

# notat

## COVID-19-EPIDEMIEN:

Elektronisk oppfølging av barn  
og unge i barnevernstjenestene  
– en hurtigoversikt

**Tittel** Elektronisk oppfølging av barn og unge i barnevernstjenestene: en hurtigoversikt

**English title** Electronic follow-up of children and youth in childcare institutions: a rapid review

**Institusjon** Folkehelseinstituttet

**Ansvarlig** Camilla Stoltenberg, direktør

**Forfattere** Berg, Rigmor C., *avdelingsdirektør*; Nøkleby, Heid, *forsker*,  
*Folkehelseinstituttet*

**ISBN** 978-82-8406-075-0

**Notat** April – 2020

**Publikasjonstype** Hurtigoversikt

**Antall sider** 23 (26 inklusiv vedlegg)

**Oppdragsgiver** Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet

**Sitering** Berg, Rigmor C., Nøkleby, H. Elektronisk oppfølging av barn og unge i barnevernstjenestene: en hurtigoversikt. Hurtigoversikt 2020. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2020.

---

# Innhold

<b>INNHold</b>	<b>2</b>
<b>HOVEDFUNN</b>	<b>3</b>
<b>KEY MESSAGES</b>	<b>4</b>
<b>PROBLEMSTILLING</b>	<b>5</b>
<b>METODE</b>	<b>6</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>8</b>
<b>REFERANSER</b>	<b>22</b>
<b>VEDLEGG 1. SØKESTRATEGIER</b>	<b>24</b>

---

# Hovedfunn

Dette er en hurtigoversikt som svar på en bestilling vi mottok fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) 30. mars 2020. Funnene i denne hurtigoversikten baserer seg hovedsakelig på enkle søk i PubMed, PsycINFO, Google og Google Scholar. To forskere delte på oppgaven med å gjennomgå søketreff og oppsummere resultater. Vi valgte denne framgangsmåten fordi det var viktig for oppdragsgiver å få forskningsresultatene raskt (i løpet av to dager), selv om det innebærer risiko for at vi kan ha oversett viktig dokumentasjon og kan ha gjort feilvurderinger underveis. Problemstillingene var: 1) Hva er fordeler og ulemper med elektronisk oppfølging (f.eks. telefon, SMS, video), sammenlignet med fysiske møter, for oppfølgingen av barn og unge i barnevernstjenestene? 2) Hva sier forskningen om hva som er mest hensiktsmessig for å få elektronisk oppfølging til å fungere best mulig i oppfølgingen av barn og unge i barnevernstjenestene? Vi fant ni observasjonsstudier, med ca. 1500 ansatte og 50 barn/unge, som kunne belyse problemstillingene.

## Resultater

Elektronisk oppfølging og kommunikasjon – slik som epost, SMS, videosamtaler – brukes i utstrakt grad i barnevernstjenestene. Ansatte er komfortable med slike verktøy og de uttrykker at det er langt flere fordeler enn ulemper med elektronisk kommunikasjon. Det fins kliniske, praktiske, etiske og juridiske aspekter forbundet med elektronisk oppfølging og kommunikasjon – de fleste er positive.

**Fordeler:** Digital kommunikasjon generelt er effektiv, gir høyere produktivitet, gir bedre og tettere kommunikasjon og ivaretar ønsker fra de unge. Videosamtaler muliggjør god kommunikasjon, bedrer relasjoner og tillit til saksbehandlere, og støtter faglig oppfølging. Skriftlig kommunikasjon er enkel, tidsbesparende, og letter kravene til dokumentasjon.

**Ulemper:** Digital kommunikasjon generelt medfører noe usikkerhet mht. personvern og konfidensialitet, og noen ansatte opplever at de 'alltid' er på jobb. Det kan være vanskeligere å vurdere både den unge og familieforholdene (f.eks. rusbruk). Tekniske problemer skaper frustrasjon.

**Hvordan få elektronisk oppfølging til å fungere best mulig:** Det må tilrettelegges for digital teknologi (strategisk, teknisk, organisatorisk, sosialfaglig, juridisk, osv.). Det må finnes: regler vedrørende bruk, ulike former for digital kommunikasjon, opplæring og teknisk støtte, samt ivaretagelse av ansattes profesjonalitet.

