1080/13691457.2018.1469471

Martínez-Brawley, E. (2016). Questioning the merits and demerits of electronic communication in Social Work. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 173. doi:10.5209/CUTS.51726

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., & Fantus, S. (2014). Here to stay: Cyber communication as a complement in social work practice. *Families in Society*, 95(3), 179-186. doi:10.1606/1044-3894.2014.95.23

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L., & Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277-286. doi:10.1007/s10615-012-0383-4

Monk, G. (2007). *Narrativ terapi i praksis: håbets arkæologi* (Optryk ed.). København: Akademisk.

Nørby, J. (2017, 10. august). *Slut med DUBU: Nyt system koster 130 millioner kroner*. Dansk Socialrådgiverforening. Hentet fra https://www.socialraadgiverne.dk/slut-dubu-nyt-system-koster-130-millioner-kroner/

PA Consulting (2018). *Analyse af skærmbesøg og virtuelle konsultationer – hovedrapport*. Hentet fra https://digst.dk/media/19295/rapport-analyse-af-skaermbesoeg-og-virtuelle-konsultationer.pdf

Parrott, L., & Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. *Journal of Social Work*, 8(2), 181-197. doi:10.1177/1468017307084739

Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Children and Youth Services Review*, 31(7), 715-721. doi:10.1016/j.childyouth.2009.01.008

Pedersen, A. M. (2018). *Børns processuelle rettigheder i tvangsanbringelsessager*. Aalborg Universitetsforlag. Aalborg Universitet. Det Samfundsvidenskabelige Fakultet. Ph.D.-Serien https://doi.org/10.5278/vbn.phd.socsci.00080

Pedersen, H. S., & Kloppenborg, H. S. (2017). *Slutevaluering af Herning Kommunes Sverigesprogram.* Hentet fra https://pure.vive.dk/ws/files/2038363/10765_slutevaluering-af-herning-kommunes-sverigesprogram.pdf

Professionshøjskolen Absalon (2019, 17. januar). *500.000 kr. Til forskning i digitalisering af socialt arbejde*. Hentet fra https://phabsalon.dk/nyheder/nyhed/bevilling-fra-lauritzen-fonden-til-forskning-i-digitalisering-af-socialt-arbejde/

Professionshøjskolen Metropol (u.d.). *MinRådgiver - en del af VIBASO*. Hentet fra https://www.phmetropol.dk/forskning/institutter/det+samfundsfaglige+og+paedagogiske+fakultet/institut+for+socialt+arbejde/foumiljoe+-+socialt+udsatte+boern+unge+og+familier/minraadgiver

Randolph, J. J. (2009). A guide to writing the dissertation literature review. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 14(13), 1-13.

Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172. doi:10.1093/sw/swt003

Regeringen, & Finansministeriet. (2018). *Digital service i verdensklasse*. Hentet fra https://www.fm.dk/publikationer/2018/digital-service-i-verdensklasse

Regeringen, KL, & Danske Regioner (2016). *Et stærkere og mere trygt digitalt samfund. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020*. Hentet fra https://www.fm.dk/publikationer/2016/et-staerkere-og-mere-trygt-digitalt-samfund

Retsplejeloven (2018). *LBK nr. 1284 af 14/11/2018, Bekendtgørelse af lov om rettens pleje*. Hentet fra https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=202196

Ritzau. (2018, 9. juni). *Kommune brød loven: Bad om fortrolige oplysninger på sms*. TV Midtvest. Hentet fra https://www.tvmidtvest.dk/artikel/kommune-broed-loven-bad-om-fortrolige-oplysninger-paa-sms

Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social work "logged on': contemporary dilemmas in an evolving "techno-habitat'. *European Journal of Social Work*, 21(1), 32-44. doi:10.1080/13691457.2016.1278520

Sandahl, M. D. (2019, 7. januar). *Datatilsynet: Kommunerne bør løsne livremmen*. Socialpædagogen Online. Hentet fra https://socialpaedagogen.sl.dk/arkiv/2018/12/datatilsynet-kommunerne-boer-loesne-livremmen/

Serviceloven (2018). *LBK nr. 1114 af 30/08/2018, Bekendtgørelse af lov om social service*. Hentet fra https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=202239

Servicestyrelsen. (2011). *HÅNDBOG OM BARNETS REFORM* (1 ed.): Servicestyrelsen.

Sheppard, M. (2006a). Empowerment. I *Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice* (s. 115-132). GB: Ashgate Publishing Ltd.

Sheppard, M. (2006b). The nature of social work. I *Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice* (s. 39-57). GB: Ashgate Publishing Ltd.

Simpson, J. E. (2017). Staying in Touch in the Digital Era: New Social Work Practice. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 86-98. doi:10.1080/15228835.2017.1277908

Socialstyrelsen. (2018, 20. december). *Baggrund for ICS*. Hentet fra https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling-born-og-unge/ics/om-ics/baggrund-for-ics

Sørensen, T. H. (u.d.). *Når forældre og netværk skaber sikkerhed for barnet.* Københavns Kommune. Hentet fra https://www.kk.dk/file/7204/download?token=7MGn0G2e

Taylor, J. S. (2011). "Autonomy". I K. Dowding (Ed.), *Encyclopedia of Power*. City: Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Tregeagle, S., & Darcy, M. (2008). Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *The British Journal of Social Work*, 38(8), 1481-1498. doi:10.1093/bjsw/bcm048

Udenrigsministeriet (2012). *BKI nr. 8 af 13/03/2012, Bekendtgørelse af konvention af 19. oktober 1996 om kompetence, lovvalg, anerkendelse, fuldbyrdelse og samarbejde vedrørende forældreansvar og foranstaltninger til beskyttelse af børn*. Hentet fra https://www.retsinformation.dk/eli/ltc/2012/8.

UN. (2018). *United nations e-government survey 2018. Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. Hentet fra https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018

Øvreeide, H. (2009). *At tale med børn: metodiske samtaler med børn i svære livssituationer* (3. udgave ed.). København: Hans Reitzel

9. Oversigt over bilag

Bilag 1: Søgeprofil…….. s. 1

Bilag 2: Oversigt over de 6 søgninger med nøgleord og anvendte booleske værdier…….. s. 2

Bilag 3: Oversigt over søgninger på baggrund af søgeprofil, som ikke gav ny relevant litteratur……. s. 3

Bilag 4: Oversigt over første frasortering……. s. 4

Bilag 5: Oversigt over anden frasortering med begrundelse……. s. 6

Bilag 6: Kædesøgning og citationssøgning…… s. 11

Bilag 7: Interviewguide…….. s. 12

Bilag 8: Beskrivelse og transskribering af interview A……. s. 14

Bilag 9: Beskrivelse og transskribering af interview B…… s. 35