

# Digital kommunikation med børn og unge i udsatte positioner

En vidensindsamling under Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv



*Digital kommunikation med børn og unge i udsatte positioner  
– En vidensindsamling under Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv*

© VIVE og forfatterne, 2023

e-ISBN: 978-87-7582-287-4

Forsideillustration: Hanne Bang Christensen/VIVE

Projekt: 302582

Finansiering: Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv

## **VIVE**

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.



VIVE støtter FN's verdensmål og angiver her, hvilket eller hvilke verdensmål der knytter sig til publikationen.



# Forord

I takt med at samfundet er blevet mere og mere digitaliseret, er nye digitale kommunikationsformer blevet introduceret i det sociale arbejde – herunder også i arbejdet med børn og unge i udsatte positioner. Dette har skubbet socialt arbejde ind i den digitale æra og har medført nye muligheder, men også nye udfordringer i arbejdet med børn og unge i udsatte positioner.

Denne vidensindsamling sætter fokus på anvendelsen af digital kommunikation mellem børn og unge, der har en myndighedssag, og deres myndighedsrådgiver. Vidensindsamlingen er baseret på 23 danske og internationale udgivelser publiceret i perioden 2015-2022. Vidensindsamlingen har været i eksternt og internt review, og vi takker reviewerne for deres gode og konstruktive kommentarer.

Vidensindsamlingen er udgivet i regi af Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv, som er et samarbejde mellem VIVE, Social- og Boligstyrelsen og Børns Vilkår. Som led i centerets arbejde bidrager VIVE særligt ved at samle og formidle eksisterende viden om udsatte børn og familiers liv. Vidensindsamlingen er udarbejdet af forsker og projektleder Sofie Henze-Pedersen, videnskabelig assistent Michella Ida Mikuta og studentermedhjælper Sylvester Grünberger Tønnesen. Den engelsksprogede litteratursøgning er gennemført i regi af projektet "Digitalt socialt arbejde", mens den nordisksprogede litteratursøgning er gennemført af Rikke Blaabjerg fra VIVEs bibliotek.

Vidensindsamlingen er finansieret af Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv.

*Carsten Strømbæk Pedersen*

Forsknings- og analysechef for VIVE Børn og Uddannelse



# Indholdsfortegnelse

---

DEL 1 Afrapportering	6
----------------------	---

---

Hovedresultater	7
-----------------	---

---

1	Indledning	11
1.1	Digitalt socialt arbejde og børneinddragelse	12
1.2	Læsevejledning	14

---

2	Digitale redskaber og færdigheder	16
2.1	Digitale redskaber	16
2.2	Digitale færdigheder og udfordringer	21
2.3	Opsamling	24

---

3	Den digitale relation	26
3.1	Tilgængelighed	26
3.2	Nærhed og tryghed	29
3.3	Opsamling	32

---

4	Etiske og juridiske dilemmaer	34
4.1	Privatliv og fortrolighed	34
4.2	Monitorering og overvågning	37
4.3	Professionelle grænser	40
4.4	Opsamling	43

---

5	Digital kommunikation og inddragelse i sagsforløbet	44
5.1	Hvad er børneinddragelse?	44
5.2	Inddragelse via digital kommunikation	45

---

6	Konklusion	51
---	------------	----

---

DEL 2 Dokumentation	53
7 Methode	54
8 Data	58
Litteratur	64

---



**DEL 1**

**Afrapportering**

# Hovedresultater

Digitaliseringen af samfundet har ændret den måde, mennesker interagerer og kommunikerer på. Det gælder også inden for socialt arbejde, hvor introduktionen af nye digitale redskaber har skubbet socialt arbejde ind i den digitale æra og har medført nye potentialer og innovative måder at udføre socialt arbejde

på, men også nye udfordringer i dette arbejde (Breyette & Hill, 2015; Reamer, 2013a; Steiner, 2021; Tregeagle & Darcy, 2008).

## Digital kommunikation

I denne vidensindsamling inkluderer digital kommunikation e-mails, tekst- og billedbeskeder, videoopkald og videomøder, applikationer og sociale medier.

Formålet med vidensindsamlingen er at bidrage med viden om brugen af digital kommunikation mellem børn og unge med en myndighedssag og deres myndighedsrådgiver inden for det specialiserede område. Denne viden bruger vi efterfølgende til at diskutere, hvordan digital kommunikation potentielt kan understøtte børn og unges inddragelse i løbet af deres sagsforløb.

## Digitale redskaber giver nye muligheder for kontakt og kommunikation mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver

I dag anvendes forskellige digitale redskaber i kommunikationen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Der er primært tale om generelle redskaber, som er udviklet i andre sammenhænge (fx e-mails, sms'er og videomøder), mens kun få redskaber er udviklet specifikt til socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner. De digitale redskaber indeholder forskellige muligheder og begrænsninger, som kan både understøtte og udfordre kommunikationen mellem dem.

### **Børn og unge italesættes ofte som en gruppe, der er vant til at anvende digital kommunikation – men nogle kan være svære at nå**

I udgivelserne fremhæves børn og unge ofte som en gruppe, der er vant til at bruge digital kommunikation. Brugen af digital kommunikation kræver dog, at børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver har adgang til teknologi og færdigheder til at anvende redskaberne. Nogle udgivelser peger også på, at der er nogle børn og unge, for hvem det at kommunikere digitalt kan være

vanskeligt. Her fremhæver udgivelserne fx yngre børn, børn og unge med funktionsnedsættelser samt børn og unge i en meget udsat position.

### **Balance i den digitale kommunikation kan skabe tilgængelighed og tryghed mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver**

Flere af udgivelserne fremhæver, at digital kommunikation muliggør en lettere, hyppigere og løbende kontakt sammenlignet med det fysiske møde. Dette kan medvirke til at opbygge, vedligeholde og skabe nærhed i relationen mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver og give myndighedsrådgiveren et løbende indblik i børnene og de unges hverdag og udfordringer. Blandt børnene og de unge i udgivelserne giver flere udtryk for, at de digitale rammer (fx videomøder) skaber en tryghed, som gør, at de føler sig mere komfortable i situationen. For nogle børn og unge kan den løbende vidensdeling dog blive opfattet negativt (fx hvis den opleves som overvågning), og det kan betyde, at de begrænser, hvilke informationer de deler.

### **Digital kommunikation kan sætte myndighedsrådgiveren i et etisk dilemma**

Ifølge nogle af udgivelserne kan digital kommunikation medføre særlige etiske dilemmaer for myndighedsrådgiverne i forhold til, hvornår de skal være tilgængelige og besvarer henvendelser. Derudover åbner digital kommunikation for nye måder at tilgå information på (fx på sociale medier), og deling af information via digitale redskaber kræver generelt overvejelser om beskyttelse af børn og unges oplysninger. Ifølge nogle af udgivelserne medfører dette etiske overvejelser om privatliv, fortrolighed, monitorering og overvågning, og nogle udgivelser peger på et behov for klare retningslinjer om brugen af digital kommunikation i socialt arbejde.

### **Anvendelse af digital kommunikation som et supplement til det fysiske møde**

Nogle af udgivelserne peger på, at digital kommunikation skal ses som et supplement til og ikke en erstatning for andre måder at mødes på i socialt arbejde, da anvendelsen af digital kommunikation har begrænsninger. Udgivelserne beskriver fx, at det kan være vanskeligt at få indsigt i barnet eller den unges sikkerhed og vurdere barnet eller den unges velbefindende via digitale redskaber. Der kan også være risiko for misforståelser og risiko for, at noget information ikke bliver aflæst via den digitale kommunikation (fx den nonverbale information). Derudover peger udgivelserne på, at digitale aftaler nogle gange opfattes mindre forpligtende end de fysiske møder, hvilket gør dem sårbare over for udskydelser eller aflysninger.



# Digital kommunikation kan understøtte inddragelsen af børn og unge i sagsforløbet

Med afsæt i vidensindsamlingens resultater og anden forskning om børneinddragelse i myndighedssagsbehandling diskuterer vi, hvordan digital kommunikation potentielt kan understøtte børn og unges inddragelse i deres sag. Vores analyse i denne diskussion peger på, at digital kommunikation kan understøtte

## Børneinddragelse

I denne vidensindsamling anskuer vi børneinddragelse som en rettighed og en social proces. Vi anvender derfor både Laura Lundy's rettighedsbaserede model for børneinddragelse (Lundy, 2007) med begreberne rum, stemme, tilhører og indflydelse og en social og relationel forståelse af inddragelse med fokus på aspekter såsom netværk, tillid og magt (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022).

inddragelsen af børn og unge i deres sagsforløb, da myndighedsrådgiveren bliver mere tilgængelig for barnet eller den unge, og at digital kommunikation skaber rum for løbende deling af information på barnet eller den unges præmisser. Digital kommunikation giver også børnene og de unge nye muligheder i interaktionen med myndighedsrådgiveren ved at give dem en øget oplevelse af kontrol i mødet samt mulighed for at skubbe til det asymmetriske magtforhold mellem dem ved at placere barnet eller den unge i en (teknologisk) ekspertrolle. Derudover kan digital kommunikation skabe nye muligheder for nærhed og (ønsket) distance i relationen mellem børnene og de unge og

deres myndighedsrådgiver, hvilket kan understøtte skabelsen af en personlig og fortrolig relation mellem dem, der kan gøre det lettere for nogle børn og unge at udtrykke deres synspunkter.

Selvom diskussionen peger på, at digital kommunikation har potentiale til at understøtte børn og unges inddragelse, peger resultaterne fra de inkluderede udgivelser også på, at grænserne for privatliv kan blive forskubbet i en digital sfære. Således er der nogle børn og unge, der kan opleve en hyppig og løbende kommunikation som overvågning eller opleve, at myndighedsrådgiveren får adgang til *for* personlig information om dem, hvilket kan medføre, at de begrænser, hvad de deler med myndighedsrådgiveren.

## Opmærksomhedspunkter

På baggrund af vidensindsamlingens resultater peger forfatterne af denne rapport på følgende opmærksomhedspunkter, når digital kommunikation anvendes mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver:

- Anvendelsen af digital kommunikation kræver, at børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver har **adgang til, viden om samt færdigheder** i forhold til at bruge de forskellige digitale redskaber.
- Anvendelsen af digital kommunikation kræver forventningsafstemning og aftaler mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver i forhold til, **hvordan, hvornår og hvor ofte** de ønsker at kommunikere digitalt.
- Anvendelsen af digital kommunikation kræver **klare etiske og juridiske retningslinjer** for at sikre børnene og de unges privatliv, fortrolighed og beskyttelse af følsomme oplysninger.
- Anvendelsen af digital kommunikation medfører faglige overvejelser i forhold til myndighedsrådgivernes arbejde, herunder hvordan **professionelle grænser** opretholdes i relationen til børnene og de unge samt i forhold til myndighedsrådgivernes arbejdsliv.
- Anvendelsen af digital kommunikation kan ikke erstatte det fysiske møde, men kan være et **supplement til andre måder at mødes og kommunikere på** i socialt arbejde.

## Fakta om undersøgelsen

Denne undersøgelse er en vidensindsamling, der er gennemført under Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv. Vidensindsamlingen har fokus på digital kommunikation mellem børn og unge i udsatte positioner og deres myndighedsrådgiver.

Vidensindsamlingen bygger på en litteratursøgning og gennemgang af udgivelser, der er udgivet i perioden 2015-2022. Der er gennemført en søgning efter nordisksproget litteratur og en søgning efter engelsksproget litteratur. Den engelsksprogede søgning er gennemført i forbindelse med forskningsprojektet "Digitalt socialt arbejde"\*, mens den nordiske søgning er gennemført i forbindelse med denne vidensindsamling. Udgivelserne er baseret på selvstændigt indsamlede data, som er indsamlet i en vestlig kontekst. I alt indgår 23 udgivelser i vidensindsamlingen. De fleste udgivelser udspringer af en international kontekst (16 udgivelser), mens de øvrige udspringer af en dansk kontekst (7 udgivelser).

\* Forskningsprojektet "Digitalt socialt arbejde" er et samarbejde mellem tre aktører og består af to dele: en udviklings- og afprøvningsdel, som Kommunernes Landsforening og Komponent gennemfører, og en følgeforskningsdel, som VIVE står for. Derudover indgår tre kommuner i projektet.

# 1 Indledning

Digitaliseringen af samfundet har ændret den måde, mennesker interagerer og kommunikerer på (Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Tregeagle & Darcy, 2008). Det gælder også inden for socialt arbejde, hvor introduktionen af nye digitale teknologier og kommunikationsformer har skubbet socialt arbejde ind i den digitale æra og har medført nye muligheder, men også nye udfordringer i arbejdet med børn og unge, der har en sag i regi af de sociale myndigheder (Breyette & Hill, 2015; Reamer, 2013a; Steiner, 2021).

Formålet med denne vidensindsamling er at bidrage med viden om brugen af digital kommunikation mellem børn og unge med en myndighedssag og deres myndighedsrådgiver inden for det specialiserede område. Denne viden bruges efterfølgende til at diskutere, hvordan digital kommunikation potentielt kan understøtte børn og unges inddragelse i deres sagsforløb. Vidensindsamlingens primære fokus er på digital kommunikation mellem børn og unge, der befinder sig i udsatte positioner (fx børn og unge anbragt uden for hjemmet) og

deres myndighedsrådgiver, men rapporten berører også digital kommunikation med andre personer (fx omsorgsgivere), når de inkluderede udgivelser også belyser deres perspektiv.

## Hvad er digital kommunikation?

Digital kommunikation dækker over forskellige elektroniske og onlinebaserede måder at kommunikere på. Digital kommunikation inkluderer således e-mails, tekst- og billedbeskeder, videoopkald og videomøder, statusopdateringer og applikationer.

Digital kommunikation betegner en måde at kommunikere og dele information på, hvor kontakten er enten synkron, dvs. at to eller flere parter er engageret i kontakten på samme tid (fx videomøder), eller asynkron (fx brev i e-boks).

Rapporten er målrettet myndighedsrådgivere og andre fagprofessionelle på det specialiserede område samt ledelsen omkring disse faggrupper, som arbejder og har kontakt med børn og unge og deres familier. Rapporten giver indsigt i de former for digital kommunikation, der anvendes på området, og de muligheder, begrænsninger og dilemmaer, der kan være forbundet hermed – med et særligt fokus på, hvordan digital kommunikation kan understøtte børneinddragelse.

## Vidensindsamlingens grundlag og begreber

Vidensindsamlingen bygger på en litteratursøgning og gennemgang af udgivelser, der er udgivet i perioden 2015-2022, og er baseret på data indsamlet i en vestlig kontekst. I alt indgår 23 udgivelser i vidensindsamlingen (se kapitel 7 for en

beskrivelse af metoden og kapitel 8 for en oversigt over de inkluderede udgivelser). De fleste udgivelser stammer fra USA (8), mens en del stammer fra Danmark (7) og Storbritannien (5), og enkelte stammer fra Irland (2) og Norge

(1). Nogle af udgivelserne er baseret på det samme datamateriale. De fleste udgivelser omhandler myndighedsrådgiveres perspektiver, mens seks udgivelser inkluderer børn og unges perspektiver. Endelig er en vidensindsamling som denne ikke udtømmende, og der vil være relevante publikationer, som af forskellige årsager ikke er indfanget i søgestrategien.

Vidensindsamlingen er begrænset til den litteratur, der foreligger på området, herunder hvilket perspektiv udgivelserne belyser, hvilke problemstillinger og redskaber udgivelserne undersøger, og hvilke begreber udgivelserne anvender. For eksempel er der kun få udgivelser, der inddrager børn og unges egne perspektiver på anvendelsen af digital kommunikation, hvorfor det primært er myndighedsrådgivernes perspektiv, der beskrives i denne rapport. Derudover omhandler udgivelserne forskellige problemstillinger, og i nogle udgivelser er digital kommunikation kun en mindre del af udgivelsernes overordnede formål. Udgivelserne belyser forskellige digitale redskaber, men det er vigtigt at være opmærksom på, at det er et område, hvor udviklingen går hurtigt, og derfor kan der være redskaber, som i dag anvendes bredt, men som endnu ikke i samme grad er belyst i de inkluderede udgivelser, ligesom der kan være digitale redskaber, som ikke er evalueret og derfor ikke indfanges i en vidensindsamling som denne. Udgivelserne bygger på data indsamlet i forskellige kontekster, og udgivelserne anvender derfor også forskellige begreber, herunder 'klienter', 'udsatte børn og unge', 'sagsbehandlere' og 'rådgivere'. For at lette læsevenligheden har vi i gennemgangen af udgivelserne valgt at ensrette begreberne (i præsentationen af data i kapitel 8 har vi dog fastholdt udgivelsernes egne begreber). For at understrege vidensindsamlingens fokus på børn og unge med en myndighedssag og de sociale myndigheders arbejde på børne- og ungeområdet anvender vi derfor begreberne 'børn og unge i udsatte positioner', 'borgere' og 'myndighedsrådgivere'.

Analyserne i denne vidensindsamling er også præsenteret i et engelsksproget review med fokus på den internationale litteratur (Henze-Pedersen & Kirkegaard, n.d.).

## **1.1 Digitalt socialt arbejde og børneinddragelse**

Socialt arbejde er igennem de seneste tre årtier blevet mere og mere digitaliseret med indarbejdelsen af eksisterende teknologier og kommunikationsformer og udviklingen af nye kommunikationsformer (Mackrill & Ørnbøll, 2019; Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Tregeagle & Darcy, 2008). I 1994 blev informationsteknologi for første gang et selvstændigt politisk tema i Danmark med udgivelsen af den første digitaliseringsstrategi (Jæger, 2020). Denne digitale udvikling har ændret den måde, borgere og myndighedsrådgivere interagerer på.

Under covid-19-pandemien fik digitaliseringen af socialt arbejde øget fart, da restriktioner og retningslinjer om fysisk afstand og isolation gjorde, at arbejds-gange måtte gentænkes – herunder også arbejdsgange blandt myndigheds-rådgivere (Ferguson et al., 2022). I Danmark skubbede covid-19-pandemien også på denne udvikling. I en undersøgelse blandt ledere i kommunale forvalt-ninger svarede størstedelen af deltagerne, at covid-19-pandemien medførte en øget digitalisering af det sociale arbejde (Hjelmar et al., 2021). Derudover peger nogle undersøgelser på, at økonomiske årsager også kan ligge bag den øgede digitalisering, hvor muligheden for at kommunikere digitalt kan mulig-gøre besparelser (fx mindre behov for mødelokaler) (Christensen et al., 2020; Jeyasingham, 2020).