---

# Key messages

This is a rapid review to answer a commission from the Norwegian Directorate for children, youth and family affairs (Bufdir), received March 30, 2020. The findings in this memo are mainly based on rapid searches in PubMed, PsycINFO, Google, and Google Scholar. Two researchers shared tasks related to study selection and synthesis of results. Although the approach carries risks with missing key evidence or making misguided judgements, we opted for this approach because it was important for the commissioner to receive the results quickly (in two days). The questions were: 1) What are the benefits and drawbacks of electronic communication (e.g. telephone, text, video), compared to in-person meetings, for the follow-up of children and youth in childcare institutions? 2) What is the evidence with respect to facilitating electronic communication in the follow-up of children and youth in childcare institutions? We identified nine observational studies, with approximately 1500 employees and 50 youth, that elucidated the questions.

## Results

Electronic communication – such as email, text, video – are commonly used in childcare institutions. Employees are comfortable with such tools and report that there are many more benefits than drawbacks with electronic communication. There are clinical, practical, ethical and legal implications with electronic communication – most of which are positive.

**Benefits:** Electronic communication in general is efficient, enhances productivity, offers qualitatively good communication and respects youths' preferences. Video facilitates positive communication, improves relations and trust in the caseworker, and supports clinical follow-up. Written communication is simple, saves time, and eases demands regarding documentation.

**Drawbacks:** Electronic communication in general triggers some uncertainties with regard to privacy and confidentiality, and some employees feel they are 'always' on the job. It may be more difficult to assess the youth and family dynamics (e.g. drug use). Technical difficulties is a source of frustration.

**What facilitates electronic communication:** It is important to assist the implementation of electronic communication (strategically, technically, organizationally, clinically, legally, etc.). Ensure: policies concerning their use, a set of various forms of electronic communication, training and technical support, safeguards for employees' professional boundaries.

---

# Problemstilling

I forbindelse med det pågående covid-19-utbruddet er det viktig å samle informasjon om hvordan barnevernstjenestene best kan følge opp barn og unge som har behov for oppfølging. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) ba oss utarbeide en rask oppsummering av hvilken forskning som finnes om 1) fordeler og ulemper med elektronisk oppfølging (f.eks. telefon, SMS, video), sammenlignet med fysiske møter, på oppfølgingen av barn og unge i barnevernstjenestene? 2) hva som er mest hensiktsmessig for å få elektronisk oppfølging til å fungere best mulig i oppfølgingen av barn og unge i barnevernstjenestene?

Når familier har behov for hjelp og støtte til å ivareta egne barns omsorgsbehov er det barnevernet som har et ansvar for å hjelpe familien. Barnevernet skal bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår. Barnevern er i så måte en sentral oppgave i det offentlige. Lov om barnevernstjenester (barnevernloven) skal sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår. Oppgavene til det kommunale barnevernet inkluderer blant annet vurdering av bekymringsmeldinger, undersøkelse, iverksetting og evaluering av eventuelle tiltak; oppfølging av enslige mindreårige flyktninger; akutt barnevernvakt på kveld og helg.

I Norge satses det på velferdsteknologiske løsninger, e-helse og digital kommunikasjon der man forsøker å utnytte teknologien på en best mulig måte til å støtte utøverbuker relasjonen. I tillegg er det i noen tilfeller praktisk vanskelig eller umulig å gjennomføre ansikt-til-ansikt møter. Ulike hjelpeprofesjoner har derfor begynt å gi økt oppmerksomhet til hvordan digital teknologi kan brukes til å støtte og styrke brukerne. Generelt, men spesielt med bakgrunn i det pågående covid-19-utbruddet, er det viktig å vurdere kunnskapen om fordeler og ulemper med oppfølging av barn og unge i barnevern via digital kommunikasjon. Aktuelle spørsmål er blant annet hvordan barnevernsansatte kan tilpasse oppfølgingen til bruk av teknologi, ivareta profesjonell kommunikasjon og bygge relasjoner med barn og unge gjennom digital teknologi.

---

# Metode

Vi skulle besvare to problemstillinger:

1. Hva er fordeler og ulemper med elektronisk oppfølging (f.eks. telefon, SMS, video), sammenlignet med fysiske møter, på oppfølgingen av barn og unge i barnevernstjenestene?
2. Hva sier forskningen om hva som er mest hensiktsmessig for å få elektronisk oppfølging til å fungere best mulig i oppfølgingen av barn og unge i barnevernstjenestene?