I dag kommunikerer borgere og myndighedsrådgivere gennem e-mails, tekst-beskeder, billedbeskeder, videoopkald, videomøder og applikationer (Ferguson et al., 2022; Steiner, 2021). Digital kommunikation dækker således over en lang række teknologier og kommunikationsformer, hvoraf nogle kom-munikationsformer er udviklet til generel brug (fx e-mail), mens andre er ud-viklet specifikt til socialt arbejde (fx applikationer målrettet socialt arbejde). Digitaliseringen af socialt arbejde indebærer også udbredelsen af digitale sagsbehandlingssystemer (fx DUBU – Digitalisering Udsatte Børn og Unge) (Høybye-Mortensen, 2012), men disse er ikke i fokus i denne vidensindsam-ling, da vi udelukkende har fokus på digital kommunikation mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Digitaliseringen af socialt arbejde har til-vejebragt nye måder at udføre socialt arbejde på, hvilket har medført udvikling af innovative samarbejdsformer, herunder potentialet for at styrke borgernes inddragelse i sager vedrørende dem (Craig & Lorenzo, 2014; Tregeagle & Darcy, 2008). I denne vidensindsamling har vi særligt fokus på digital kommu-nikation og dens potentiale for at styrke børneinddragelse.

Forskningsudgivelser har igennem flere år peget på, at inddragelse af børn og unge i myndighedssagsbehandling er vanskelig at realisere i praksis (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022; van Bijleveld et al., 2015). En tidligere vidensindsamling viste, at børn og unge ofte ikke oplever at blive inddraget i deres sag. De savner ofte alderssvarende og fortløbende information og kom-munikation. Samtidig kan adgangen til sagsbehandlingsprocessen blive udfordret af, at børn og unge kan savne forberedelse på og invitation til møder og også mangle adgang til deres myndighedsrådgiver. Børnene og de unge ople-ver at få indflydelse gennem myndighedsrådgiveren, og myndighedsrådgive-ren fremstår derfor som en central person for børnene og de unges inddra-gelse. Relationen til myndighedsrådgiveren er vigtig, da en tillidsfuld relation kan styrke børnene og de unges samarbejdsvilje og understøtte, at deres be-hov og ønsker bliver hørt (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022).

Ifølge de to australske forskere, Susan Tregeagle og Michael Darcy, indehol-der digital kommunikation potentiale til at kunne understøtte inddragelse af

borgere i sagsbehandlingen. Digital kommunikation kan styrke interaktionen og kommunikationen mellem børn, unge og familier, der har en myndigheds-sag, og de sociale myndigheder. Dette kan medføre, at børn, unge og familier i højere grad bliver hørt og kan få indflydelse på beslutningsprocesser (Tregeagle & Darcy, 2008). I denne vidensindsamling undersøger vi dette po-tentiale med afsæt i resultaterne fra de inkluderede udgivelser og eksiste-rende viden om børneinddragelse (se kapitel 5), og vi anskuer børneindra-gelse som en rettighed og en social proces. Derfor anvender vi både Laura Lundys rettighedsbaserede model for børneinddragelse (Lundy, 2007) med begreberne rum, stemme, tilhører og indflydelse og en social og relationel for-ståelse af inddragelse med fokus på aspekter såsom netværk, tillid og magt (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022) (uddybes i kapitel 5 afsnit 5.1).

## 1.2 Læsevejledning

Vidensindsamlingen består af to dele. **Del 1** består – ud over indledningen – af afrapporteringen i tre analysekapitler, som hver behandler centrale temaer re-lateret til digital kommunikation; en diskussion, hvor vi på tværs af de tre ana-lysekapitler diskuterer, hvordan digital kommunikation potentielt kan under-støtte børneinddragelse; og endelig en konklusion. **Del 2** består af dokumenta-tion for vidensindsamlingens metode og data.

### DEL 1 Afrapportering

**Kapitel 1** består af indledningen, der præsenterer rapportens formål og bag-grund.

**Kapitel 2** omhandler, hvilke digitale redskaber og kommunikationsformer der anvendes, og hvordan denne anvendelse kræver digitale færdigheder og kan præges af tekniske udfordringer.

**Kapitel 3** omhandler, hvordan relationen mellem børn og unge og deres myn-dighedsrådgiver faciliteres af digital kommunikation, og hvordan de to parter oplever relationen i en digital sfære.

**Kapitel 4** omhandler de etiske og juridiske dilemmaer, der kan opstå, når digi-tal kommunikation anvendes i en myndighedskontekst.

**Kapitel 5** består af en diskussion, der samler trådene fra de tre analysekapit-ler, og hvor vi med afsæt i viden om børneinddragelse diskuterer mulighe-derne for, at digital kommunikation potentielt kan understøtte børneindra-gelse, og hvilke udfordringer der kan være herved.

**Kapitel 6** består af rapportens konklusion.

## **DEL 2 Dokumentation**

**Kapitel 7** indeholder en beskrivelse af vidensindsamlingens metode, herunder litteratursøgninger og screeningsproces.

**Kapitel 8** indeholder en oversigt over de inkluderede udgivelser.

## 2 Digitale redskaber og færdigheder

I takt med at socialt arbejde er blevet mere og mere digitaliseret, er både eksisterende og nye digitale kommunikationsformer blevet introduceret og inkorporeret i det daglige arbejde og i kommunikationen mellem borgere og myndighedsrådgivere (Peláez & Marcuello-Servós, 2018).

Når forskellige digitale kommunikationsformer inkorporeres i det sociale arbejde, kræver det, at både borgere og myndighedsrådgivere har kendskab til og viden om redskaberne for at kunne anvende dem i deres indbyrdes kommunikation (Hundebøl, 2020; Peláez et al., 2020). Derudover indeholder de digitale redskaber forskellige muligheder og begrænsninger, som kan understøtte kommunikationen, men også kan skabe udfordringer for det sociale arbejde (Steiner, 2021). Kapitlet behandler således to temaer:

- Digitale redskaber
- Digitale færdigheder og udfordringer.

Kapitlet er baseret på 20 udgivelser, der har undersøgt forskellige digitale redskaber og kommunikationsformer, der anvendes i en dansk og international myndighedskontekst.

### 2.1 Digitale redskaber

I det sociale arbejde med børn og unge i regi af de sociale myndigheder anvendes der en række digitale redskaber og kommunikationsformer. Nogle af disse redskaber er eksisterende redskaber, der er blevet inkorporeret i daglige sagsbehandlingspraksisser (fx e-mails og sms'er), mens andre redskaber er udviklet specifikt til dette arbejde (fx applikationen MinRådgiver).

I Boks 2.1 ses en oversigt over de redskaber, der behandles i de udgivelser, der indgår i kapitlet.



### Eksisterende digitale redskaber udviklet til generel brug

- E-mails
- Tekstbeskeder (fx sms'er)
- Videopkald og videomøder (fx Skype)
- Sociale medier (fx Facebook).

### Digitale redskaber og tilgange udviklet til socialt arbejde

- Smartphone med begrænsede funktioner
- Applikationer (fx MinRådgiver)
- Teledialog (tilgang).

### Generelle redskaber

De fleste udgivelser i denne vidensindsamling omhandler brugen af eksisterende digitale redskaber, som er blevet inkorporeret i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Disse generelle redskaber omfatter tekstbeskeder (fx sms'er), videomøder, telefonsamtaler<sup>1</sup> og sociale medier.

#### *Tekstbeskeder*

Tekstbeskeder i form af fx sms'er bliver i flere udgivelser beskrevet som en let, uformel og bekvem måde at kommunikere på. I en amerikansk udgivelse om brugen af digital kommunikation blandt de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet giver nogle af myndighedsrådgiverne udtryk for, at borgerne opfatter tekstbeskeder som mindre påtrængende end fx telefonopkald (Gross et al., 2023). I en britisk udgivelse fremhæver myndighedsrådgiverne, at tekstbeskeder giver mulighed for at kommunikere med familier på en bekvem måde, hvor de kan give korte beskeder uden at skulle oprette synkron kontakt

<sup>1</sup> Da mange i dag anvender samme (digitale) telefon til både traditionelle telefonopkald og kommunikation via tekstbeskeder og videopkald, har vi valgt at tage telefonopkald med i denne vidensindsamling, hvis udgivelserne selv inddrager denne kommunikationsform.

med familierne (Jeyasingham, 2020). I en dansk kontekst peger et pilotprojekt om digitalisering af socialt arbejde med unge i udsatte positioner i danske kommuner på, at myndighedsrådgiverne oplever, at de unge foretrækker at anvende sms'er i kommunikationen mellem dem, men at dette udfordres af, at myndighedsrådgiverne oplever, at der er en større arbejdsmængde forbundet med dette grundet krav om notat- og journaliseringspligt (Christensen et al., 2020). Derudover beskriver udgivelsen, at brugen af tekstbeskeder kan være forbundet med dobbeltarbejde, idet myndighedsrådgiverne ofte sender en tekstbesked og parrallel med denne sender mødeindkaldelser og afgørelser via e-boks<sup>2</sup>. I en norsk udgivelse fortæller myndighedsrådgiverne, at de foretrækker at anvende tekstbeskeder særligt i kommunikationen med unge (Kvakic et al., 2021).

### *Videopkald og videomøder*

Videopkald og videomøder kan – ligesom tekstbeskeder – bidrage til at skabe en lettere og hyppigere kommunikation mellem børn, unge og deres myndighedsrådgiver. Anvendelsen af videopkald og videomøder i socialt arbejde steg særligt i forbindelse med covid-19-pandemien (Hjelmar et al., 2021; Pink et al., 2022).

Videopkald og videomøder udgør en fleksibel kommunikationsform sammenlignet med fysiske møder. I en dansk undersøgelse af kommunernes erfaringer med anvendelse af digital kommunikation under covid-19-pandemien giver ledere af kommunale forvaltninger udtryk for, at videomøder (og telefonsamtaler) er en fleksibel kommunikationsform, da det ikke kræver transport, og man derfor lettere kan kontakte og inddrage borgere og andre relationer (fx personer i en borgers private netværk) i en sag, selvom de bor langt væk (Hjelmar et al., 2021). Ligeledes finder en dansk undersøgelse af myndighedsrådgiveres praksis under covid-19-pandemien, at flere anvendte telefon- og skærmmunikation med børn og unge sammenlignet med tidligere (Ebsen & Petersen, 2020). Derudover fremhæver myndighedsrådgiverne i en anden dansk undersøgelse, at videopkald og videomøder i højere grad giver mulighed for at aflæse mimik og kropssprog sammenlignet med telefonsamtaler (Christensen et al., 2020).

Der er dog også udfordringer ved brugen af videopkald og videomøder. I et pilotprojekt om digitalisering af socialt arbejde med unge i udsatte positioner i danske kommuner giver myndighedsrådgiverne udtryk for, at videomøder ikke er passende til mere alvorlige samtaler, da der ikke er god mulighed for fx efterfølgende at kunne trøste den unge (Christensen et al., 2020). En anden udfordring beskrives i en amerikansk udgivelse, der har undersøgt praksisser

---

<sup>2</sup> Denne udgivelse fremhæver også, at reglerne om GDPR begrænser myndighedsrådgivernes muligheder for at kommunikere med de unge via sms. Dette uddybes i kapitel 4 afsnit 4.1.

blandt myndighedsrådgivere og familier under covid-19-pandemien (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022). Denne udgivelse finder, at videomøder sammenlignet med fysiske hjemmebesøg gør det vanskeligt at vurdere sikkerhed og risiko i hjemmet, fx fordi det kan være svært at vide, hvem der under en samtale er til stede uden for synsfeltet. I et anden amerikansk udgivelse om brugen af digital kommunikation blandt de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet, giver myndighedsrådgiverne udtryk for, at det kan være vanskeligt at vurdere borgeres velbefindende via digitale kommunikationsformer sammenlignet med det fysiske møde (Gross et al., 2023). På grund af sådanne udfordringer konkluderer en britisk udgivelse udført under covid-19-pandemien, at videomøder ikke bør ses som en erstatning for fysiske møder, men som et potentielt supplement til disse (Pink et al., 2022).

### *Sociale medier*

Sociale medier kan bruges både direkte og indirekte i det socialfaglige arbejde. Direkte brug dækker over aktiviteter såsom at sende personlige beskeder, at acceptere følge- og venneanmodninger og at reagere på opslag. Indirekte brug refererer til monitorering eller overvågning, hvor sociale medier anvendes til at få indblik i eller kortlægge borgere og pårørendes aktiviteter og relationer (Breyette & Hill, 2015).

Brugen af sociale medier i socialt arbejde er i denne vidensindsamling kun belyst i internationale udgivelser. I en amerikansk udgivelse baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt myndighedsrådgivere fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet svarer 12,6 pct., at de har anvendt sociale medier direkte med borgere, mens 44 pct. svarer, at de har anvendt sociale medier indirekte med borgere (Breyette & Hill, 2015). I en anden amerikansk udgivelse om sociale medier svarer 43 pct. af myndighedsrådgiverne, at de har søgt på borgere af nysgerrighed. 49 pct. af myndighedsrådgiverne svarer, at de har søgt efter borgere på sociale medier for at lokalisere vedkommende, mens 46 pct. af myndighedsrådgiverne svarer, at de har brugt Facebook til at identificere risikofaktorer hos borgere (Sage et al., 2017).

### **Redskaber og tilgange udviklet til socialt arbejde**

Kun få udgivelser i denne vidensindsamling omhandler digitale redskaber eller tilgange, der er udviklet specifikt til det sociale arbejde. Disse drejer sig henholdsvis om udviklingen af en applikation og udleveringen af en smartphone med begrænsede funktioner. Endelig har et forsknings- og praksissamarbejde udviklet en tilgang til brugen af digital kommunikation i socialt arbejde. Disse gennemgås i det følgende.

Et dansk projekt har udviklet systemet MinRådgiver (se også faktaboksen nedenfor), som består af en applikation, der kan tilgås af unge, og en onlineplatform, som kan tilgås af myndighedsrådgiveren (Mackrill & Ebsen, 2018; Mackrill & Ørnboell, 2019). Formålet med systemet er at styrke kommunikationen mellem unge, der er involveret med de sociale myndigheder, og deres myndighedsrådgiver. Seks unge har deltaget i interviews i forbindelse med undersøgelsen. Der er udelukkende tale om unge, som brugte applikationen, mens unge, der stoppede med at bruge applikationen i løbet af projektet, ikke har deltaget i interview (Mackrill & Ørnboell, 2019).



## MinRådgiver

MinRådgiver er et system, der består af en applikation og en onlineplatform. Formålet med systemet er at styrke kommunikationen mellem unge og deres myndighedsrådgiver. Systemet tilgås af de unge via applikationen, mens myndighedsrådgiverne tilgår systemet via en hjemmeside, som genererer statistik over de unges udvikling. Det er ikke muligt for den unge at kontakte myndighedsrådgiveren direkte gennem applikationen – i stedet er der tale om et redskab, der gør det muligt for den unge at indtaste informationer, og hvor informationerne kan danne afsæt for efterfølgende dialog med myndighedsrådgiveren. MinRådgiver blev brugt på forsøgsbasis i tre kommuner i Region Hovedstaden.

MinRådgiver gør det muligt at følge med i de unges trivsel. Det sker i relation til udvalgte mål, som omsættes til spørgsmål, der defineres i et samarbejde mellem den unge og myndighedsrådgiveren. Spørgsmålene udformes, så de passer til et skalabaseret standard svar, fx 'ofte', 'nogle gange', 'sjældent', 'aldrig'.

Kilde: Mackrill & Ørnboell, 2019.



Systemet MinRådgiver faciliterer digital kontakt mellem unge og deres myndighedsrådgiver. Gennem systemet kan den unge indtaste besvarelser, der giver indsigt i, hvordan den unge har det. Spørgsmålene er udarbejdet i et samarbejde mellem den unge og myndighedsrådgiveren. Myndighedsrådgiveren kan tilgå disse besvarelser og på den måde følge med i den unges udvikling og indkalde til møder, hvis en ung angiver bekymrende svar. Det er dog ikke

muligt for den unge at kontakte sin myndighedsrådgiver direkte gennem systemet. Den unges besvarelser kan til møder anvendes som udgangspunkt for samtalen mellem den unge og myndighedsrådgiveren (Mackrill & Ørnbøll, 2019). Projektet peger på, at motivation for at anvende teknologien er vigtig. Hvis de unge ikke var motiverede, stoppede de med at bruge systemet (Mackrill & Ebsen, 2018). De unge mistede særligt motivationen, hvis de oplevede, at systemet blev brugt til regulering og ikke (også) understøttede deres personlige motivation (Mackrill & Ørnbøll, 2019).

I USA har et andet projekt uddelt smartphones med begrænsede funktioner til unge, der er anbragt uden for hjemmet (Denby et al., 2016; Gomez et al., 2021). På telefonen er installeret en applikation, hvorigennem de unge er i kontakt med mentorer og dem, der udbyder sociale tilbud. Ud over at facilitere kontakt kunne de unge blive tildelt læringspoint gennem applikationen for fx at overholde aftaler eller deltage i kurser (Gomez et al., 2021). De unge, der deltog i projektet, giver udtryk for, at telefonen gav dem en stemme og gav dem større råderum over, hvem de havde kontakt med. Telefonen gjorde det fx muligt at holde kontakten med deres familie eller med tidligere plejeforældre (Denby et al., 2016).

Et dansk forsknings- og praksissamarbejde har udviklet tilgangen Teledialog, som har til formål gennem digital kommunikation at styrke dialogen og relationen mellem anbragte børn og unge og deres myndighedsrådgiver (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018). Teledialog blev udviklet i et tæt samarbejde mellem forskning og praksis i perioden 2013-2018. Ideen bag projektet er at bruge digital kommunikation til at styrke myndighedsrådgivernes kendskab til børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, og også til at styrke børnene og de unges inddragelse i deres myndighedssag. I projektet anvendes forskellige former for digital kommunikation, herunder sms'er og video-samtaler (Ballegaard et al., 2018).