Vi fulgte samme fremgangsmåte for å besvare de to problemstillingene:

## Litteratursøk

Forskningsbibliotekar Elisabet Hafstad utformet litteratursøkene. Hun søkte i PubMed og PsycINFO etter systematiske oversikter, ikke-systematiske litteraturoversikter og primærstudier. Søket var begrenset til de siste 10 årene. Dette var med hensyn til relevans til dagens former for elektronisk kommunikasjon. Søkestrategien fins i Vedlegg 1. Vi søkte også i Google, Google Scholar og i referanselistene til relevante publikasjoner.

## Inklusjonskriterier

Studiedesign: systematiske kunnskapsoppsummeringer, ikke-systematiske litteraturoversikter, empiriske primærstudier (dvs. konkrete undersøkelser, slik som observasjon og eksperiment, for å få ny kunnskap og/eller å etterprøve eksisterende kunnskap, som inneholder en beskrivelse av metodene for datainnsamling og analyse).

Populasjon: Barn, unge og ansatte i barnevernstjenestene.

Tiltak: Elektronisk/digital kommunikasjon, slik som telefonsamtaler, tekst (SMS) og videosamtaler.

Komparator: Fysiske møter/kommunikasjon som skjer ansikt-til-ansikt.

Utfall: Alle. Vi var særlig interessert i relasjon mellom barnevernsansatte og barn/unge.

## **Artikkelutvelging**

To forskere (RB/HN) delte på oppgaven med å gjennomgå søketreff, velge ut, vurdere og oppsummere forskningsresultatene. Vi gjorde dette hver for oss og vurderte til slutt de samme studiene for å oppnå enighet om inklusjon.

## **Fagfellevurdering**

Heidi Aase (avdelingsdirektør, FHI), Kåre Birger Hagen (fagdirektør, FHI) og Frode Forland (fagdirektør, FHI) leste raskt gjennom notatet før publisering og ga nyttige innspill.

Ettersom det var viktig å få fram forskningsresultatene raskt, valgte vi denne framgangsmåten, selv om den innebærer en risiko for at vi kan ha oversett viktig dokumentasjon, og at vi kan ha gjort feilvurderinger underveis. Dette er en hurtigoppsummering som svar på bestilling vi mottok fra Bufdir 30. mars 2020.



# Resultat

Vi inkluderte 9 studier, presentert i 11 publikasjoner (tabell 1). De var publisert mellom 2010-2020. Det var seks studier fra USA, to fra Danmark og én fra Canada. Datamaterialet består av seks kvantitative spørreundersøkelser, to kvalitative studier og én evaluering med både kvantitative og kvalitative datainnsamlingsmetoder. Vi identifiserte dermed kun observasjonsstudier, ingen kontrollerte studier.

Deltakerne (n=1514) var mannlige og kvinnelige barnevernsansatte (5 studier), sosialarbeidere/sosialrådgivere (inkludert barnevernsansatte, 3 studier), og en studie fra Danmark inkluderte både saksbehandlere i barnevernet og 50 barn og unge fra barnevernsinstitusjoner/fosterhjem.

Tiltakene (elektronisk oppfølging) i disse ni studiene var hovedsakelig epost, SMS, videosamtaler og sosiale media. Noen studier omtalte også telefon, chat, talejournal, og lignende, men disse formene for elektronisk kommunikasjon gir studiene lite data om.

**Tabell 1:** Kort beskrivelse av de inkluderte studiene (N=9)

Studie	Beskrivelse av studien
<b>Ballegaard 2018/ Andersen 2018/ Andersen 2016</b>	Evaluering av et prosjekt om digital kommunikasjon mellom 39 saksbehandlere i barnevernet og 50 barn/unge i 7 danske kommuner
<b>Christensen 2020</b>	Kvalitativ studie blant 20 sosialrådgivere om digital kommunikasjon med unge i 13 danske kommuner
<b>Breyette 2014</b>	Spørreundersøkelse med 136 barnevernsansatte i USA
<b>McRoy 2010</b>	Spørreundersøkelse med 746 barnevernsansatte i USA om bruk av 'social media' i jobben
<b>Mishna 2012</b>	Kvalitativ studie med 15 sosialarbeidere i Canada om deres bruk av digital kommunikasjon med brukere (epost, SMS)
<b>Quinn 2015</b>	Spørreundersøkelse med 40 sosialarbeidere i USA om bruk av lyd- og-bilde kommunikasjon (f.eks. Facetime, Skype) i jobben
<b>Sage 2016</b>	Spørreundersøkelse med 171 barnevernsansatte i USA om bruk av sosiale nettverk (f.eks Snapchat, Facebook) i jobben
<b>Stott 2016</b>	Spørreundersøkelse med 14 barnevernsansatte i USA om digital oppfølging av ungdommene
<b>Whitaker 2010</b>	Spørreundersøkelse blant 283 barnevernsansatte i USA om synspunkter på bruk av digitale verktøy