## **2.2 Digitale færdigheder og udfordringer**

Anvendelse af digital kommunikation kræver forskellige kompetencer og teknisk understøttelse. Introduktionen af digital kommunikation i socialt arbejde forudsætter, at borgerne og myndighedsrådgiverne har digitale færdigheder, så de har mulighed for at indgå i denne form for kommunikation. Derudover kan brugen af digitale kommunikationsformer også løbe ind i tekniske udfordringer og begrænsninger.

## **Færdigheder og teknologisk kapital**

At anvende digital kommunikation kræver digitale færdigheder (Hundebøl, 2020). Mens mange børn og unge er vokset op med digitale kommunikationsformer, er det samme ikke tilfældet for mange myndighedsrådgivere i dag (Megele & Malik, 2020).

I flere af de inkluderede udgivelser italesætter myndighedsrådgiverne børnene og de unge som en gruppe borgere, der er vant til at kommunikere digitalt (Andersen et al., 2018; Breyette & Hill, 2015; Mackrill & Ørnboell, 2019). I en undersøgelse, der har fulgt det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog, fortæller de unge, at de anvender mulighederne i de digitale kommunikationsformer til at få øget kontrol over interaktionen med deres myndighedsrådgiver. For eksempel fortæller de, at de kan slukke kameraet eller dreje det væk fra dem selv og på den måde kontrollere, hvordan interaktionen udspiller sig. Den digitale kommunikationsform gør det også lettere for de unge at afslutte en samtale (Andersen et al., 2018). En britisk udgivelse, der blev gennemført under covid-19-pandemien, beskriver, at både familier, der er involveret med de sociale myndigheder, og myndighedsrådgivere oplever at få mere kontrol over situationen, når de mødes digitalt, da det gør det nemmere for begge parter at afslutte mødet (Pink et al., 2022).

En amerikansk udgivelse, der har undersøgt brugen af digital teknologi under covid-19-pandemien, bruger begrebet teknologisk kapital til at beskrive færdigheder, som er nødvendige for at indgå i digital kommunikation (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022). Teknologisk kapital dækker over fire faktorer, hvorigennem individer udvikler teknologiske færdigheder: bevidsthed, viden, adgang og sociale netværk. Udgivelsen peger på, at individer med lille teknologisk kapital kan blive begrænset i deres muligheder for at interagere med det sociale system. For eksempel kan manglende kendskab og adgang til digitale kommunikationsformer begrænse borgernes interaktion med myndighedsrådgiveren. Ligeledes kan myndighedsrådgiveren mangle viden om digitale kommunikationsformer. Nogle familier mangler også adgang til digital teknologi, da de fx ikke har en computer eller smartphone, mens andre kun har begrænset adgang til internettet. Samlet konkluderer udgivelsen, at disse udfordringer og begrænsninger kan medføre dårligere sagsbehandling i tider, hvor kommunikationen som under covid-19-pandemien er afhængig af digital teknologi (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022).

## **Tekniske udfordringer og digitale begrænsninger**

Anvendelsen af digitale kommunikationsformer kan blive udfordret og gjort sårbar af tekniske udfordringer og begrænsninger. For eksempel beskriver en

af udgivelserne, der fulgte implementeringen af en smartphone og en applikation til anbragte unge, at applikationen nogle gange brød sammen eller nødvendiggjorde tidskrævende opdateringer, hvilket frustrerede både unge og myndighedsrådgivere (Gomez et al., 2021).

Ud over tekniske udfordringer kan den digitale kommunikation også medføre andre begrænsninger, der kan vanskeliggøre det sociale arbejde. I flere af udgivelserne sammenligner myndighedsrådgiverne digital kommunikation med det fysiske møde. I den sammenhæng giver nogle af myndighedsrådgiverne i tre udgivelser gennemført under covid-19-pandemien udtryk for, at digital kommunikation kan gøre det vanskeligt at vurdere sikkerhed og risiko i hjemmet (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022; Ferguson et al., 2022; Pink et al., 2022; Seay & McRell, 2021). I andre udgivelser giver nogle af myndighedsrådgiverne udtryk for, at det kan være vanskeligt via digitale kommunikationsformer at vurdere borgeres velbefindende (Gross et al., 2023), ligesom det kan være svært at få indsigt i nonverbal kommunikation og tonefald (Ryan & Garrett, 2018), og at der er risiko for misforståelser, når der anvendes digital kommunikation, fx tekstbeskeder (Jeyasingham, 2020).

En anden begrænsning ved digital kommunikation, som nogle af udgivelserne peger på, er, at denne kommunikationsform (særligt tekstbeskeder) er mest anvendelig til korte beskeder og lukkede spørgsmål, fx planlægning af mødetidspunkt (Breyette & Hill, 2015; Byrne et al., 2019). Derudover finder nogle udgivelser, at digital kommunikation ikke er anvendelig med alle typer borgere. Nogle børn og unge kan opleve at befinde sig i en meget udsat position, hvilket kan blive en barriere for at indgå i en digital interaktion. For eksempel beskriver en af udgivelserne om projektet Teledialog, at en myndighedsrådgiver havde en ung, som solgte den iPad, hun fik for at kunne deltage. På trods af at myndighedsrådgiveren forsøgte at få den unge med i projektet, var der nogle sociale udfordringer i hendes liv, der vanskeliggjorde den digitale kommunikation mellem vedkommende og myndighedsrådgiveren (Andersen et al., 2018). En britisk udgivelse finder, at det kan være vanskeligt at engagere yngre børn i digital kommunikation, da de hurtigt kan miste interessen og fx lægge på eller afslutte det digitale møde (Pink et al., 2022). I tråd med dette peger en dansk undersøgelse af myndighedsrådgiveres arbejde under covid-19-pandemien på, at yngre børn samt børn og unge med funktionsnedsættelser kan have vanskeligt ved at indgå i en samtale virtuelt (Ebsen & Petersen, 2020). I forlængelse af dette peger projektet Teledialog på, at den digitale kommunikation kan være *for* fleksibel. På trods af at fleksibiliteten som beskrevet ovenfor i nogle udgivelser fremhæves positivt, kan det samtidig gøre kommunikationen sårbar. Udgivelsen peger på, at både de unge og myndighedsrådgiverne opfattede digital kommunikation som mere uformel og nemmere at udskyde sammenlignet med det fysiske møde (Andersen et al., 2018). Denne opfattelse

medfører risiko for, at digitale møder opleves som uforpligtende og derfor udskydes eller helt aflyses, hvilket kan påvirke kontakten mellem barnet og den unge og myndighedsrådgiveren.

## 2.3 Opsamling

Integrationen af eksisterende og nye digitale kommunikationsformer i socialt arbejde medfører nye krav til kendskab, viden og færdigheder i forhold til anvendelsen af de forskellige redskaber. Det drejer sig særligt om, hvilke redskaber der er til rådighed, og de færdigheder og udfordringer, der er forbundet med at bruge dem.

I det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner og deres familier anvendes både generelle redskaber, der er udviklet til almen brug, herunder e-mails, tekstbeskeder, video- og telefonsamtaler, og sociale medier. Både borgere og myndighedsrådgivere fremhæver e-mails og tekstbeskeder som fleksible kommunikationsformer, der kan sendes og besvares, når der er tid til det. Video- og telefonsamtaler opleves også som fleksible, idet de sammenlignet med det fysiske møde gør det muligt at have samtaler med personer, der fx bor langt væk. Disse digitale kommunikationsformer opleves dog også mere uformelle end det fysiske møde, hvilket gør dem sårbare over for udskydelser og aflysninger. I nogle af de internationale udgivelser beskrives også brugen af sociale medier i socialt arbejde, som bruges både direkte med borgerne (fx accept af venneanmodninger) og indirekte (fx monitorering af aktiviteter). Derudover omhandler enkelte udgivelser digitale redskaber, der er udviklet specifikt til kommunikation mellem børn og unge og myndighedsrådgivere inden for socialt arbejde. Her er der tale om applikationer, som giver myndighedsrådgiverne mulighed for at følge med i børnene og de unges trivsel, og en tilgang hvor digital kommunikation anvendes til at understøtte dialogen og relationen mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver. Dette peger på, at de fleste digitale kommunikationsformer, der anvendes i socialt arbejde, er udviklet til generel brug og ikke specifikt til samarbejdet og relationen mellem borger og myndighedsrådgiver.

I udgivelserne fremhæves børn og unge ofte som en gruppe, der er vant til digital kommunikation. Den digitale kommunikation giver overordnet set børnene og de unge nye udtryksformer og nye muligheder for at kommunikere med deres myndighedsrådgiver. Samtidig stiller inkorporeringen af digitale kommunikationsredskaber krav om adgang til redskaber og teknologi samt færdigheder til at anvende redskaberne. Der er dog også børn og unge, for hvem det at kommunikere digitalt kan være vanskeligt. Her fremhæver udgivelserne fx yngre børn, børn og unge med funktionsnedsættelser og børn og unge i en



meget udsat position, hvilket peger på, at digital kommunikation ikke nødvendigvis fungerer for alle børn og unge. Derudover kan de digitale redskaber blive udfordret af tekniske nedbrud eller tidskrævende opdateringer, der kan skabe frustration blandt brugerne. Endelig indeholder anvendelsen af digitale kommunikationsformer også begrænsninger, da nogle myndighedsrådgivere giver udtryk for, at det kan være vanskeligt at vurdere sikkerhed og risiko i hjemmet samt borgernes velbefindende, ligesom det kan være svært at få indsigt i den nonverbale kommunikation. Derfor pointerer nogle af udgivelserne, at digital kommunikation ikke kan stå alene, men skal forstås som et supplement til andre måder at mødes og kommunikere på i socialt arbejde.

# 3 Den digitale relation

Relationen mellem borgere og myndighedsrådgivere er en vigtig del af det sociale arbejde i forhold til at sikre borgernes inddragelse i sagsbehandlingen, men også i forhold til selve udførelsen af sociale indsatser og interventioner (Nordesjö et al., 2022).

Muligheden for at kommunikere digitalt har tilføjet en ny dimension til relationen mellem borgere og myndighedsrådgivere. Det skyldes, at relationen, herunder dannelsen og vedligeholdelsen af relationen, nu ikke længere udelukkende finder sted i et fysisk rum, men også i en digital sfære. Dette indebærer nye måder at mødes og være sammen på, som kan få betydning for relationen. Kapitlet behandler således to temaer:

- Tilgængelighed
- Nærhed og tryghed.

Kapitlet er baseret på 13 udgivelser, der har undersøgt, hvilken betydning det har for relationen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver, når digital kommunikation anvendes i en dansk og international myndighedskontekst.

## 3.1 Tilgængelighed

Digital kommunikation giver nye måder til at skabe forbindelse mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Særligt kan digital kommunikation gøre det nemmere for børnene og de unge at komme i kontakt med deres myndighedsrådgiver og dele information mellem dem (Andersen et al., 2018; Jeyasingham, 2020).

### **Lettere og hyppigere kontakt**

Digital kommunikation kan sætte rammerne for en lettere og hyppigere kontakt mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Det skyldes fx, at digital kommunikation giver børn og unge en direkte adgang til deres myndighedsrådgiver. En række danske udgivelser, der handler om to forskellige projekter – det ene er det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog, og det andet er applikationen MinRådgiver – viser, at digital kommunikation

gør det muligt for børn og unge selv at kommunikere direkte med deres myndighedsrådgiver (Mackrill & Ebsen, 2018; Mackrill & Ørnboell, 2019) og øger tilgængeligheden, ved at børnene og de unge ikke behøver at inddrage en tredje part (fx plejeforældre) for at facilitere kontakten (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018). I en britisk udgivelse beskriver unge, der enten modtager eller tidligere har modtaget en social indsats, at god kommunikation blandt andet handler om, at myndighedsrådgiveren er tilgængelig, og at de unge kan komme i kontakt med myndighedsrådgiveren på forskellige måder, fx pr. e-mail (Simpson, 2017).

Blandt myndighedsrådgiverne går oplevelsen af øget tilgængelighed også igen. I en amerikansk udgivelse af myndighedsrådgiveres oplevelser med digital kommunikation giver nogle af myndighedsrådgiverne udtryk for, at digital kommunikation har gjort det lettere og hurtigere for dem at komme i kontakt med de unge og har gjort det nemmere for dem at kommunikere med de unge (Breyette & Hill, 2015). Myndighedsrådgiverne i denne udgivelse fortæller især, at de unge foretrækker at kommunikere digitalt og derfor oplever denne kommunikationsform som mere bekvem. I en norsk udgivelse fortæller nogle af myndighedsrådgiverne, at de oplever, at digital kommunikation muliggør en tættere kontakt med børn, unge og familier, hvilket kan understøtte relationsopbygningen (Kvakic et al., 2021). En britisk udgivelse, der er gennemført under covid-19-pandemien, peger dog på, at børnenes alder kan spille ind på oplevelsen af digital kommunikation (Pink et al., 2022). I denne udgivelse oplever myndighedsrådgiverne, at yngre børn hurtigere mister interessen for samtalen, når den foregår digitalt, hvilket vanskeliggør relationsdannelsen.

Den direkte kontakt, som faciliteres af digitale kommunikationsformer, gør det muligt for børnene og de unge og myndighedsrådgiveren hurtigt og let at kommunikere med hinanden (Christensen et al., 2020; Gomez et al., 2021; Jeyasingham, 2020). I en dansk udgivelse – et pilotprojekt om digitalisering af socialt arbejde med unge i udsatte positioner i danske kommuner – fortæller myndighedsrådgiverne, at kommunikation via digitale værktøjer gør det muligt at have en hyppigere kontakt med de unge (Christensen et al., 2020). I denne udgivelse fremhæver myndighedsrådgiverne særligt Skype, som gør det muligt løbende at holde kontakten med unge, som er anbragt uden for hjemmet (fx hvis der er lang afstand til et anbringelsessted). En amerikansk udgivelse blandt udbydere af sociale indsatser fremhæver også, at digital kommunikation giver de unge mulighed for løbende kontakt og fastholdelse af kontakt med professionelle voksne (Gomez et al., 2021).

Digital kommunikation kan bidrage til, at myndighedsrådgiveren får en ny form for tilstedeværelse i børnene og de unges hverdagsliv. En britisk udgivelse blandt unge, der enten modtager eller tidligere har modtaget en social indsats, peger på, at digital kommunikation kan skabe en form for "social tilstedeværelse" på trods af en fysisk adskillelse (Simpson, 2017). Dette henviser til, at

personer kan opleve en nærhed eller tilstedeværelse af en anden i hverdagen, på trods af at de ikke er fysisk sammen. Ifølge de unge kræver dette, at myndighedsrådgiveren bruger en række forskellige digitale kommunikationsformer (fx tekstbeskeder og statusopdateringer). Udgivelsen fremhæver, at de unge har en forventning om, at myndighedsrådgiverne anvender forskellige former for digital kommunikation, og hvis denne forventning ikke mødes, kan det påvirke relationen mellem dem negativt. Således beskriver udgivelsen, at hvis de unges forventninger indfries, herunder har en stabil, hyppig, effektiv og gensidig kontakt med deres myndighedsrådgiver, så oplever de kontakten og relationen til deres myndighedsrådgiver som god. Bliver deres forventninger derimod ikke indfriet, kan det føre til frustration, skuffelse og manglende lyst til at betro sig til deres myndighedsrådgiver. I en amerikansk udgivelse af brugen af smartphones i relationen mellem anbragte unge, mentorer og udbydere af sociale indsatser beskriver de unge, at brugen af denne kommunikationsform bidrog til at skabe en mere meningsfuld relation mellem dem (Denby et al., 2016).

Der er dog også en udfordring forbundet med den øgede 'sociale tilstedeværelse' af myndighedsrådgiveren i børnene og de unges liv. En undersøgelse, der har fulgt det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog, peger på, at den øgede kommunikation kan føre til, at grænserne til andre fagprofessionelle bliver overskredet. Når myndighedsrådgiveren bliver mere til stede i børnene og de unges liv, er der risiko for, at de kan begynde at træde ind på områder, der ligger ud over deres rolle. Det kan fx være, hvis de begynder at give et barn eller en ung støtte i hverdagen, hvilket er et fokusområde, der primært ligger hos andre fagpersoner (fx pædagoger på barnet eller den unges anbringelsessted) (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018).

### **Øget informationsstrøm**

I takt med at digital kommunikation kan lette kommunikationen og skabe en hyppigere kontakt mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver, kan der også foregå en hyppigere udveksling af information mellem dem (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018; Mackrill & Ørnboell, 2019).

Det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog har som formål gennem digital kommunikation at styrke dialogen og relationen mellem anbragte børn og unge og deres myndighedsrådgiver. En undersøgelse gennemført i forbindelse med projektet peger på, at digital kommunikation gør det muligt for børnene og de unge nemt og hurtigt at videregive informationer om deres liv og deres trivsel til myndighedsrådgiveren (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018). For eksempel beskriver en rapport, at børnene og de unge bruger sms'er som en form for 'postkasse' til deres myndighedsrådgiver, idet de på alle tidspunkter af døgnet kan sende beskeder til vedkommende, hvor de kan give udtryk for, hvordan de har det, fx svære følelser som vrede og tvivl

(Ballegaard et al., 2018). Det samme peger en anden dansk udgivelse på, som har undersøgt brugen af applikationen MinRådgiver (Mackrill & Ørnboell, 2019). I denne udgivelse giver nogle af de unge udtryk for, at de kunne give deres myndighedsrådgiver opdateringer, når det passede dem, uden at forstyrre deres myndighedsrådgiver, når vedkommende var optaget. Disse informationer blev i stedet indtastet i applikationen og dannede efterfølgende basis for samtaler mellem den unge og myndighedsrådgiveren.