Resultatene fra studiene viste at elektronisk oppfølging og kommunikasjon, som epost, SMS, videosamtaler osv. brukes i utstrakt, om enn i noe varierende grad i barnevernstjenestene. De ansatte er komfortable med slike verktøy og mange ønsker å bruke de enda mer. Resultatene viste at det er mange, og langt flere, fordeler med elektronisk oppfølging og kommunikasjon, enn ulemper. Fordelene og ulempene som fremkom i studiene var ikke helt gjensidig utelukkende. Det var stort likhet i resultatene mellom studiene, selv om graden av detaljer varierte mellom studiene.

Nedenfor syntetiserer vi resultatene fra studiene, mens bakerst i resultatkapitlet gir vi detaljene fra hver av de ni inkluderte studiene. Det er viktig å merke seg at ikke alle sentrale spørsmål når det gjelder bruk av digitale verktøy i barnevernets kontakt med barn og unge er belyst i de identifiserte studiene.

### **Fordeler og ulemper med elektronisk oppfølging**

Studiene viste at fordeler med elektronisk oppfølging var:

- Videosamtaler/lyd-og-bilde kommunikasjon kan opprettholde kontakt og knytte bånd med ungdommen; gjør at barnet/unge føler seg sett av saksbehandlere; muliggjør hyppigere og mer direkte og god kommunikasjon; samtalene oppleves som givende og gir rom for både småprat og saksrelatert prat; gir sakbehandler mulighet til å 'studere' den unge nøyere; gir en type 'avstand' som kan skape trygghet hos den unge; bedrer relasjon mellom barn/unge og saksbehandler og økt tillit til saksbehandler; gir saksbehandlerne et bedre inntrykk av hvordan barnet/den unge har det i sitt liv (noe som støtter den faglige oppfølgingen); kan påvirke opplevelsen av «fortrolighet» og «avstand og nærhet» positivt
- Skriftlig kommunikasjon er enkel og tidsbesparende; muliggjør tettere kontakt og god kommunikasjon; ikke nødvendig å være tilstede samtidig; bra for brukere som har vansker for å uttrykke seg i personlige møter; lettere å avtale møter og mindre frafall til møter; lettere å dokumentere; bedrer relasjon til brukeren
- SMS gir ingen begrensninger på antall meldinger; er enkelt og tidbesparende; mange foretrekker det
- Informasjon fra sosiale nettverk kan være nyttig og muliggjør ekstra støtte til brukerne
- Digital kommunikasjon generelt ivaretar brukerhensynet/ønsker fra de unge; unge er fortrolige med og liker det; inviterer til brukermedvirkning; er effektivt; gir høyere produktivitet; gir bedre og tettere kommunikasjon

Studiene viste at ulempene med elektronisk oppfølging var:

- Videosamtaler/lyd-og-bilde kommunikasjon: vanskeligere å vurdere familieforhold; vanskeligere å vurdere/analysere den unge (f.eks. rusbruk) pga. redusert blikkontakt og kroppsspråk; avlysninger, uteblivelser og tekniske problemer skaper frustrasjoner og er ressurskrevende; kan medføre

utrygghet; kan gi uro for at relasjonen blir for nær; kan gi uro for at forventningene blir for høye; kan skape uro for at de unge får innsyn i ansattes personlige anliggende; kan påvirke opplevelsen av «fortrolighet» og «avstand og nærhet» negativt

- Skriftlig kommunikasjon: usikkerhet om kommunikasjonen kan misforstås; ansatte er 'alltid' på jobb/tilgjengelig; noen opplever å få epost som er truende, fornærmende eller sjikanerende; bekymring for å eksponere brukerne
- SMS: mindre sikkert; mer tungvint mht. journalføring; kan medføre dobbeltarbeid
- Digital kommunikasjon generelt: usikkerhet og ubehag mht. personvern og konfidensialitet (GDPR); ansatte er 'alltid' på jobb/tilgjengelig
- Bruk av sosiale nettverk kan kjennes som (etisk) overtramp