Den øgede information kan være med til at understøtte relationen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Udgivelser, der belyser det danske projekt Teledialog, peger på, at den øgede informationsstrøm medfører, at myndighedsrådgiveren får større indsigt i børnene og de unges liv og udfordringer. For eksempel fortæller nogle af myndighedsrådgiverne, at de er blevet gjort opmærksomme på udfordringer hos barnet eller den unge, som de ellers ikke var bekendte med, fx selvskade (Ballegaard et al., 2018). Sådanne informationer kan være med til at forebygge, at udfordringerne eskaleres (Andersen et al., 2018). Denne øgede viden om børnene og de unges situation giver ifølge myndighedsrådgiverne både en øget fortrolighed og en øget indsigt i børnene og de unges ønsker og behov og kan derfor være med til at styrke relationen og sikre et bedre beslutningsgrundlag i sagerne (Ballegaard et al., 2018). Ligeledes finder en dansk undersøgelse af kommunernes erfaringer med anvendelsen af digital kommunikation under covid-19-pandemien, at fx onlinefamiliebehandling via videomøder var med til at skabe en større fortrolighed mellem børn, unge og deres myndighedsrådgiver. Derudover fandt undersøgelsen, at den digitale kommunikation gjorde det muligt at have samtaler, når der var behov for det, og også gjorde det lettere at engagere børnene og de unge i deres sag (Hjelmar et al., 2021).

## 3.2 Nærhed og tryghed

Digital kommunikation medfører en række nye muligheder for, hvordan relationen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver kan praktiseres. Disse nye muligheder har potentiale til at styrke relationen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Det kan fx foregå gennem en styrkelse af kvaliteten af relationen, herunder en styrkelse af tilliden og samarbejdet mellem dem (Nordesjö et al., 2022).

### Samtaler i trygge rammer

Digitale kommunikationsformer tilbyder nogle andre rammer for interaktionen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver end det fysiske møde. Det kan skabe en ny form for nærhed, men også distance (Andersen et al., 2018).

For nogle børn og unge er digital kommunikation med til at skabe trygge rammer gennem en øget kontrol over interaktionen. Det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog peger på, at den digitale kontakt giver børnene og de unge mere kontrol over kommunikationen, da de fx nemmere kan afslutte samtalen sammenlignet med et fysisk møde (Ballegaard et al., 2018). Digital kommunikation gør det også muligt for børn og unge at deltage i rammer, de finder komfortable. Således illustrerer erfaringerne fra Teledialog, at børnene og de unge kan deltage i den digitale samtale fra et sted, hvor de føler sig trygge, fx hjemme på deres værelse, mens de laver aktiviteter, de finder afslappende, såsom at lægge makeup, spille computer eller gå rundt på deres værelse. Ifølge udgivelsen bidrager dette til at gøre det lettere for børnene og de unge at være i svære samtaler med deres myndighedsrådgiver. Derudover kan brugen af videosamtaler som kommunikationsredskab give børnene og de unge mulighed for at udtrykke følelser af vrede, frustration og tristhed på måder, hvor de kan skabe en (ønsket) afstand til deres myndighedsrådgiver, som gør det muligt for dem at dele deres følelser. Af eksempler herpå nævner udgivelsen, at den unge peger webkameraet ind mod væggen eller helt slukker for kameraet. Dette giver en højere grad af kontrol over kommunikationen, hvilket kan medføre, at børnene og de unge føler sig mere trygge i relationen til deres myndighedsrådgiver (Andersen et al., 2018). En britisk udgivelse om digitalt socialt arbejde under covid-19-pandemien beskriver en anden form for kontrol (Pink et al., 2022). Her finder udgivelsen, at børnene og de unge oplevede at få kontrol over interaktionen ved at kunne ændre aftalte mødetidspunkter eller nægte at tage telefonen, når myndighedsrådgiveren ringede.

Digital kommunikation kan på den måde være med til at give børnene og de unge kontrol over interaktionen og skabe en (ønsket) afstand, der gør det lettere at åbne sig over for myndighedsrådgiveren. Dette fremhæves også i en dansk rapport om kommunernes arbejde under covid-19-pandemien (Hjelmar et al., 2021). Her fortæller kommunale ledere, at det for nogle familier kan være lettere at tale om svære personlige forhold under onlinemøder, da afstanden gør det nemmere at håndtere eventuelt stærke følelser over for rådgiveren. Som nævnt ovenfor finder en undersøgelse i forbindelse med projektet Teledialog, at digital kommunikation kan lette samtalen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver (Andersen et al., 2018). For eksempel beskriver udgivelsen, at afstanden og fraværet af direkte øjenkontakt, som ellers ofte karakteriserer fysiske møder, kan gøre det lettere for nogle børn og unge at betroe sig til deres myndighedsrådgiver. Disse børn og unge fortæller, at afstanden beskytter dem fra eventuelt negative reaktioner, som kunne komme fra vedkommende. På den måde kan digital kommunikation være med til at understøtte en fortrolig relation mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver.

## Uformel og personlig kontakt

Digital kommunikation kan være med til at skabe, udvikle og fastholde relationen mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver, gennem en uformel og personlig kontakt.

Som nævnt ovenfor gør digital kommunikation det muligt at have en hyppigere kontakt sammenlignet med det fysiske møde, hvilket kan have positiv betydning for den professionelle relation. En amerikansk udgivelse af brugen af smartphones i relationen mellem anbragte unge, mentorer og udbydere af sociale indsatser peger på, at lettere og hyppigere kontakt bidrager til, at flere unge oplever at få en tættere relation til dem, de er i kontakt med (Denby et al., 2016). Ligeledes fremhæver flere anbragte børn og unge i en undersøgelse af Teledialog, at hyppig kontakt gør, at de løbende kan fortælle myndighedsrådgiveren om, hvad der sker i deres liv (Ballegaard et al., 2018). På den måde kan den hyppige og løbende kommunikation være med til at understøtte relationen mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver.

Digital kommunikation kan også skabe en personlig og uformel kontakt. I det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog er formålet at forbedre dialogen og relationen mellem anbragte børn og unge og deres myndighedsrådgiver gennem digital kommunikation. Her finder en undersøgelse, der har fulgt projektet, at digital kommunikation – i dette tilfælde særligt videosamtaler – giver mulighed for smalltalk kombineret med struktureret samtale, som sammen giver myndighedsrådgiveren et godt kendskab til barnet eller den unge og understøtter opbygningen af gensidig tillid. Børnene og de unge giver udtryk for, at videosamtalerne gør, at de føler sig set af deres myndighedsrådgiver (fx fordi de kan vise ting frem fra deres hverdag) (Ballegaard et al., 2018). I en anden udgivelse om Teledialog gives eksempler på uformel og personlig kommunikation, som kan understøtte relationsdannelsen mellem børn og unge anbragt uden for hjemmet og myndighedsrådgiveren. Udgivelsen beskriver et eksempel, hvor det bliver nemmere for barnet at relatere sig til myndighedsrådgiveren, da barnet får nogle personlige informationer om vedkommende. I et andet eksempel fra udgivelsen (som er beskrevet i Boks 3.1) sker der en forskydning af rollerne, så den unge får mulighed for at indtage en ekspertrolle. Udgivelsen fremhæver, at når den digitale kommunikation bidrager til en mere personlig og uformel kommunikation, kan det understøtte udviklingen af et tillidsfuldt forhold mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren og dermed medvirke til, at myndighedsrådgiveren er én, som de har lyst til at betro sig til. Derudover oplever flere myndighedsrådgivere i udgivelsen, at den tillid og tryghed, der opbygges gennem den digitale kommunikation, ofte fører til, at børnene og de unge er mere komfortable og trygge under de fysiske møder (Andersen et al., 2018).

### Boks 3.1 Et eksempel på forskydning af roller

Under et videoopkald med en ung dreng anbragt uden for hjemmet kæmper myndighedsrådgiveren med en række tekniske problemer. Først kan myndighedsrådgiveren ikke få lyden til at virke, hvilket skyldes, at vedkommende har glemt sine høretelefoner. Herefter kæmper myndighedsrådgiveren igen med teknikken, da vedkommende ikke kan finde ud af at forbinde sine høretelefoner til computeren via bluetooth. Under hele seancen agerer den unge dreng tålmodigt og overbærende og tager rollen som ekspert, der hjælper myndighedsrådgiveren med teknikken.

Kilde: Andersen et al., 2018.

Det skal dog understreges, at det ikke er altid, at myndighedsrådgiverens manglende tekniske kompetencer som i eksemplet ovenfor virker understøttende for relationen mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren. I den ene udgivelse om Teledialog peges der også på, at tekniske udfordringer kan føre til misforståelser og frustrationer mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren og dermed potentielt forværre relationen mellem dem (Ballegaard et al., 2018).

## 3.3 Opsamling

Digitale teknologier og kommunikationsformer giver mulighed for, at relationen mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver kan praktiseres på nye måder, som kan bidrage til at understøtte og udvikle relationen mellem dem. Dette foregår særligt gennem øget tilgængelighed og nye måde at skabe nærhed og tryk i relationen på.

At kunne kommunikere digitalt kan føre til, at både børn og unge og myndighedsrådgivere kan opleve en øget tilgængelighed i forhold til hinanden. Det sker særligt gennem den måde, som digital kommunikation skaber rammerne for en lettere, hyppigere og løbende kontakt på, hvilket kan medvirke til at opbygge, vedligeholde og skabe nærhed i relationen. Den lettere og hyppigere kontakt giver derudover myndighedsrådgiverne en øget tilstedeværelse i børnene og de unges liv, hvilket betyder, at de kan få bedre indblik i børnene og de unges hverdag og udfordringer. Dette gør dem bedre i stand til at hjælpe



børnene og de unge, når de har det svært, ligesom det kan styrke fortroligheden mellem dem. Den digitale kommunikation kan dog også påvirke relationen i en negativ retning, særligt hvis myndighedsrådgiverne ikke indfrier barnet eller den unges forventninger til den digitale kontakt. Der er desuden risiko for, at den øgede informationsstrøm mellem barnet, en unge og myndighedsrådgiveren, som følger af den digitale interaktion, medfører, at grænser til andre fagprofessionelle omkring barnet eller den unge bliver overskredet, hvilket kan føre til en forværret samarbejdsrelation mellem myndighedsrådgiveren og andre fagprofessionelle.

Digital kommunikation kan bidrage til at skabe nærhed og tryghed i relationen og mødet mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Flere af børnene og de unge i udgivelserne giver udtryk for, at de digitale rammer (fx videomøder) skaber en tryghed, som gør, at de føler sig mere komfortable i situationen. Den digitale kommunikation kan indebære, at der skabes en (ønsket) afstand mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren, som gør det lettere for barnet eller den unge at åbne sig over for myndighedsrådgiveren. Endelig giver digital kommunikation mulighed for flere uformelle samtaler (fx smalltalk), som kan medvirke til at skabe øget fortrolighed mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren. Dette kan understøtte, at der skabes en tillidsfuld relation mellem dem.

# 4 Etiske og juridiske dilemmaer

Digitaliseringen af socialt arbejde og introduktionen af nye digitale kommunikationsformer indebærer en række etiske og juridiske dilemmaer (Reamer, 2013a; Steiner, 2021).

Etiske overvejelser har altid været en del af socialt arbejde – et arbejdsområde, der beskæftiger sig med sårbare aspekter af børn, unge og familiers liv – hvorfor forhold såsom borgeres privatliv og professionelle grænser ikke er nye for myndighedsrådgivere (Reamer, 2013a). Alligevel tilføjer brugen af digitale kommunikationsformer en ny dimension til flere af disse eksisterende etiske overvejelser og dilemmaer. Kapitlet behandler således tre temaer:

- Privatliv og fortrolighed
- Monitorering og overvågning
- Professionelle grænser.

Kapitlet er baseret på 14 udgivelser, der har undersøgt forskellige etiske og juridiske dilemmaer, der kan opstå, når digital kommunikation anvendes i en dansk og international myndighedskontekst.

## 4.1 Privatliv og fortrolighed

Anvendelsen af digital kommunikation kan gøre det vanskeligt at sikre borgeres privatliv og fortrolighed. I den digitale sfære kan der opstå udfordringer med at sikre, at samtaler, korrespondancer og information ikke når 'utilsigtede publikummer' (Fang et al., 2014), samtidig med at information kan deles og tilgås uden borgeres viden eller samtykke (Reamer, 2013a).

### Utilsigtet deling af information

Når digitale kommunikationsformer anvendes, opstår der en fysisk distance, da parterne ikke befinder sig samme sted. Dette kan gøre det vanskeligt at sikre, at viden og information ikke deles med uvedkommende.

Anvendelsen af digital kommunikation i socialt arbejde kræver adgang til digitale teknologier, og det er ikke alle, der har adgang til egne private kommunikationsformer. En amerikansk udgivelse, der har undersøgt praksisser blandt

myndighedsrådgivere og familier under covid-19-pandemien, beskriver, at nogle familier blev nødt til at deltage i virtuelle møder fra offentlige steder, da de var afhængige af offentligt internet. For eksempel måtte et forældrepar deltage i et virtuelt retsmøde fra et offentligt sted. Dette kan gøre det vanskeligt at sikre, at andre ikke overhører møderne. Derudover beskriver udgivelsen, at omlægningen fra fysiske til digitale møder betød, at det kunne være svært at vide, hvem der var til stede under samtaler eller møder. Når myndighedsrådgiverne havde videomøder eller videoopkald med borgere, kunne det fx være svært at vurdere, om der uden for synsfeltet var nogen til stede, som overhørte samtalen (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022).

Derudover oplever nogle myndighedsrådgivere at få informationer om en borger fra andre, hvilket udfordrer spørgsmålet om samtykke. Således beskriver en irsk udgivelse, at forældre nogle gange videregiver oplysninger om deres barn, som de fx har tilgået via sociale medier, uden at deres barn har viden om det. Udgivelsen konkluderer, at det kan sætte myndighedsrådgiveren i en vanskelig situation, da vedkommende selv må håndtere det i relation til barnet. For eksempel forklarer barnet, at forældrene har videregivet oplysninger om vedkommende (Byrne et al., 2019). Det samme beskriver britiske myndighedsrådgivere i en udgivelse om brugen af sociale medier i socialt arbejde. Her havde nogle også oplevet, at pårørende sendte dem oplysninger om andre (fx screenshots af aktiviteter på sociale medier) uden disse personers samtykke (Cooner et al., 2020).

### **Sikre digitale arbejdsgange ved deling af personfølsomme oplysninger**

Brugen af digitale kommunikationsformer kræver juridiske overvejelser for at sikre, at personfølsomme oplysninger kan deles gennem sikre digitale systemer og arbejdsgange (Simpson, 2017).

En amerikansk udgivelse af myndighedsrådgiveres oplevelser med digital kommunikation viser, at vigtigheden af at kunne sikre borgernes privatliv blev styrende for, hvilke former for digital kommunikation myndighedsrådgiverne anvendte. For eksempel fortalte nogle myndighedsrådgivere, at de kun anvendte krypterede e-mails i deres digitale kommunikation med borgere og ellers undgik andre digitale kommunikationsformer (Breyette & Hill, 2015).

I forbindelse med det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog krævede projektet en ændring i forhold til, hvilke IT-systemer der blev anvendt i kommunerne. De IT-platformer og kommunikationsværktøjer, som bragte børn og unge allerede anvendte i deres kontakt med deres biologiske familie og venner, kunne ikke anvendes i kommunikationen med deres myndighedsrådgiver, da systemerne og værktøjerne ikke levede op til den påkrævede datasikkerhed ved deling af personfølsomme oplysninger. Det var derfor

nødvendigt at indkøbe nye licenser til IT-systemer i forbindelse med projektet. Derudover var det ikke muligt at oprette børnene og de unge i de kommunale IT-systemer, da det ville bryde kommunernes vilkår for licens og udgøre en sikkerhedsrisiko. Det betød, at børnene og de unge ikke selv kunne kontakte myndighedsrådgiveren gennem kommunens software, men forud for planlagte samtaler fik tilbudt et onlinemøderum (fx via Skype) (Ballegaard et al., 2018). Ligeledes fortæller myndighedsrådgiverne i en norsk udgivelse, at de oplever en udfordring i forhold til, at unge ikke har mulighed for at sende oplysninger gennem sikre systemer til dem på samme måde, som myndighedsrådgiverne kan sende digital post til dem (Kvakic et al., 2021).

En anden dansk udgivelse – et pilotprojekt om digitalisering af socialt arbejde med unge i udsatte positioner i danske kommuner – peger ligeledes på, at der kun er få digitale værktøjer, som opfylder kravene til datasikkerhed og derfor kan anvendes til udveksling af personfølsomme oplysninger. Udgivelsen finder, at kommunerne anvender en bred vifte af digitale kommunikationsredskaber, men at det kun er få af dem, der opfattes som sikre digitale værktøjer (fx e-boks og talejournal). Blandt myndighedsrådgiverne i udgivelsen er der derudover et stort fokus på overholdelse af reglerne om GDPR, hvilket ifølge dem begrænser deres muligheder for at kommunikere med de unge. De unge ønsker fx at kommunikere via sms, Snapchat og Messenger, men det er ikke muligt inden for GDPR-reglerne (se eksempel fra undersøgelsen i Boks 4.1). Flere af myndighedsrådgiverne udtrykker også tvivl om lovgivningen, og nogle har oplevet, at ledelsen har forbudt brugen af sms'er, selvom myndighedsrådgiverne mener, de har behov for at kunne sende sms'er for at kunne udføre deres arbejde. Udgivelsen konkluderer derfor, at en rigid tolkning af lovgivningen kan efterlade den enkelte myndighedsrådgiver i et unødvendigt krydspres, hvor de selv har ansvaret for at leve op til deres forpligtelser som myndighedsrådgivere og samtidig overholder lovgivningen (Christensen et al., 2020). I den norske udgivelse nævnt ovenfor giver de fleste af de deltagende myndighedsrådgivere udtryk for, at de er usikre på, hvilke retningslinjer der er, når de anvender digitale redskaber. Myndighedsrådgiverne i dette studie efterlyste retningslinjer og en fælles forståelse af anvendelsen af digital kommunikation (Kvakic et al., 2021).

En tredje dansk udgivelse sætter også fokus på, hvordan de lovgivningsmæssige krav til dokumentation og sagsbehandling opretholdes, når nye teknologier implementeres i socialt arbejde. Udgivelsen peger fx på, at der kan være behov for at overveje, hvordan og hvornår myndighedsrådgiveren skal besvare tekstbeskeder, og hvordan dette dokumenteres (Mackrill & Ebsen, 2018).