### **Hvordan få elektronisk oppfølging til å fungere best mulig**

- Etabler teknisk, organisatorisk og sosialfaglig infrastruktur for digital teknologi
- Strategi og ledelse må støtte digital kommunikasjon
- Sørg for tett og godt samarbeid mellom sosialfaglige og IT-faglige miljøer
- Lag regler, veiledere, policy o.l. vedrørende barnevernansattes bruk av digital kommunikasjon med brukerne (hvilke digitale kommunikasjonsformer, hvilke tidspunkt osv.) – og følg disse
- Lag digitale løsninger som er 'enkle nok' til at alle kan bruke de, og ha teknisk støtte tilgjengelig
- Vis stor aktsomhet med evt. bruk av sosiale nettverk (vurdér ingen eller minimal bruk)
- Kartlegg den digitale kompetansen og gi opplæring i bruk av elektronisk kommunikasjon, til både ansatte og brukere
- Plan for planlegging, f.eks. sende påminnelser til de unge om digitale avtaler
- Lag tekniske løsninger som ivaretar både ansatte og brukeres personvern og konfidensialitet, og som tilfredsstiller lovgivingens krav til sikkerhet mht. personsensitive data (GDPR)
- Skap klare rammer for å ivareta barnevernansattes profesjonalitet, f.eks. skille mellom arbeidstid/jobb og fritid
- Forsøk å skape motivasjon for bruk av digital kommunikasjon (barn/unge og saksbehandlere i barnevernet) og for støtte til denne kommunikasjonen (ansatte i institusjon, fosterforeldre, biologiske foreldre)
- Tilrettelegg for at både ansatte og de unge kan ta initiativ til dialog (unngå strukturell ulikhet)
- Gjennomfør forventningsavklaring ved oppstart av nye digitale kommunikasjonsformer (hvor ofte, hvem initierer, hva er hensikt, osv)

- Ha flere former for digital kommunikasjon tilgjengelig, og tilpass digital kommunikasjonsform innholdet i samtalen og brukeren
- Begrens hva som deles via elektronisk kommunikasjon

### **Detaljerte resultater fra hver av de ni inkluderte studiene**

Nedenfor gir vi detaljer fra hver av de ni studiene vi inkluderte. Full referanse til publikasjonene fins i referanselisten. Noen av studiene var mer relevante enn andre, og hadde mer informasjon som belyste de to problemstillingene. Disse var: Ballegaard 2018 (som inkluderte Andersen 2016 og Andersen 2018), Christensen 2020, Breyette 2014 og Mishna 2012. Studiene er organisert i henhold til relevans for problemstillingene, slik at de danske studiene presenteres først.

#### ***Ballegaard 2018***

Rapporten av Ballegaard og medforfattere er en oppsummering og evaluering av prosjektet *Teledialog*. Det er et prosjekt fra syv kommuner i Danmark som gikk fra 2013-2018 (se også <https://teledialog.au.dk/>). Prosjektet utviklet og testet bruk av ulike digitale medier for å styrke dialoger og relasjoner mellom barn og unge som er plassert utenfor hjemmet (i institusjon eller hos fosterforeldre) og kommunale saksbehandlere (i barnevernet og tilsvarende). De digitale kommunikasjonsformene var i hovedsak videosamtaler (primært Lync/Skype for business) men også SMS, chat og telefon. I alt var 50 barn og unge (9-25 år) og 39 saksbehandlere involvert i prosjektet, men kun i litt under halvparten av tilfellene ble det gjennomført en dialog over tid. Hyppighetene av videomøtene var fra hver uke til sjeldnere, avhengig av behov og utvikling. Videomøtene skulle være avtalt på forhånd og varte typisk mellom 5 og 20 minutter. Forskningsspørsmålene var:

- Hvilke erfaringer og resultater har forskere og praktikere oppnådd gjennom samarbeidet om å finne opp, utvikle og prøve ut forskjellige former for teledialoger?
- Hvilke erfaringer og virkninger har bruken av teledialog skapt for berørte parter, særlig plasserte barn og unge og deres saksbehandlere, men også andre, f.eks. fosterfamilier og ansatte på barnevernsinstitusjoner? Herunder: a) Hvordan oppleves og brukes teledialog av plasserte barn og unge og deres saksbehandlere? b) Hvordan virker teledialog i forhold til relasjoner og dialoger mellom plasserte barn og unge og deres saksbehandler med hensyn til både struktur og innhold? c) Hvordan virker teledialog når det gjelder beslutningsprosesser og samarbeidsrelasjoner mellom plasserte barn og unge og deres saksbehandler med hensyn til både struktur og innhold?
- Hvordan sammenfattes konseptet Teledialog?