## Boks 4.1 At møde de unge der, hvor de er

I projektet "Den digitalt kompetente socialrådgiver" anvender socialrådgiverne forskellige kommunikationsformer i kontakten med de unge. Flere af socialrådgiverne oplever dog, at den lovgivningsmæssige ramme for digital kommunikation kan begrænse deres kontakt med de unge, da det gør det vanskeligt at møde de unge på de digitale medier der, hvor de er. Således siger en af socialrådgiverne i undersøgelsen:

*"Jeg sender breve via e-post og sikker mail. Tidligere direkte e-mails. Jeg sender ikke sms til borgere (kun "vi ses i eftermiddag"). Det er en udfordring, da unge ikke tjekker e-Boks. De bruger jo sms, eller Snaps. Det er en stor begrænsning. Det er ikke en sikker linje."*

På den måde kan der opstå et dilemma, da socialrådgiverne på den ene side ønsker at kommunikere med de unge via medier, hvor de unge allerede færdes, men på den anden side begrænses i, hvilke medier de kan anvende, da de ikke alle lever op til kravene i lovgivningen (fx til udveksling af personfølsomme oplysninger).

Kilde: Christensen et al., 2020, s. 17.

## 4.2 Monitorering og overvågning

Digitale teknologier og kommunikationsformer har gjort det muligt at få adgang til viden og information om borgeres liv på måder, der ikke før har været mulige (fx via sociale medier) (Breyette & Hill, 2015). Det medfører etiske og juridiske dilemmaer i forhold til, om viden, der kan tilgås online, skal indgå i socialt arbejde, og hvis den skal, hvordan det så gøres med respekt for borgernes privatliv. Dette er særligt et tema i de internationale udgivelser, mens det ikke belyses i de danske udgivelser.

### Monitorering af aktiviteter online

Digitale teknologier og kommunikationsformer, herunder særligt sociale medier, kan give viden om borgeres aktiviteter, fx hvor de befinder sig, hvad de

laver, og hvem de er sammen med. Flere af de internationale udgivelser beskriver således, at myndighedsrådgivere nogle gange anvender sociale medier til at monitorere borgeres aktiviteter. Disse udgivelser anvender ofte den brede betegnelse 'klienter' eller 'borgere' og angiver således ikke, om der er tale om børn og unge eller voksne (fx omsorgsgivere) (Breyette & Hill, 2015; Byrne et al., 2019; Cooner et al., 2020; Ryan & Garrett, 2018; Sage et al., 2017).

En britisk udgivelse om brugen af sociale medier i socialt arbejde – i dette tilfælde Facebook specifikt – beskriver, at det ikke var ualmindeligt, at myndighedsrådgiverne brugte Facebook til at overvåge borgere. De brugte fx Facebook til at få information om omsorgsgiveres aktiviteter og forhold. Dette foregik, uden at de pågældende vidste, at deres aktiviteter på Facebook blev overvåget (Cooner et al., 2020). I en irsk udgivelse blandt myndighedsrådgivere og socialrådgiverstuderende giver størstedelen dog udtryk for, at de ikke finder det acceptabelt at bruge sociale medier til at søge informationer om borgere (Ryan & Garrett, 2018). I en amerikanske udgivelse om myndighedsrådgivere fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet svarer lidt under halvdelen (43 pct.), at de har søgt efter borgere på sociale medier af nysgerrighed (Sage et al., 2017).

I en amerikansk udgivelse af myndighedsrådgiveres oplevelser med digital kommunikation giver flere af myndighedsrådgiverne udtryk for, at de har brugt sociale medier til at monitorere borgeres aktiviteter. Nogle af myndighedsrådgiverne fortæller, at sociale medier kan bruges til at finde oplysninger, som fx omsorgsgivere ellers ikke ville have fortalt (fx i sager om beskyttelse af børn). Myndighedsrådgiverne giver dog også udtryk for, at de er usikre på, om det er etisk forsvarligt at søge efter borgeres aktiviteter online. Blandt myndighedsrådgiverne i denne udgivelse er der uenighed om dette, idet nogle mener, at det er et brud på borgernes ret til privatliv, mens andre mener, at det kan være nødvendigt for at finde ud af, om en omsorgsgiver fx følger den plan, der er blevet lagt. Nogle af myndighedsrådgiverne fortæller, at der har været sager, hvor onlineinformation fik betydning for en sag. Dertil fortæller enkelte myndighedsrådgivere, at de har oprettet falske profiler for at kunne monitorere borgere online (Breyette & Hill, 2015). I den britiske udgivelse fortæller enkelte myndighedsrådgivere også, at de har anvendt falske profiler (Cooner et al., 2020).

### **Myndighedsrådgivernes begrundelser for digital overvågning**

Myndighedsrådgiverne har flere overvejelser i forbindelse med at monitorere eller overvåge borgeres aktiviteter online. I udgivelserne optræder typisk to typer begrundelser, som handler om, at det kan støtte dem i at vurdere risiko og sikkerhed i en familie, eller at borgeres profiler er åbne.

I en irsk udgivelse om brugen af sociale medier i socialt arbejde fortæller de fleste myndighedsrådgivere, at det nogle gange kan være nødvendigt at søge efter informationer på sociale medier – særligt i sager med børn og unge i udsatte positioner, hvis der fx er mistanke om en alvorlig risiko for barnet eller den unge (fx mistanke om, at et barn eller en ung bor i en familie med misbrug) (Byrne et al., 2019). En norsk udgivelse om brugen af digitale redskaber og sociale medier beskriver, at flere af de deltagende myndighedsrådgivere havde søgt efter borgere på sociale medier eller via Google. Som begrundelse angav de fx, at de gjorde det for at afdække barnet eller den unges omsorgssituation (fx for at få indsigt i vold i hjemmet) (Kvakic et al., 2021). Ligeledes svarer lidt over halvdelen af myndighedsrådgiverne (58 pct.) i en amerikansk udgivelse, at det i nogle tilfælde er i orden at søge efter borgere online. Her har 49 pct. brugt Facebook til at lokalisere en borger (fx en forælder eller en familie, der er forsvundet), mens 46 pct. har søgt efter informationer om risikofaktorer på Facebook, og 33 pct. har søgt informationer via Facebook som del af deres vurdering af sagen (Sage et al., 2017). I en irsk udgivelse om myndighedsrådgivere og socialrådgiverstuderende svarer særligt de, der arbejder inden for området om børn og unge i udsatte positioner, at de finder det acceptabelt at bruge sociale medier til at finde informationer om borgere (fx hvis et anbragt barn er forsvundet) (Ryan & Garrett, 2018). Det samme gør sig gældende i en amerikansk udgivelse af myndighedsrådgiveres oplevelser med digital kommunikation, hvor nogle af myndighedsrådgiverne begrundede deres monitorering af borgere via sociale medier med, at det bidrager til at sikre, at en borger er i sikkerhed. De fleste myndighedsrådgivere i samme udgivelse fortæller dog, at de har brugt det til at finde informationer om borgere. Nogle retfærdiggør dette med, at borgernes profiler har været offentlige eller åbne (Breyette & Hill, 2015). I den britiske udgivelse om brugen af Facebook blandt myndighedsrådgivere forklarer flere af dem også, at borgernes offentlige profiler muliggør og retfærdiggør overvågning. Brugen af informationer fra Facebook retfærdiggøres også, hvis informationerne anvendes til at sikre børns sikkerhed (fx ved at se på indholdet af billeder, som en omsorgsgiver deler på sociale medier). Der er dog nogle myndighedsrådgivere, der ikke anvender Facebook med henvisning til beskyttelse af familiernes privatliv, mens nogle også sætter spørgsmålstegn ved fakticiteten af oplysninger fundet på sociale medier (Cooner et al., 2020).

Blandt myndighedsrådgiverne er der uklarheder forbundet med brugen af sociale medier i socialt arbejde. I både en britisk udgivelse og en irsk udgivelse giver deltagerne generelt udtryk for, at de mangler klare og opdaterede retningslinjer i forhold til brugen af sociale medier i socialt arbejde (Cooner et al., 2020; Ryan & Garrett, 2018). Det samme gør sig gældende i en norsk udgivelse om myndighedsrådgiveres brug af sociale medier i myndighedsarbejdet, hvor deltagerne giver udtryk for, at reglerne om brug af sociale medier, og hvordan informationer fra sociale medier må anvendes, er uklare (Kvakic et al.,

2021). Derudover peger en amerikansk udgivelse blandt personer, der underviser myndighedsrådgivere, på, at der kan mangle ens retningslinjer, da denne udgivelse fandt variationer mellem forskellige stater i forhold til praksis og retningslinjer relateret til brugen af sociale medier (Stott et al., 2017).

### **Risiko for overvågning af myndighedsrådgiveren**

Den øgede brug af digitale teknologier og kommunikationsformer medfører også risiko for, at myndighedsrådgiverne bliver overvåget af borgerne.

En udgivelse om brugen af sociale medier i socialt arbejde i Irland beskriver, at myndighedsrådgiverne var bekymrede for, at borgere (skjult) filmer eller optager lyd af møder, eller at der bliver taget billeder af dem. Nogle af myndighedsrådgiverne har oplevet, at borgere har truet med at lægge optagelserne eller billederne på sociale medier. Denne risiko medførte bekymring og usikkerhed i forhold til, hvordan myndighedsrådgiverne kan beskytte sig selv. Derudover oplever nogle af myndighedsrådgiverne i udgivelsen, at deres privatliv kan blive kompromitteret, da digital kommunikation kan skabe en ny form for nærhed mellem borgere og myndighedsrådgivere. Myndighedsrådgiverne fortæller således, at de er opmærksomme på, at deres profiler på sociale medier er sat som private, og nogle bruger et andet navn for at undgå, at borgerne overvåger dem (Byrne et al., 2019). Endelig har nogle af myndighedsrådgiverne i en amerikanske udgivelse oplevet at blive chikaneret på sociale medier af borgere (fx trusler) (Breyette & Hill, 2015).

## **4.3 Professionelle grænser**

Når relationen mellem borger og myndighedsrådgiver ikke kun udspiller sig fysisk, men også digitalt, kan det medføre, at de professionelle grænser bliver uklare. Digital kommunikation kan skabe usikkerhed om, hvad der karakteriserer passende adfærd i relationen, fx hvordan relationer håndteres på digitale platforme, og hvornår myndighedsrådgiveren skal være tilgængelig. Klare grænser er vigtige i relationen mellem borger og myndighedsrådgiver, da de er med til at skabe forståelse for formålet med relationen og sikre, at forventninger til relationen er afstemt (Reamer, 2013b).

### **Fastholdelse af en professionel distance**

Digital kommunikation kan sløre grænserne mellem professionelle og personlige relationer fx på sociale medier (fx Facebook og Snapchat), hvor formålet er at forbinde venner og bekendte i en digital sfære. Digitale teknologier og



kommunikationsformer kan på den måde skabe nærhed, selvom personer ikke er fysisk sammen.

Det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog arbejdede bevidst med at bruge digital kommunikation til at mindske afstanden mellem anbragte børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Myndighedsrådgiverne, der deltog i projektet, gav udtryk for, at det var vigtigt at fastholde en distance til børnene og de unge for at undgå at blive 'venner' eller en 'ny mor' til dem. Dette hang også sammen med, at myndighedsrådgiverne ikke ønskede at blive for tætte med børnene og de unge, i tilfælde af at de skulle skifte myndighedsrådgiver (Andersen et al., 2018).

Internationale udgivelser berører også venskabsdilemmaet og diskuterer det særligt i forbindelse med, hvordan myndighedsrådgiverne håndterer venneanmodninger fra borgerne (Breyette & Hill, 2015; Ryan & Garrett, 2018; Sage et al., 2017). I en irsk udgivelse om myndighedsrådgivere og socialrådgiverstuderende svarer størstedelen, at professionelle ikke bør være venner med borgerne på sociale medier. Nogle af deltagerne i denne udgivelse fortæller, at de derfor ignorerer venneanmodninger fra borgerne, mens enkelte har talt med borgerne om det. En myndighedsrådgiver oplevede, at afvisninger af venneanmodninger kunne påvirke relationen til borgerne negativt (Ryan & Garrett, 2018). I en amerikansk udgivelse af myndighedsrådgivernes oplevelser med digital kommunikation beskriver myndighedsrådgiverne forskellige strategier til at håndtere venneanmodninger, fx ved at acceptere en anmodning og efterfølgende fjerne borgeren fra sin venneliste igen. På den måde har myndighedsrådgiverne mulighed for at fastholde en professionel distance (Breyette & Hill, 2015). I en anden amerikansk udgivelse giver myndighedsrådgiverne udtryk for, at de savner klarer retningslinjer og mere uddannelse i forhold til, om det er acceptabelt at være venner med borgerne på sociale medier (fx at være onlinevenner med plejeforældre eller unge, der tidligere har været anbragt) (Sage et al., 2017).

### **Adskillelse af arbejdstid og fritid**

Mens digitale kommunikationsformer kan gøre det nemmere for borgerne at kontakte deres myndighedsrådgiver, når de har behov for det, kan det samtidig gøre det vanskeligt for myndighedsrådgiveren at opretholde en grænse mellem arbejdstid og fritid.

I det danske forsknings- og praksissamarbejde Teledialog havde anbragte børn og unge mulighed for at kontakte deres myndighedsrådgiver via sms eller telefonopkald, men kunne kun forvente svar i myndighedsrådgiverens arbejdstid. For flere af de anbragte børn og unge var dette en begrænsning for deres oplevelse af myndighedsrådgiverens tilgængelighed. Derfor valgte

nogle myndighedsrådgivere at være tilgængelige om aftenen. Dette medførte dog udfordringer i forhold til grænsen mellem arbejdstid og fritid, hvilket var et specifikt opmærksomhedspunkt i udviklingsprocessen i forbindelse med projektet. For at sikre grænsen mellem arbejdstid og fritid valgte flere myndighedsrådgivere at efterlade deres mobiltelefon på kontoret, når de gik hjem, og der blev således først fulgt op på uopfordret kontakt den efterfølgende arbejdsdag (Ballegaard et al., 2018). En anden udgivelse om Teledialog fremhæver, at det kan være svært for myndighedsrådgiveren at fastholde denne grænse, hvis et barn eller en ung kontakter dem og har behov for akut hjælp eller støtte (Andersen et al., 2018).

En amerikansk udgivelse af myndighedsrådgiveres oplevelser med digital kommunikation beskriver ligeledes, at myndighedsrådgiverne oplever, at digital kommunikation udviser grænserne mellem arbejdstid og fritid. Myndighedsrådgiverne i denne udgivelse oplever, at de konstant skal være tilgængelige. Det opleves særligt vanskeligt, hvis en borger kontakter dem vedrørende en krisesituation, mens de har fri, hvilket rejser et etisk dilemma, om myndighedsrådgiveren skal besvare henvendelsen (Breyette & Hill, 2015). Myndighedsrådgivere og socialrådgiverstuderende i en irsk udgivelse fremhæver ligeledes, at digital kommunikation har øget tilgængeligheden i en sådan grad, at der er risiko for at skabe '24/7-myndighedsrådgivere', da de føler sig etisk forpligtede til at reagere på akutte henvendelser fra borgere (Ryan & Garrett, 2018). En norsk udgivelse, der blandt andet bygger på fokusgruppeinterview med myndighedsrådgivere, beskriver, hvordan spørgsmålet om tilgængelighed via digitale redskaber skabte diskussion mellem deltagerne i interviewet, hvor nogle udtrykte en moralsk forpligtelse til at være tilgængelige for borgerne, mens andre gav udtryk for, at en sådan tilgang kunne udviske grænserne mellem arbejdstid og fritid (Kvakic et al., 2021).

For børn og unge, der er involveret i en sag hos de sociale myndigheder, kan digital kommunikation i nogle tilfælde også komme for tæt på deres privatliv. Selvom børn og unge i en britisk udgivelse overordnet set gav udtryk for, at de oplevede kontinuerlig digital kommunikation med deres myndighedsrådgiver som udtryk for interesse fra myndighedsrådgiverens side (Simpson, 2017), kan det i nogle tilfælde blive for meget. Således peger en dansk udgivelse om brugen af applikationen MinRådgiver på, at nogle af børnene og de unge oplevede gentagne opdateringer via applikationen som en overskridelse af grænsen til deres privatliv. Derfor fortalte nogle af børnene og de unge, hvordan de overvejede, hvad de angav i applikationen, for at undgå, at applikationen viste målsætninger, der var for personlige eller private. I den forbindelse foreslog et af børnene i undersøgelsen, at brugeren burde have mulighed for at angive målsætninger, der var private, som myndighedsrådgiveren ikke kunne se (Mackrill & Ørnboell, 2019).

## 4.4 Opsamling

Introduktionen af digitale teknologier og kommunikationsformer har medført nye etiske og juridiske overvejelser i socialt arbejde. Disse overvejelser relaterer sig særligt til spørgsmål om privatliv og fortrolighed, monitorering og overvågning samt professionelle grænser.

Brugen af digital kommunikation kan udfordre borgernes ret til privatliv og fortrolighed. Viden og information kan blive delt via platforme, der ikke altid er sikre, ligesom digital kommunikation kan gøre det vanskeligt at afgøre, hvem der er til stede eller kan overheøre telefonsamtaler og videomøder. Der er derfor risiko for, at følsomme oplysninger utilsigtet bliver delt med uvedkommende. Det er derfor vigtigt at have særlig opmærksomhed på at sikre, at sensitive samtaler og oplysninger kun deles og opbevares i sikre systemer og fora.

Samtidig giver digital kommunikation og særligt sociale medier adgang til information på en ny måde end tidligere. Information om borgernes liv kan tilgås og følges via digitale platforme, og dette kan foregå uden borgernes viden eller samtykke. Dette er særligt en problemstilling, der rejses i de internationale udgivelser, som beskriver, at mange myndighedsrådgivere er i tvivl om, hvor de etiske og juridiske grænser går med hensyn til at bruge information fra sociale medier i sagsbehandlingen. Det peger på et behov for klare retningslinjer om brugen af sociale medier i socialt arbejde for at sikre borgernes privatliv og for at undgå, at ansvaret for at vurdere, hvor de etiske og juridiske grænser går, bliver pålagt den enkelte myndighedsrådgiver.

Brugen af digitale medier kan udviske professionelle grænser. Blandt myndighedsrådgiverne er der opmærksomhed på at sikre, at de professionelle grænser opretholdes, fx ved at undgå at komme *for* tæt på børn og unge. Digital kommunikation kan også nedbryde grænserne mellem arbejdstid og fritid, hvilket medfører etiske dilemmaer for myndighedsrådgiverne fx i relation til, hvordan beskeder fra børn og unge uden for arbejdstid håndteres. Endelig kan digital kommunikation give myndighedsrådgiveren en større tilstedeværelse i børn og unges hverdagsliv (fx gennem statusopdateringer), hvilket kan bidrage med vigtig information i det sociale arbejde, men samtidig medføre risiko for, at denne kommunikationsform opleves som indtrængen i barnet eller den unges privatliv. Disse forskellige former for grænseoverskridelser peger derfor på vigtigheden af retningslinjer og forventningsafstemning for at sikre, at relationelle, professionelle og arbejdsrelaterede grænser opretholdes på etisk og juridisk forsvarlig vis.

# 5 Digital kommunikation og inddragelse i sagsforløbet

I dette kapitel præsenteres en diskussion af resultaterne fra de inkluderede udgivelser (kapitel 2-4) med fokus på, hvordan digital kommunikation potentielt kan understøtte børn og unges inddragelse i løbet af deres sagsforløb. I kapitlet diskuterer vi resultaterne fra de 23 inkluderede udgivelser op mod eksisterende viden fra andre undersøgelser om børneinddragelse blandt børn og unge, der har en myndighedssag (se fx Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022).

Digitaliseringen af samfundet har påvirket professioner på tværs af sektorer, herunder også socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner (Ferguson et al., 2022). Denne udvikling har ændret måden borgere og myndighedsrådgivere interagerer på og har medført innovative arbejdsgange i udførelsen af socialt arbejde (Craig & Lorenzo, 2014; Lagsten & Andersson, 2018). Et af potentialerne, der er indeholdt i anvendelsen af digital kommunikation, er at styrke borgernes kontakt med de sociale myndigheder ved fx at ændre vilkårene for kontakt og skabe variation i brugen af tale og skrift, hvilket kan påvirke borgernes muligheder for at blive hørt og få indflydelse på sagsbehandlingsprocessen og beslutninger (Tregeagle & Darcy, 2008). Det er dette potentiale for en styrkelse af inddragelse, som vi sætter fokus på i denne diskussion.

Kapitlet skitserer først, hvordan vi definerer børneinddragelse. Efterfølgende har vi anvendt denne definition af børneinddragelse til tematisk at se på tre måder, hvor digital kommunikation potentielt kan få betydning for børn og unges inddragelse i sagsforløbet. Disse tre måder er:

- Adgang til myndighedsrådgiveren og vidensdeling
- Nye kommunikationsmuligheder og forskydning af roller
- Nærhed og distance i interaktionen.

## 5.1 Hvad er børneinddragelse?

I denne vidensindsamling anskuer vi børneinddragelse som en rettighed og en social proces. Vi anvender derfor både Laura Lundy's rettighedsbaserede model for børneinddragelse (Lundy, 2007) og en social og relationel forståelse af inddragelse (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022).

Børneinddragelse defineres ofte med udgangspunkt i FN's Børnekonvention fra 1989 – og særligt artikel 12 – som beskriver, at et barn skal kunne udtrykke sine synspunkter i sager, der vedrører barnet, og at barnets synspunkter skal tillægges passende vægt i beslutninger (United Nations, 1989). For at begrebsliggøre denne definition har flere forskere udviklet modeller for at kunne beskrive forskellige grader eller elementer af inddragelse. En af de mest kendte modeller er Roger Harts 'Deltagelsesstige', som beskriver forskellige grader af deltagelse – fra symbolsk inddragelse til reel inddragelse (Hart, 1992). En anden model, der også har haft stor betydning for forståelsen af børneinddragelse er Laura Lundys 'Inddragelsesmodel', som beskriver forskellige elementer af børneinddragelse (Lundy, 2007). Det er denne model, vi i denne rapport bruger til at forstå børneinddragelse, da modellens fokus på elementer frem for grader af inddragelse gør det muligt at identificere forskellige forhold, som har betydning for børns og unges inddragelse i sagsbehandlingen (se også Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022).

Laura Lundys 'Inddragelsesmodel' indeholder fire elementer, som bidrager til at omsætte den juridiske betydning af ordlyden i FN's Børnekonvention. Disse fire elementer er (Lundy, 2007, s. 933):

- Rum: At børn får mulighed for at udtrykke deres synspunkter
- Stemme: At børn støttes i at udtrykke deres synspunkter
- Tilhører: At børns synspunkter høres
- Indflydelse: At børns synspunkter tillægges passende vægt.

I forståelsen af, hvordan børneinddragelse udfolder sig i praksis, er det dog vigtigt at være opmærksom på ikke kun en rettighedscentreret forståelse af inddragelse, men også en sociologisk forståelse. Et sociologisk blik på børn og inddragelse lægger vægt på at forstå børn og unge som sociale aktører, der er en del af en bestemt kontekst og indgår i forskellige relationer, som er med til at forme den måde, som inddragelse udfolder sig på. Et sådant blik sætter derfor fokus på de sociale og relationelle aspekter af inddragelse såsom spørgsmål om netværk, tillid og magt, som også har betydning for børneinddragelse (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022; Ulvik, 2015).

## 5.2 Inddragelse via digital kommunikation

I de kommende afsnit diskuterer vi resultaterne fra de inkluderede udgivelser i relation til ovenstående forståelse af børneinddragelse og eksisterende viden

om børneinddragelse i myndighedssagsbehandlingen for at udforske, hvordan digital kommunikation kan understøtte børn og unges inddragelse i deres sagsforløb.

### **Adgang til myndighedsrådgiveren og vidensdeling**

Digitale værktøjer gør det muligt for børn og unge og deres myndighedsrådgiver at kommunikere og dele information på nye måder, der supplerer andre måder at interagere på i socialt arbejde (fx fysiske møder).

Med muligheden for at kommunikere via fx e-mails, sms'er og videomøder har både børn og unge og myndighedsrådgivere fået nye måder at kontakte hinanden på, hvilket skaber nye rum for børneinddragelse. I udgivelserne italesættes børn og unge ofte som en gruppe af borgere, som er vant til at bruge digitale kommunikationsformer (Andersen et al., 2018; Breyette & Hill, 2015; Mackrill & Ørnboell, 2019). Derudover giver nogle af myndighedsrådgiverne på tværs af udgivelserne udtryk for, at familierne foretrækker tekstbeskeder, da de opleves mindre forstyrrende, og fordi tekstbeskeder gør det muligt for dem at svare, når de har tid (Gross et al., 2023; Jeyasingham, 2020). Ifølge nogle af udgivelserne er det dog vigtigt at være opmærksom på, at ikke alle borgere har adgang til digitale kommunikationsformer (fx på grund af økonomiske årsager) (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022), og nogle børn og unge kan befinde sig i en situation, hvor de har vanskeligt ved at anvende digital kommunikation, eller fravælger eller undviger digital kommunikation (Andersen et al., 2018; Ebsen & Petersen, 2020; Mackrill & Ørnboell, 2019; Pink et al., 2022). Disse udfordringer kan derfor begrænse nogle børn og unges muligheder for at indgå i sagsbehandlingen på digital vis og dermed begrænse deres rum for inddragelse.

Flere af børnene og de unge på tværs af udgivelserne giver udtryk for, at digitale kommunikationsformer gør det nemmere for dem at kontakte deres myndighedsrådgiver og dermed skabe en større tilgængelighed og en bedre adgang til myndighedsrådgiveren (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018; Mackrill & Ebsen, 2018; Mackrill & Ørnboell, 2019). Dette kan være med til at understøtte, at der skabes rum for børnene og de unges inddragelse. Anden forskning om børneinddragelse i sagsbehandlingen har vist, at børn og unge ofte savner adgang i løbet af sagsbehandlingen, såsom adgang til deres myndighedsrådgiver og adgang til møder (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022; Dillon, 2018; Husby et al., 2018). Når børn og unge bliver spurgt om positive oplevelser med inddragelse, fremhæver de ofte det, at de har adgang til deres myndighedsrådgiver (Falch-Eriksen et al., 2021). På den måde kan den øgede tilgængelighed via digitale redskaber, hvor børnene og de unge selv kan kontakte deres myndighedsrådgiver, være med til at understøtte skabelsen af rum for inddragelse.

Skabelsen af rum gennem digital kommunikation kan også være med til at støtte børnene og de unge i at give udtryk for deres oplevelser og synspunkter og dermed understøtte elementet om stemme. I flere af udgivelserne giver myndighedsrådgiverne udtryk for en oplevelse af, at børn og unge foretrækker digital kommunikation (Breyette & Hill, 2015; Gross et al., 2023; Jeyasingham, 2020; Kvakic et al., 2021). Myndighedsrådgiverne fortæller også, at brugen af digitale værktøjer giver mulighed for at have en hyppigere og lettere kommunikation med børn og unge (Breyette & Hill, 2015; Christensen et al., 2020; Gomez et al., 2021). Børnene og de unge selv fortæller, at den digitale kommunikation gør det muligt for dem løbende og på deres egne præmisser at dele viden og information om deres hverdag og trivsel fx gennem sms'er eller opdateringer i en applikation (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018; Mackrill & Ørnboell, 2019). På den måde skal de ikke vente indtil et planlagt møde med deres myndighedsrådgiver for at kunne give udtryk for deres synspunkter, men kan gøre det, når behovet opstår. Nogle børn og unge kan dog opleve, at den øgede informationsstrøm bliver for meget, og at informationsdeling kommer til at overskride grænsen til deres privatliv (fx hvis fastsatte mål i en applikation bliver for personlige) (Mackrill & Ørnboell, 2019). Det peger på, at hvis den digitale kommunikation bliver oplevet negativt (fx som et pres eller som overvågning), er der risiko for, at det kan begrænse det, børnene og de unge deler, og dermed begrænse deres stemme.

### **Nye kommunikationsmuligheder og forskydning af roller**

Digitale teknologier og digitale kommunikationsformer giver børnene og de unge nye muligheder for kommunikation med myndighedsrådgiveren, og de nye kommunikationsformer har også potentiale til at styrke børnene og de unges position i interaktionen.

I takt med at børnene og de unge får nye muligheder for at kontakte og kommunikere med deres myndighedsrådgiver, fremhæver nogle af udgivelserne, at det giver dem mulighed for at kommunikere på måder, de er bekvemme med, og på tidspunkter, der passer dem (Andersen et al., 2018; Mackrill & Ebsen, 2018; Simpson, 2017). Dette kan være med til at støtte dem i at give udtryk for deres stemme, da de kan give udtryk for deres synspunkter på måder og tidspunkter, der passer dem. Dette skaber dog også en udfordring for myndighedsrådgiverne, da det gør skellet mellem arbejdstid og fritid mere flydende og særligt medfører etiske dilemmaer og faglige overvejelser om, hvornår de skal være tilgængelige og svare på beskeder fra børn og unge (fx hvis de får viden om en kritisk situation uden for deres arbejdstid) (Breyette & Hill, 2015; Kvakic et al., 2021; Ryan & Garrett, 2018). Ifølge nogle af udgivelserne giver den digitale kommunikation ikke kun børnene og de unge nye muligheder i kontakten med de sociale myndigheder, men kan også give dem mere kontrol

i mødet med myndighedsrådgiveren. Børnene og de unge kan fx få mere kontrol over mødet ved at kunne slukke for webkameraet eller ved gøre det nemmere for dem at forlade mødet sammenlignet med et fysisk møde (Andersen et al., 2018; Pink et al., 2022).

Nogle digitale teknologier såsom applikationer kan understøtte skabelsen af et samarbejdsrum, hvor barnet eller den unge og vedkommendes myndighedsrådgiver sammen sætter mål for den sociale indsats, de modtager (Mackrill & Ørnboell, 2019). På den måde kan digitale kommunikationsformer være med til at støtte børnene og de unge i at få indflydelse på deres sagsforløb. Digital kommunikation kan også give børnene og de unge en styrket position i mødet med myndighedsrådgiveren, da digital kommunikation for mange børn og unge er en integreret del af den måde, de kommunikerer med andre på (Andersen et al., 2018; Megele & Malik, 2020). Sammenlignet med myndighedsrådgiverne er mange børn og unge derfor mere vant til at bruge digitale kommunikationsformer og har mere teknologisk kapital (Breyette & Hill, 2015; Conrad & Magsamen-Conrad, 2022). Dette kan styrke deres rolle som 'ekspert' i mødet med myndighedsrådgiveren (Andersen et al., 2018). Anden forskning har peget på, at et asymmetrisk magtforhold mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver kan blive en barriere for børneinddragelse (Falch-Eriksen et al., 2021). Hvis barnet eller den unges rolle styrkes, så barnet eller den unge får en ekspertrolle, kan det potentielt være med til at skubbe til det asymmetriske forhold mellem børn og unge og myndighedsrådgivere.

### **Nærhed og distance i interaktionen**

Digital kommunikation kan få betydning for relationsdannelsen, og hvordan relationen mellem børn og unge og myndighedsrådgivere opleves. Denne oplevelse indebærer både nye måder at skabe nærhed til en person på, som man ikke så ofte ser fysisk, og nye måder at skabe en (ønsket) distance på i relationen.

I forskning om børneinddragelse på myndighedsområdet fremhæves myndighedsrådgiveren ofte som en central tilhører, og relationen til vedkommende beskrives ofte som et centralt element i forhold til at understøtte inddragelse af børn og unge i myndighedssagsbehandlingen (Bengtsson & Henze-Pedersen, 2022). En god og tillidsfuld relation til myndighedsrådgiveren kan være med til at sikre en åben kommunikation mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren (Cossar et al., 2016) og sikre en positiv samarbejdsrelation (Sæbjørnsen & Willumsen, 2017). Digital kommunikation kan gennem hyppig kommunikation bidrage til skabelse af relationen mellem barnet eller den unge og myndighedsrådgiveren ved at bidrage til en oplevelse af "social tilstedeværelse" af myndighedsrådgiveren i barnet eller den unges liv trods den fysiske adskillelse (Simpson, 2017). Derudover kan digital kommunikation



gøre, at myndighedsrådgiveren deler personlige informationer om sig selv fx ved at fremvise sit kæledyr på et videomøde (Andersen et al., 2018). På den måde kan digital kommunikation tilføje en ekstra dimension i relationsdannelsen i tillæg til den måde, relationen praktiseres på til fysiske møder. For nogle børn og unge kan den øgede tilstedeværelse af myndighedsrådgiveren dog blive oplevet som en indtrængen i barnet eller den unges hverdagsliv (Mackrill & Ørnbøll, 2019), og det peger på, at det er vigtigt at afstemme og finde en balance i den digitale kommunikation med børn og unge. Derudover kan den øgede tilstedeværelse i barnet eller den unges liv også betyde, at myndighedsrådgiveren kommer *fortæt* på barnet eller den unge og dermed bliver *for* involveret i barnet eller den unges hverdag, hvilket kan betyde en overskridelse af grænserne til andre professionelle, som har ansvar for barnet eller den unge i hverdagen (Andersen et al., 2018).

Digital kommunikation kan også være med til at skabe en (ønsket) distance, som gør det nemmere for nogle børn og unge at åbne sig over for myndighedsrådgiveren (Andersen et al., 2018; Ballegaard et al., 2018), hvilket kan understøtte relationsdannelsen mellem dem og sikre, at barnet eller den unge kan give udtryk for sine synspunkter. Digital kommunikation indeholder dog også en fysisk distance, der kan gøre det svært for myndighedsrådgiveren at få indsigt i barnet eller den unges udfordringer og behov. Den digitale kommunikation kan fx gøre det vanskeligt at få viden om barnet eller den unges sikkerhed, vurdere barnet eller den unges velbefindende og opfange nonverbal information (Conrad & Magsamen-Conrad, 2022; Gross et al., 2023; Pink et al., 2022; Ryan & Garrett, 2018). Dertil bliver digitale aftaler nogle gange opfattet som mindre forpligtende end det fysiske møde, hvilket gør dem sårbare over for udskydelser eller aflysninger (Andersen et al., 2018; Pink et al., 2022). Dette peger på, at den digitale kommunikation ikke kan stå alene, da der er risiko for, at informationer overses, eller at informationer først sent bliver tydelige for myndighedsrådgiveren grundet ustabil kontakt med barnet eller den unge. Derfor bør digital kommunikation ses som et supplement til andre kommunikationsformer i socialt arbejde (fx det fysiske møde), og ikke som en erstatning for disse (se også Pink et al., 2022).

### **Udvikling af pejlemærker for god digital kommunikation**

I forbindelse med forskningsprojektet "Digitalt socialt arbejde", som gennemføres af VIVE, Kommunernes Landsforening og Komponent, er der udviklet fem pejlemærker for god digital kommunikation mellem børn og unge i anbringelse og deres myndighedsrådgiver (se pejlemærkerne i faktaboksen herunder). Projektet har specifikt fokus på børn og unge i anbringelse, men pejlemærkerne kan også give inspiration til god digital kommunikation med børn og unge i en generel myndighedskontekst.



## Fem pejlemærker for digital kommunikation med børn og unge i anbringelse

Formålet med pejlemærkerne er at bidrage til at kvalificere den digitale kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Pejlemærkerne skal blandt andet bidrage til at styrke dialogen og tilrettelæggelsen af den digitale kommunikation, så det støtter børn og unge i at udtrykke deres synspunkter på deres præmisser.

De fem pejlemærker er:

1. Inddragelse er afsættet for den digitale kommunikation
2. Tydelig aftale om den digitale kommunikation
3. Et trygt og fortroligt digitalt rum
4. Klare aftaler med anbringelses hjemmet
5. Løbende faglig refleksion.

Kilde: Pejlemærkerne er under udgivelse.