#### *Fordeler med elektronisk oppfølging av barn og unge i barnevernstjenestene*

Forskerne fant mange positive konsekvenser av den digitale kommunikasjonen. Den nye kommunikasjonsformen la til rette for hyppigere kommunikasjon mellom

barn/unge og saksbehandler. Deltakende barn og unge hadde hovedsakelig en positiv og naturlig tilgang til de nye kommunikasjonsformene. Videomøtene førte til mer direkte kommunikasjon, uten innblanding av ansatte på institusjon eller fosterforeldre. Barnet/unge følte seg sett av saksbehandler og opplevde at videoformatet støttet dem i deres kommunikasjon.

Den digitale kommunikasjonen opplevdes som at den bidro til at barnets/den unges stemme kom tydeligere frem og han eller hun fikk større medvirkning i sin sak. De fleste barn/unge og saksbehandlerne opplevde at videosamtalene var givende. Videosamtalene ga rom for både småprat og mer saksrelatert prat, barna/de unge fikk mulighet til selv å bringe temaer på banen, samtidig som saksbehandleren kunne spørre om f.eks. hvordan det gikk i fosterfamilien. Saksbehandleren ble bedre kjent med barnet/ungdommen og det kan således gi et bedre beslutningsgrunnlag for videre tiltak eller oppfølging.

Respondentene opplevde at teledialogene muliggjorde bedre relasjoner: barnet/den unge opplevde saksbehandleren i større grad som en voksen de kunne ha tillit til og gjerne ville fortelle ting til. Særlig i de tilfellene der dialogen fungerte over lenger tid utviklet det seg et nært forhold som den unge satte stor pris på og ofte ønsket å fortsette, også etter at prosjektet var slutt. Når dialogen fungerte og ikke førte til brudd ga den nye kommunikasjonsformen grunnlag for økt tillit i relasjonen. Når de voksne rundt barnet – ansatte på institusjonen, fosterforeldre, biologiske foreldre – også støttet opp om den digitale kommunikasjonen, kunne også samarbeidet mellom disse og saksbehandler forsterkes. I tillegg ga videosamtaler saksbehandlerne en bedre fornemmelse av hvordan barnet/den unge hadde det i sitt liv, noe som støttet dem i sitt faglige arbeid. En fordel med bruk av SMS var også at dette kunne benyttes uten at barn/unge og saksbehandler var tilgjengelig på samme tid, og for noen barn/unge ga det en anledning til å sende mange meldinger om det de hadde på hjertet.

*Ulemper med elektronisk oppfølging av barn og unge i barnevernstjenestene*  
Evalueringen viste også negative konsekvenser av den digitale kommunikasjonen. Av ulike grunner var det noen ganger vanskelig å få dialogen til å fungere. Avlysninger, uteblivelser og tekniske problemer skapte frustrasjon mellom partene. Ansatte/fosterforeldre syntes det var ressurskrevende når de la til rette for samtaler det ikke ble noe av. Digital kommunikasjon kunne også føre til utrygghet hos noen eller flere parter, for eksempel foreldre, særlig dersom de ikke var motivert i utgangspunktet. Ikke alle relasjoner ble bedre: noen saksbehandlere fryktet at relasjonen kunne bli *for* nær eller at den unge fikk urealistiske forventninger til hva kommunen normalt kunne tilby. En annen bekymring var at de som saksbehandlere skulle være tilgjengelige hele døgnet hvis barnet/den unge fikk tilgang til deres private telefonnummer. Noen syntes også det var en utfordring at barnet/den unge kunne se deres hjem, eventuelt familiemedlemmer eller andre private forhold, i en videosamtale som ble foretatt i saksbehandlerens hjem (f.eks. etter arbeidstid).