## 6 Konklusion

I takt med at samfundet er blevet mere og mere digitaliseret, er nye digitale kommunikationsformer også blevet introduceret i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Dette har medført nye muligheder for interaktion, vidensdeling og kommunikation mellem borgere og myndighedsrådgivere, men også nye udfordringer og overvejelser i relation til tilrettelæggelsen af socialt arbejde, arbejdsgange og indhentning af information (Lagsten & Andersson, 2018; Peláez & Marcuello-Servós, 2018). Denne vidensindsamling har bidraget med viden om brugen af digital kommunikation mellem børn og unge med en myndighedssag og deres myndighedsrådgiver inden for det specialiserede område. Efterfølgende har vi brugt denne viden til at diskutere, hvordan digital kommunikation potentielt kan understøtte børn og unges inddragelse i løbet af deres sagsforløb.

Vidensindsamlingen peger på, at digital teknologi og digital kommunikation indeholder potentiale for at understøtte børn og unges inddragelse i deres sagsforløb ved at gøre myndighedsrådgiveren mere tilgængelig og skabe rum for løbende deling af information på barnet eller den unges præmisser sammenlignet med det fysiske møde. Digital kommunikation giver også børnene og de unge nye muligheder for at interagere med myndighedsrådgiveren og kan give dem en øget oplevelse af kontrol i mødet og skubbe til det asymmetriske magtforhold mellem dem ved at placere børnene og de unge i en (teknologisk) ekspertrolle. Derudover giver digital kommunikation nye muligheder for at skabe nærhed og (ønsket) distance i relationen mellem børnene og de unge og deres myndighedsrådgiver, hvilket kan skabe en personlig og fortrolig relation mellem dem og en distance, der kan gøre det lettere for nogle børn og unge at udtrykke deres synspunkter.

Selvom vidensindsamlingen peger på, at digital kommunikation har potentiale til at understøtte børn og unges inddragelse, illustrerer den også, at grænserne for privatliv kan blive forskubbet i en digital sfære. Således er der nogle børn og unge, der oplever en øget og løbende kommunikation som overvågning eller oplever, at myndighedsrådgiveren får adgang til *for* personlig information om dem, hvilket kan medføre, at de begrænser, hvad de deler med myndighedsrådgiveren. For myndighedsrådgiveren kan digital kommunikation gøre skellet mellem arbejdstid og fritid flydende, hvilket kan medføre etiske dilemmaer og faglige overvejelser om, hvornår de skal være tilgængelige. Derudover kræver digital kommunikation nye overvejelser om beskyttelse af borgernes oplysninger og åbner også for nye måder at tilgå information på (fx via sociale medier). Dette medfører etiske overvejelser om privatliv, fortrolighed, monitorering og overvågning samt behovet for klare etiske og juridiske retningslinjer om brugen af digital kommunikation i socialt arbejde.

Digital teknologi og digital kommunikation giver nye muligheder for at være til stede i børn og unges liv, men udgivelserne fremhæver, at denne form for kommunikation og interaktion ikke kan stå alene. Digital kommunikation kan være sårbar i forhold til adgang til digital teknologi, digitale færdigheder og tekniske udfordringer. Det digitale møde indebærer også begrænsninger, der kan gøre det svært at få indsigt i børn og unges trivsel og udfordringer. Endelig opfattes digital kommunikation ofte mere uformel end det fysiske møde, hvilket gør aftaler og møder sårbare over for udskydelser og aflysninger. Dette peger på, at digital kommunikation ikke kan erstatte andre måder at mødes og interagere på i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner, men at det kan være et supplement til andre måder at mødes på, fx det fysiske møde.



**DEL 2**

**Dokumentation**

# 7 Metode

I dette kapitel beskriver vi metoden, der blev anvendt til at identificere relevant litteratur til vidensindsamlingen. Formålet var at identificere litteratur, der berører børn og unge og myndighedsrådgiveres erfaringer og oplevelser med digital kommunikation i relation til de sociale myndigheder på børne- og ungdområdet.

## Litteratursøgning

Til denne vidensindsamling er der gennemført både en engelsksproget og en nordisksproget litteratursøgning. Disse søgninger tog afsæt i en række søgeord og fandt sted i både internationale og nordiske databaser (se Tabel 7.1).

**Tabel 7.1 Søgeord og databaser**

Søgeord*	
Engelsk	Dansk**
digital communication relation involvement social worker child/children young people	digital kommunikation relation involvering myndighedsrådgiver barn/børn ung/unge
Databaser	
Engelsksprogede databaser	Nordisksprogede databaser
Web of Science Proquest IBSS Academic Search Premier ERIC APA PsycInfo SocINDEX	bibliotek.dk NORA – Open Research Analytics Oria.no LIBRIS

Note: \* De oplyste søgeord er udvalgte søgeord og er således ikke udtømmende for de søgeord, der blev anvendt i søgningen.

\*\* De danske søgeord er oversat til svensk og norsk til brug i den nordisksprogede søgning.

## Afgrænsning og screening af litteratur

Litteraturen, der er fremkommet på baggrund af søgningerne, er blevet identificeret og screenet gennem tre faser baseret på en række inklusions- og eksklusionskriterier. Disse inklusions- og eksklusionskriterier udgør vidensindsamlingens afgrænsning (se Tabel 7.2).

For at en udgivelse kunne inkluderes, skulle udgivelsen være bedømt af fagfæller (peer review) og omhandle digital kommunikation mellem myndighedsrådgivere og børn eller unge (0-22 år), der har en sag hos de sociale myndigheder (fx forebyggende foranstaltning eller anbringelse). Udgivelsen skulle belyse myndighedsrådgivere og/eller børn og unges erfaringer og oplevelser med at bruge digital kommunikation. Enkelte udgivelser belyste også omsorgsgiveres perspektiver, og disse er inkluderet, hvis udgivelsen samtidig belyste myndighedsrådgivere og/eller børn og unges perspektiver. Derudover skulle udgivelsen være udgivet i perioden 2015-2022 og bygge på selvstændigt indsamlet empiri genereret i en skandinavisk eller vestlig kontekst. Det vil sige, at systematiske reviews, metaanalyser, teoretiske artikler og ph.d.-afhandlinger blev ekskluderet.

**Tabel 7.2 Vidensindsamlingens afgrænsning**

Afgrensning	
<b>Målgruppe</b>	Børn og unge, der har en sag hos de sociale myndigheder
<b>Aldersgruppe</b>	0-22-årige
<b>Interesseområde</b>	Digital kommunikation mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver
<b>Geografi</b>	Danmark, Norge, Sverige og andre vestlige lande, dvs. Europa, Nordamerika, New Zealand og Australien
<b>Periode</b>	2015-2022
<b>Sprog</b>	Dansk, svensk, norsk og engelsk
<b>Publikationstype</b>	Empiriske udgivelser

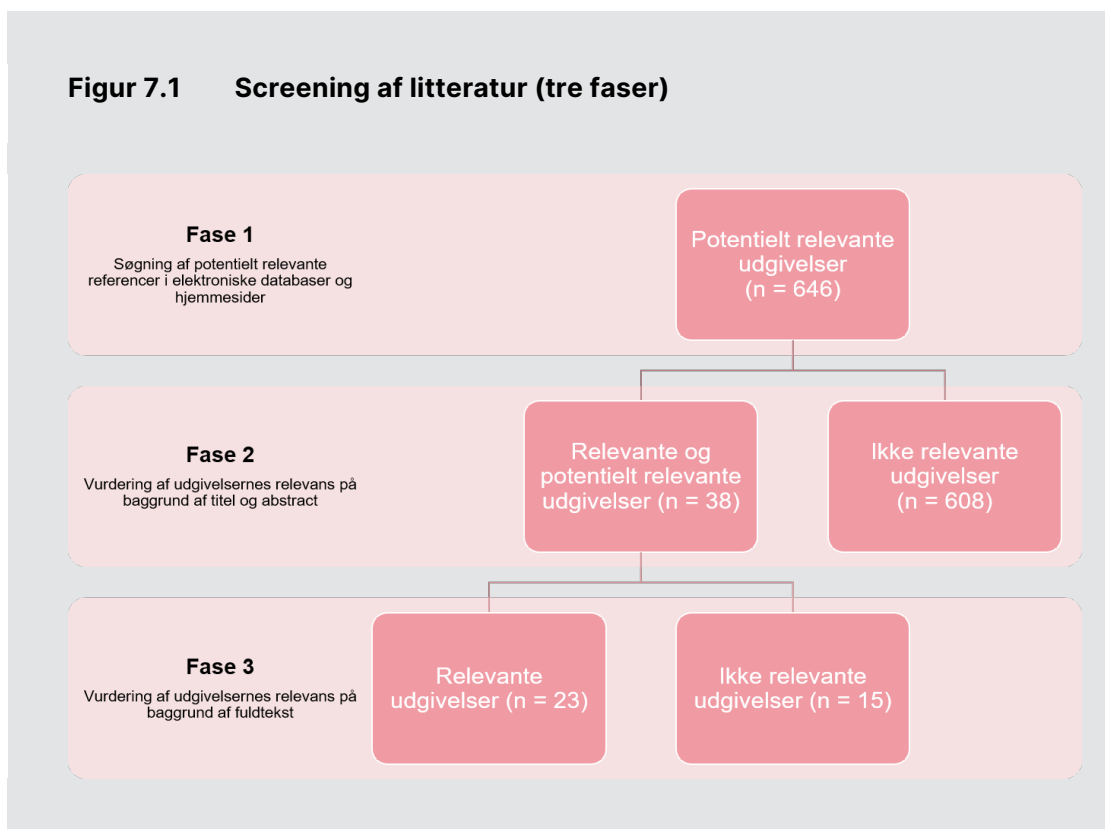
Udgivelserne i denne vidensindsamling er identificeret gennem tre søgnings- og screeningsfaser (se Figur 7.1).

I **første fase** blev der gennemført søgninger efter relevante nationale og internationale udgivelser. Den engelsksprogede søgning blev oprindeligt gennemført i regi af et andet projekt i VIVE, "Digitalt socialt arbejde", der er en undersøgelse af digital kommunikation mellem myndighedsrådgivere og børn og unge i anbringelse, mens den nordiske søgning er gennemført i forbindelse med denne vidensindsamling. Den engelsksprogede søgning returnerede 507

relevante og potentielt relevante udgivelser, mens den nordisksprogede søgning returnerede 139 relevante og potentielt relevante udgivelser.

I **anden fase** blev det samlede antal på 646 relevante og potentielt relevante udgivelser screenet på baggrund af titel og abstract. I denne fase blev en del udgivelser ekskluderet, primært fordi de ikke omhandlede digital kommunikation (fx artikler om sagsbehandlingssystemer) eller fordi de ikke byggede på selvstændigt indsamlet empiri (fx teoretiske artikler). Efter denne fase gik 38 relevante og potentielt relevante udgivelser videre til sidste fase.

I **tredje fase** blev udgivelserne screenet på baggrund af udgivelsernes fulde tekst. I denne fase blev udgivelser primært ekskluderet, fordi de ved nærmere gennemlæsning viste sig ikke at bygge på selvstændigt indsamlet empiri. Efter denne fase var 23 relevante udgivelser blevet identificeret og dermed inkluderet i vidensindsamlingen<sup>3</sup>.



<sup>3</sup> En enkelt af udgivelserne (Gross et al., 2023) var kun udkommet online (Online First) på tidspunktet for søgningerne, men er efterfølgende udkommet i selve tidsskriftet. For denne udgivelse har vi efterfølgende opdateret referencen, hvorfor udgivelsen er angivet med år 2023, selvom søgningen blev gennemført for perioden 2015-2022.



## **Kodning af udgivelser**

Efter søgnings- og screeningsfaserne er de 23 inkluderede udgivelser blevet kategoriseret efter land, metode og data. Efterfølgende er resultaterne – med relation to vidensindsamlingens formål om at undersøge kommunikation mellem børn og unge og deres myndighedsrådgiver – blevet beskrevet for hver af udgivelserne. Herefter har vi foretaget en tematisk analyse af udgivelsernes resultater og samlet dem under tre centrale temaer, der går på tværs af udgivelserne. De tre temaer er: digitale redskaber og færdigheder; den digitale relation; etiske og juridiske dilemmaer. De tre temaer er anvendt som rapportens tre analysekapitler.

De 23 inkluderede udgivelser spænder bredt empirisk og metodisk (se kapitel 8 for en oversigt over de inkluderede udgivelser). Af de 23 udgivelser stammer 8 udgivelser fra USA, 7 udgivelser fra Danmark, 5 udgivelser fra Storbritannien, 2 udgivelser fra Irland og 1 udgivelse fra Norge. Nogle af udgivelserne bygger på det samme datamateriale. Der indgår både kvantitative og kvalitative udgivelser, som har undersøgt børn og unge og myndighedsrådgiveres erfaringer og oplevelser med digital kommunikation i en myndighedskontekst.

## 8 Data

I dette kapitel bringes en oversigt over de 23 inkluderede udgivelser, som indgår i vidensindsamlingen. For hver publikation angives udgivelses reference, land, data og metode, og hvilke(t) af vidensindsamlingens tre temaer udgivelsen berører. De inkluderede udgivelser er listet alfabetisk efter førsteforfatteren.

Reference	Land	Data og metode	Tema(er)
Andersen, L. B., Danholt, P., & Lauritsen, P. (2018). Digitization and the distance between case managers and placed children in Teledialogue. <i>STS Encounters – DASTS Working Paper Series</i> , 10(2.3), 37-64.	Danmark	25 sagsbehandlere og 25 anbragte børn og unge i alderen 10-17 år deltog i undersøgelsen. Deltagerne kom fra 7 forskellige kommuner i Danmark. Data er indsamlet via workshops, deltagerobservation og semistruktureret interview. Workshops blev brugt i udviklingen af Teledialog. Deltagerobservation fandt sted via møder, workshops, medarbejdermøder, samtaler mellem myndighedsrådgiver og barnet. Sagsbehandlere og børnene og de unge blev interviewet 3 gange i løbet af projektet (før, midtvejs og efter projektet).	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer
Ballegaard, S. A., Andersen, L. B., Olsen, L., Danholt, P., & Lauritsen, P. (2018). <i>Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres myndighedsrådgiver. Evaluering af udviklings- og forskningsprojektet Teledialog</i> . København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.	Danmark	39 sagsbehandlere og 50 anbragte børn og unge i alderen 9-25 år deltog i undersøgelsen. Deltagerne kom fra 7 forskellige kommuner i Danmark. Data er indsamlet via workshops, besøg og semistruktureret interview. Sagsbehandlere blev interviewet 2 gange i løbet af projektet. De anbragte børn og unge blev interviewet 2 gange (ved opstart og afslutning af Teledialog), hvor de også tegnede deres netværk.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer
Breyette, S. K., & Hill, K. (2015). The Impact of Electronic Communication and Social Media on Child	USA	136 sagsbehandlere deltog i undersøgelsen. Deltagerne var sagsbehandlere fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet. De kom fra både det private og det offentlige system. Deltagerne havde en gennemsnitsalder på knap 44 år (fra 22 til 71 år), og de havde fra 1 års erfaring til over 20 års erfaring. De fleste (knap 85 pct.) arbejdede i det offentlige.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer

Reference	Land	Data og metode	Tema(er)
Welfare Practice. <i>Journal of Technology in Human Services</i> , 33(4), 283-303.		Spørgeskemaundersøgelse, der blev gennemført online og indeholdt 5 sektioner: demografi, brug af e-mail, brug af tekstbeskeder, brug af sociale medier og etiske dilemmaer.	
Byrne, J., Kirwan, G., & Mc Guckin, C. (2019). Social Media Surveillance in Social Work: Practice Realities and Ethical Implications. <i>Journal of Technology in Human Services</i> , 37(2-3), 142-158.	Irland	10 sagsbehandlere deltog i undersøgelsen. Deltagerne var nyligt uddannet inden for de seneste 2 år og var i starten af 20'erne til slutningen af 40'erne. Tre fokusgruppeinterviews. Interviewene omhandlede diskussioner af, hvornår brugen af sociale medier er hjælpsomt og acceptabelt, og hvornår interaktion på sociale medier er uacceptabelt i en professionel sammenhæng.	Digitale redskaber og færdigheder Etiske og juridiske dilemmaer
Christensen, M., Frederiksen, A. L., Rosenberg, C., & Madsen, K. B. (2020). <i>Den digitalt kompetente myndighedsrådgiver</i> . Slagelse: Professionshøjskolen Absalon.	Danmark	17 personer har deltaget i interview – disse var socialrådgivere, afdelingsledere, digitaliseringskonsulenter og en pædagogisk konsulent. Derudover har 2 socialrådgivere og 1 ung deltaget i observationer og interview. Data er indsamlet via telefoninterview, observationer, dybdegående interview og fokusgruppeinterview.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Etiske og juridiske dilemmaer
Conrad, J. B., & Magsamen-Conrad, K. (2022). Understanding the impact of the coronavirus pandemic on families involved in the child welfare system: Technological capital and pandemic practice. <i>Child &amp; Family Social Work</i> , 27(1), 11-21.	USA	5 sagsbehandlere med lederansvar har deltaget i undersøgelsen. Deltagerne havde 14-24 års erfaring fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet. Data er indsamlet gennem telefoninterviews. Interviewene tog udgangspunkt i en interviewguide, der omhandlede sagsbehandlingspraksisser under covid-19-pandemien samt praksisser før og efter pandemien. Derudover indeholdt guiden spørgsmål om teknologisk kapital.	Digitale redskaber og færdigheder Etiske og juridiske dilemmaer
Cooner, T. S., Beddoe, L., Ferguson, H., & Joy, E. (2020). The use of Facebook in social work practice with children and families: exploring complexity in an emerging practice. <i>Journal of Technology in Human Services</i> , 38(2), 137-158.	Storbritannien	30 sager fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet. Sagerne kom fra 2 lokalområder. Data blev indsamlet gennem et feltarbejde over en periode på 15 måneder. Feltarbejdet bestod af observationer fx på kontorer og til møder, samtaler samt interviews med sagsbehandlere og familier.	Etiske og juridiske dilemmaer