### *Hva er mest hensiktsmessig for å få elektronisk oppfølging til å fungere godt*

Prosjektet Teledialog gjorde seg mange erfaringer med hva som bør være på plass for å få til god digital kommunikasjon mellom barn/unge og saksbehandler. Erfaringene kan deles i to tema: organisatoriske/tekniske og praktiske/motivasjonsrelaterte. Vi presenterer disse nedenfor.

Først til det organisatoriske/tekniske. Evalueringen viste at bred oppbakking og god koordinering for å få etablert teknisk, organisatorisk og sosialfaglig infrastruktur, var nødvendig. Dette inkluderte samarbeid mellom de sosialfaglige og IT-faglige miljøene. Den tekniske løsningen må både tilfredsstillende lovgivingens krav til sikkerhet med tanke på personsensitive data og må kunne brukes av barn og unge. For eksempel kan det i noen tilfeller være nødvendig å gi barna/unge teknisk støtte. Satsningen på digital kommunikasjon bør ha støtte i ledelse og strategi. Videre bør det legges til rette for planlegging, f.eks. at saksbehandler bekrefter avtalen og minner ungdommen på avtalen litt før (f.eks. på SMS), eventuelt at saksbehandler avtaler med voksne at de skal passe på at den unge er klar på riktig tidspunkt.

Det andre området vedrører det praktiske /motivasjonsrelaterte. Alle parter som blir berørt bør være motiverte for å prøve ut digitale verktøy: barna/unge, saksbehandlerne, ansatte på institusjonen eller fosterforeldrene, samt de biologiske foreldrene. Manglende motivasjon kan føre til at det bli vanskelig for barnet/den unge å få det til. Dersom de voksne rundt barnet støtter den nye dialogen med saksbehandler kan dette forsterke/bedre relasjonen mellom den unge og saksbehandler. I motsatt fall vil det kunne føre til usikkerhet og mistro fra de voksnes side og relasjonen til saksbehandler kan bli dårligere. Det bør foretas en forventningsavklaring ved oppstart: hvor ofte skal man ha dialog og hva er målet. Det kan være ulike behov hos barn/unge og saksbehandler, f.eks. knyttet til hyppighet, lengde, grad av 'small talk' osv. Teledialogen vil (normalt) inngå som en del av et eksisterende forhold mellom saksbehandler og barn/unge, og eventuelle konflikter og utfordringer kan blusse opp igjen når man innleder en ny kommunikasjonsform. Det kan imidlertid også ligge rom for endringer i dette. Det er viktig for motivasjonen til både barn/unge og saksbehandler at det tekniske fungerer og er til å stole på. Dersom det kun er saksbehandler som kan ta initiativ til digital kontakt, så reproduseres de strukturelle ulikhetene dem imellom.

### **Andersen 2016**

Dette er en understudie i prosjektet Teledialog (Ballegaard 2018). Studien bygger på 22 kasus (dialoger) fra prosjektet. Det betyr at det ble gjennomført kvalitative intervjuer med saksbehandlere og barn/unge. Studien utforsket opplevelsene av «fortrolighet» (*privacy*) knyttet til digitale dialoger. Studien fant blant annet at den nye formen for kommunikasjon (teledialogen) påvirket opplevelsen av «fortrolighet» for begge parter. I tråd med teori (Deleuze) kan man forstå og tolke fortrolighet som en

form for møte. Dette møtet inkluderer blant annet teknologi, både direkte og indirekte deltakere og et møte mellom autoritet og omsorg. Ifølge studieforfatterne er det ikke meningsfullt å diskutere hvorvidt barna eller saksbehandlerne har for mye eller for lite fortrolighet, men snarere: Hvordan balansere sikkerheten ved skype-servere opp mot barnas ønske om å bruke denne plattformen? Når og hvor er det greit å filme hverandre og hva blir synlig når man filmer? Hvordan balansere fortrolighet mellom den unge og en kjæreste opp mot fortroligheten mellom den unge og saksbehandleren? Hvordan sikre (alderstilpasset) selvstendighet der det oppstår forhandlinger om fortrolighet mellom for eksempel barnet, saksbehandleren og barnets familie (biologiske og/eller fosterforeldre)?