Reference	Land	Data og metode	Tema(er)
Denby, R. W., Gomez, E., & Alford, K. A. (2016). Promoting Well-Being Through Relationship Building: The Role of Smartphone Technology in Foster Care. <i>Journal of Technology in Human Services, 34</i> (2), 183-208.	USA	15 anbragte unge har deltaget i den kvalitative del af undersøgelsen, mens 16 anbragte unge har deltaget i den kvantitative del af undersøgelsen. Gennemsnitsalderen var 17 år. De unge fik udleveret en smartphone, der indeholdt en specifik applikation, som satte de unge i kontakt med dem, der stod for de unges sociale indsats. Data blev indsamlet gennem fokusgruppeinterview samt et spørgeskema omhandlende de unges oplevelser med at bruge den udleverede smartphone.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation
Ebsen, F., & Petersen, M. (2020). <i>Socialrådgiveres erfaringer under COVID-19</i> . København: Københavns Professionshøjskole.	Danmark	360 socialrådgivere har deltaget i undersøgelsen. 259 af disse deltagere arbejder i en børne-/familieafdeling, hvoraf 214 arbejder direkte med børn og forældre. Der er tale om en spørgeskemaundersøgelse blandt socialrådgivere under covid-19-pandemien. Spørgeskemaet afdækkede deres praksisser under pandemien.	Digitale redskaber og færdigheder
Ferguson, H., Kelly, L., & Pink, S. (2022). Social work and child protection for a post-pandemic world: the re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it. <i>Journal of Social Work Practice, 36</i> (1), 5-24.	Storbritannien	29 sagsbehandlere, 10 ledere og 9 familierådgivere har deltaget i undersøgelsen. 20 af sagsbehandlerne og 6 af lederne havde specifik erfaring fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet. Data blev indsamlet gennem interviews. I perioden april 2020 til december 2020 blev deltagerne interviewet ca. 1 gang om måneden via digitale værktøjer (fx Skype eller Zoom). Derudover blev et mindre antal interaktioner mellem sagsbehandlere og familier observeret via videomøder.	Digitale redskaber og færdigheder
Gomez, E., Alford, K. A., Denby, R. W., & Klein-Cox, A. (2021). Implementing smartphone technology to support relational competence in foster youth: a service provider perspective. <i>Journal of Social Work Practice, 35</i> (4), 381-402.	USA	I alt har deltaget 6 personer, der tilbyder sociale indsatser til unge, og 8 personer, der arbejdede med implementeringen af projektet. Projektet omhandlede kommunikation via smartphoneteknologi, herunder en applikation. Alle deltagere var kvinder i alderen 25-57 år. Data er indsamlet gennem fokusgruppeinterviews. Interviewene omhandlede implementeringsprocessen, brugen af smartphones, hvornår brugen af smartphones var succesfuld eller ej, om kommunikationen via smartphone understøttede deres relation med de unge og endelig deres tilfredshed med projektet.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation

Reference	Land	Data og metode	Tema(er)
Gross, M., Latham, D., Randolph, K., Constantino, C., & Preshia, E. C. (2023). Information and communications technology use in rural child welfare work. <i>Child &amp; Family Social Work, 28</i> , 14-24.	USA	6 myndighedsrådgivere og 4 myndighedsrådgivere med lederansvar deltog i undersøgelsen. Deltagerne var i alderen 25-56 år og havde i gennemsnit knap 5 års erfaring fra socialt arbejde. Data blev indsamlet gennem semistrukturerede interviews. Interviewene tog udgangspunkt i en interviewguide med spørgsmål om deltagernes baggrund, fordele og ulemper ved brugen af digital kommunikation samt ønsker til digitale kommunikationsværktøjer.	Digitale redskaber og færdigheder
Hjelmar, U., Tue, R., & Cramer, D. (2021). <i>Kommunale nyskabelser under covid-19-krisen</i> . København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.	Danmark	296 personer har deltaget i undersøgelsen. Deltagerne var udvalgte ledelsesrepræsentanter fra forvaltninger i kommunerne, som leverer indsatser målrettet borgere i udsatte positioner. Deltagerne kom fra 93 forskellige kommuner. Data blev indsamlet gennem et spørgeskema, som indeholdt spørgsmål vedrørende kommunernes nyskabelser under covid-19-pandemien.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation
Jeyasingham, D. (2020). Entanglements with offices, information systems, laptops and phones: How agile working is influencing social workers' interactions with each other and with families. <i>Qualitative Social Work, 19</i> (3), 337-358.	Storbritannien	13 fagprofessionelle har deltaget i undersøgelsen. 9 af deltagerne var sagsbehandlere, mens der også deltog 1 familievejleder, 1 virksomhedsvejleder og 2 ledere. Data er indsamlet via etnografiske metoder, herunder observationer på 5 forskellige dage, indsamling og analyse af dokumenter, dagbøger skrevet af deltagerne og interview med de 13 fagpersoner.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation
Kvakic, M., Fineide, M. J., & Hansen, H. A. (2021). Navigering med ustø kurs: Om bruk av digitale og sociale medier. <i>Tidsskriftet Norges Barnevern, 98</i> (9), 164-180.	Norge	26 fagpersoner og 5 eksperter har deltaget i undersøgelsen. Deltagerne kommer alle fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet i Norge. Fagpersonerne havde et aldersspænd på 23-61 år, mens deres erfaring varierede fra nogle måneder til 30 år. Data er indsamlet gennem 4 fokusgruppeinterviews med fagpersoner, mens eksperterne har deltaget i individuelle interviews.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer
Mackrill, T., & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. <i>European Journal of Social Work, 21</i> (6), 942-953.	Danmark	Data er indsamlet i forbindelse med et aktionsforskningsprojekt, hvor applikationen MinRådgiver blev udviklet. Applikationen er målrettet arbejdet med unge i alderen 15-23 år. I aktionsforskningsprojektet indgik 3 kommuner. Dataindsamlingen har fulgt udviklingen af applikationen og består af feltnoter, der dokumenterer udviklingen. Udfordringer med applikationen er løbende blevet diskuteret med myndighedssagsbehandlere, ledere og unge. Det er ikke	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer

Reference	Land	Data og metode	Tema(er)
		angivet i udgivelsen, hvor mange der deltog i projektet, eller hvor lang projektperioden var.	
Mackrill, T., & Ørnboell, J. K. (2019). The MySocialworker applikation system – a pilot interview study. <i>European Journal of Social Work</i> , 22(1), 134-144.	Danmark	6 unge i alderen 14-18 år har deltaget i undersøgelsen. De unge anvendte alle applikationen MinRådgiver, mens undersøgelsen ikke inddrager unge, der i løbet af projektet fravalgte at bruge applikationen. Data er indsamlet i forbindelse med udviklingen af MinRådgiver, hvor de unge har deltaget i interview om deres oplevelser med at bruge applikationen, herunder funktionalitet og betydning for relationen mellem den unge og myndighedssagsbehandleren.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer
Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. <i>Qualitative Social Work</i> , 21(2), 413-430.	Storbritannien	29 sagsbehandlere, 10 ledere og 9 familierådgivere har deltaget i undersøgelsen. 20 af sagsbehandlerne og 6 af lederne havde specifik erfaring fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet. Derudover har deltaget 22 familiemedlemmer, der var involveret i en sag hos de sociale myndigheder. Data er indsamlet gennem interviews. I perioden april 2020 til december 2020 blev deltagerne interviewet ca. 1 gang om måneden via digitale værktøjer (fx Skype eller Zoom). Derudover blev et mindre antal interaktioner mellem sagsbehandlere og familier observeret via videomøder.	Digitale redskaber og færdigheder Den digitale relation
Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social work "logged on": contemporary dilemmas in an evolving "techno-habitat." <i>European Journal of Social Work</i> , 21(1), 32-44.	Irland	8 sagsbehandlere har deltaget i undersøgelsen, hvoraf 6 arbejdede hos de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet, mens de andre arbejdede inden for andre velfærdsområder. Derudover har 26 studerende, der var i gang med at uddanne sig til socialrådgivere, også deltaget i undersøgelsen. Data er indsamlet gennem interviews og et spørgeskema. Sagsbehandlerne har deltaget i interviews, mens de studerende har besvaret spørgeskemaet. Udgivelsen beskriver ikke indholdet af interviewene eller spørgeskemaet nærmere.	Digitale redskaber og færdigheder Ethiske og juridiske dilemmaer
Sage, M., Wells, M., Sage, T., & Devlin, M. (2017). Supervisor and policy roles in social media use as a new technology in child welfare. <i>Children and Youth Services Review</i> , 78, 1-8.	USA	171 myndighedsrådgivere fra de sociale myndigheder på børne- og ungeområdet har deltaget i undersøgelsen. Over halvdelen af deltagerne arbejdede med opgaver relateret til undersøgelser om mistanke om omsorgssvigt eller vold. Data er indsamlet gennem et spørgeskema. Dette spørgeskema indeholdt spørgsmål om, hvordan deltagerne kunne tænkes at bruge sociale medier i deres arbejde. Spørgeskemaet indeholdt også spørgsmål om politikker og retningslinjer.	Digitale redskaber og færdigheder Ethiske og juridiske dilemmaer

Reference	Land	Data og metode	Tema(er)
Seay, K. D., & McRell, A. S. (2021). Child Welfare Services Response to COVID-19: Addressing Face-to-Face Contacts. <i>Journal of Child and Family Studies</i> , 30(8), 2055-2067.	USA	Der er tale om en dokumentanalyse af offentligt tilgængelige dokumenter, der er indsamlet under covid-19-pandemien. Dokumenterne blev indsamlet i en periode på 12 dage i maj 2020. Der blev indsamlet dokumenter fra 49 stater. For at blive inkluderet i undersøgelsen skulle dokumenterne handle om covid-19-pandemien, beskæftige sig med fysisk kontakt til familier, indeholde tekst og være på engelsk.	Digitale redskaber og færdigheder
Simpson, J. E. (2017). Staying in Touch in the Digital Era: New Social Work Practice. <i>Journal of Technology in Human Services</i> , 35(1), 86-98.	Storbritannien	8 unge med en sag hos de sociale myndigheder har deltaget i undersøgelsen. De unge var i alderen 16-19 år. Derudover har 5 omsorgspersoner i alderen 35-55 år deltaget. Data er indsamlet gennem fokusgruppeinterviews med henholdsvis de unge og omsorgspersonerne hver for sig. Fokusgruppeinterviewene omhandlede blandt andet relationen mellem bruger og sagsbehandler og kommunikation.	Den digitale relation Ethiske og juridiske dilemmaer
Stott, T. C., MacEachron, A., & Gustavsson, N. (2017). Social Media and Child Welfare: Policy, Training, and the Risks and Benefits From the Administrator's Perspective. <i>Advances in Social Work</i> , 17(2), 221-234.	USA	14 personer, der arbejdede med uddannelse af myndighedsrådgivere, har deltaget i undersøgelsen. Data er indsamlet gennem et spørgeskema. Dette spørgeskema omhandlede brugen af sociale medier i socialt arbejde og udbredelsen af politikker herom.	Ethiske og juridiske dilemmaer

# Litteratur

- Andersen, L. B., Danholt, P., & Lauritsen, P. (2018). Digitization and the distance between case managers and placed children in Teledialogue. *STS Encounters - DASTS Working Paper Series, 10(2.3)*, 37-64.
- Ballegaard, S. A., Andersen, L. B., Olsen, L., Danholt, P., & Lauritsen, P. (2018). *Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandlere: Evaluering af udviklings- og forskningsprojektet Teledialog*. VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Bengtsson, T. T., & Henze-Pedersen, S. (2022). *Børn og unges inddragelse i myndighedssagsbehandling på børne- og ungeområdet: En vidensindsamling under Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv*. VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- 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.
- Byrne, J., Kirwan, G., & Mc Guckin, C. (2019). Social media surveillance in social work: Practice realities and ethical implications. *Journal of Technology in Human Services, 37(2-3)*, 142-158.
- Christensen, M., Frederiksen, A. L., Rosenberg, C., & Madsen, K. B. (2020). *Den digitalt kompetente socialrådgiver*. Professionshøjskolen Absalon.
- Conrad, J. B., & Magsamen-Conrad, K. (2022). Understanding the impact of the coronavirus pandemic on families involved in the child welfare system: Technological capital and pandemic practice. *Child & Family Social Work, 27(1)*, 11-21.
- Cooner, T. S., Beddoe, L., Ferguson, H., & Joy, E. (2020). The use of Facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services, 38(2)*, 137-158.
- Cossar, J., Brandon, M., & Jordan, P. (2016). 'You've got to trust her and she's got to trust you': Children's views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work, 21(1)*, 103-112.
- Craig, S. L., & Lorenzo, M. V. C. (2014). Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work. *Social Work in Health Care, 53(9)*, 845-864.
- Denby, R. W., Gomez, E., & Alford, K. A. (2016). Promoting well-being through relationship building: The role of smartphone technology in foster care. *Journal of Technology in Human Services, 34(2)*, 183-208.



- Dillon, J. (2018). *"Revolutionizing" participation in child protection proceedings. PhD thesis.* Liverpool John Moores University.
- Ebsen, F., & Petersen, M. (2020). *Socialrådgiveres erfaringer under COVID-19.* Københavns Professionshøjskole.
- Falch-Eriksen, A., Toros, K., Sindi, I., & Lehtme, R. (2021). Children expressing their views in child protection casework: Current research and their rights going forward. *Child and Family Social Work, 26*(3), 485-497.
- Fang, L., Mishna, F., Zhang, V. F., Van Wert, M., & Bogo, M. (2014). Social media and social work education: Understanding and dealing with the new digital world. *Social Work in Health Care, 53*(9), 800-814.
- Ferguson, H., Kelly, L., & Pink, S. (2022). Social work and child protection for a post-pandemic world: the re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it. *Journal of Social Work Practice, 36*(1), 5-24.
- Gomez, E., Alford, K. A., Denby, R. W., & Klein-Cox, A. (2021). Implementing smartphone technology to support relational competence in foster youth: a service provider perspective. *Journal of Social Work Practice, 35*(4), 381-402.
- Gross, M., Latham, D., Randolph, K., Constantino, C., & Preshia, E. C. (2023). Information and communications technology use in rural child welfare work. *Child & Family Social Work, 28*(1), 14-24.
- Hart, R. (1992). *Children's Participation: From Tokenism to Citizenship.* UNICEF International Child Development Centre.
- Henze-Pedersen, S., & Kirkegaard, S. (n.d.). Digital social work and child participation: a scoping review of potentials and challenges. *Manuscript Submitted for Publication.*
- Hjelmar, U., Tue, R., & Cramer, D. (2021). *Kommunale nyskabelser under covid-19-krisen: En kortlægning af lovende erfaringer omkring nye måder at levere serviceydelser på til borgere i udsatte opstillinger.* VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Høybye-Mortensen, M. (2012). Sagsbehandling i en digital virkelighed: Digitalisering, standardisering og individuelle hensyn. *Politik, 15*(3), 36-43.
- Hundebøl, J. (2020). Teknologiforståelse i digital forvaltning. In J. Hundebøl, A. S. Pors, & L. H. Sørensen (Eds.), *Digitalisering i offentlig forvaltning* (pp. 205-222). Samfundslitteratur.
- Husby, I. S. D., Slettebø, T., & Juul, R. (2018). Partnerships with children in child welfare: The importance of trust and pedagogical support. *Child & Family Social Work, 23*(3), 443-450.
- Jæger, B. (2020). Digitalisering af den offentlige sektor i et historisk

- perspektiv. In J. Hundebøl, A. S. Pors, & L. H. Sørensen (Eds.), *Digitalisering i offentlig forvaltning* (pp. 51-74). Samfundslitteratur.
- Jeyasingham, D. (2020). Entanglements with offices, information systems, laptops and phones: How agile working is influencing social workers' interactions with each other and with families. *Qualitative Social Work*, 19(3), 337-358.
- Kvakic, M., Fineide, M. J., & Hansen, H. A. (2021). Navigering med ustø kurs: Om bruk av digitale og sosiale medier. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 98(9), 164-180.
- Lagsten, J., & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850-862.
- Lundy, L. (2007). "Voice" is not enough: Conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British Educational Research Journal*, 33(6), 927-942.
- Mackrill, T., & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953.
- Mackrill, T., & Ørnboell, J. K. (2019). The MySocialworker app system - a pilot interview study. *European Journal of Social Work*, 22(1), 134-144.
- Megele, C., & Malik, S. (2020). Social media and social work with children and young people and looked after children. In C. Megele & P. Buzzi (Eds.), *Social Media and Social Work* (pp. 61-92). Policy Press.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303-315.
- Peláez, A. L., Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Young people, social workers and social work education: the role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825-842.
- Peláez, A. L., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413-430.
- Reamer, F. G. (2013a). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.
- Reamer, F. G. (2013b). The digital and electronic revolution in social work: Rethinking the meaning of ethical practice. *Ethics and Social Welfare*, 7(1), 2-19.

- 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.
- Sæbjørnsen, S. E. N., & Willumsen, E. (2017). Service user participation in interprofessional teams in child welfare in Norway: vulnerable adolescents' perceptions. *Child & Family Social Work, 22*(1995), 43-53.
- Sage, M., Wells, M., Sage, T., & Devlin, M. (2017). Supervisor and policy roles in social media use as a new technology in child welfare. *Children and Youth Services Review, 78*, 1-8.
- Seay, K. D., & McRell, A. S. (2021). Child welfare services response to COVID-19: Addressing face-to-face contacts. *Journal of Child and Family Studies, 30*(8), 2055-2067.
- 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.
- Steiner, O. (2021). Social work in the digital era: Theoretical, ethical and practical considerations. *British Journal of Social Work, 51*(8), 3358-3374.
- Stott, T. C., MacEachron, A., & Gustavsson, N. (2017). Social media and child welfare: Policy, training, and the risks and benefits from the administrator's perspective. *Advances in Social Work, 17*(2), 221-234.
- Tregeagle, S., & Darcy, M. (2008). Child welfare and information and communication technology: Today's challenge. *British Journal of Social Work, 38*(8), 1481-1498.
- Ulvik, O. S. (2015). Talking with children: Professional conversations in a participation perspective. *Qualitative Social Work, 14*(2), 193-208.
- United Nations. (1989). *Convention on the Rights of the Child*. United Nations.
- van Bijleveld, G. G., Dedding, C. W. M., & Bunders-Aelen, J. F. G. (2015). Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: A state-of-the-art review. *Child and Family Social Work, 20*(2), 129-138.

VIVE