### ***Andersen 2018***

Dette er en understudie som bruker kvalitative data fra prosjektet Teledialog (Ballegaard 2018). Studien analyserte «avstand og nærhet» og hvordan dette kan endres ved bruk av nye kommunikasjonskanaler, slik som video. Studien fant blant annet at den avstanden som videosamtaler skapte, også ga en trygghet til barna. I tillegg fikk saksbehandlerne en mulighet til å studere barnas ansiktsuttrykk på en annen måte enn ved fysiske møter. I noen tilfeller var det også slik at når teknologien brøt sammen eller var vanskelig å bruke, så kunne det paradoksalt nok skape en form for tilitt. Forfatterne konkluderte med at konsekvenser av digitalisering ikke bare er enten/eller når det kommer til nærhet og avstand, men at digitalisering skaper andre former for nærhet og avstand i den spesifikke situasjonen.

### ***Christensen 2020***

Dette er en rapport fra et prosjekt som undersøkte flere danske kommuners erfaring med å bruke digital kommunikasjon mellom sosialrådgivere (ansatte i litt ulike etater i kommunen) og barn/ungdom som brukere i kommunen. Erfaringene ble innhentet gjennom kvalitative telefonintervjuer med 20 sosialrådgivere, avdelingsledere og digitaliseringskonsulenter i 13 kommuner i Danmark. Planen var også å intervju fire unge brukere, men kun én ungdom møtte opp til det avtalte intervjuet. Det ble utført fokusgruppeintervjuer, og forskerne gjorde observasjoner mens de fulgte to sosialrådgivere i arbeidet. Fokus var på hva som skaper den digitalt kompetente sosialrådgiver. Sosialrådgiverne i kommunene brukte ulike digitale kommunikasjonsformer: SMS, Skype, vanlig telefon, epost, sikker epost, Facebook, Messenger, e-Boks, Talejournal SPSYS, MinRådgiver, opptak av samtaler. Rapporten gir en kort litteraturoversikt over forskning på digitale aspekter ved sosialt arbeid med barn og unge, samt en oversikt over egne empiriske funn. Vi presenterer disse hver for seg nedenfor.

Litteraturoversikt. Rapporten innleder med en kort kartleggingsoversikt (*scoping review*) over foreliggende internasjonal forskning på feltet digitale aspekter ved sosialt arbeid med barn og unge i utsatte posisjoner. De omtalte 96 artikler. Overordnet peker kartleggingen på at det fins mange forskningshull. I tillegg fant forskerne noen tematiske mønstre (studiene er ikke kvalitetsvurderte):

- Profesjonelle vurderinger – profesjonen i forandring: En stor del av litteraturen er rettet mot hva digitaliseringen betyr, eller kommer til å bety, for den måten man skal forstå sosialt arbeid på
- Etske overveielser: Mye av litteraturen beskjeftiger seg med etikk og de etiske overveielser man må gjøre, når man skal arbeide digitalt
- Lovgivningsmessige overveielser: Artikkene innenfor jus konsentrerer seg primært om hvordan man deler informasjon og hvordan man oppbevarer og bruker digitale samtaler
- Inntreden og representasjon av barn og unge i saksbehandlingen: På hvilke nye måter kan barn og unge opptre i egen sak? På den ene side peker litteraturen på at det kan oppstå nye deltakelsesmåter og at det kan skapes nye rom for interaksjon og tilrettelegging for samtaler. På den andre siden er det også en bekymring for hvordan det enkelte barn møtes av ny kompleksitet: nå skal barn/unge ikke lenger bare ha tillit til saksbehandlere og deres system men også den digitale plattformen
- Kan man forstå det digitale? En del artikler problematiserer vår forventning om at alle under 20-25 år er digitalt 'innfødte', men også i disse generasjonene er det variasjon

Empiriske funn. Prosjektet identifiserte noen hovedtema i sine data: i) å møtes 'der de unge er', ii) persondatalovgivingen (GDPR), iii) kvantitet vs. kvalitet i den digitale dialogen samt iv) digital kompetanse. Vi gjengir hver av disse hovedtemaene i større detalj nedenfor. Kort oppsummert fordelte informantene seg mht. tanker om nytten av digitale kommunikasjonsverktøy på to ytterpunkter: de var enten svært positive eller svært negative. Få informanter befant seg på midten med et mere balansert og nyansert syn på nytten av digitale kommunikasjonsverktøy.

i) Generelt ga sosialrådgiverne uttrykk for at når de bruker digitale verktøy i kommunikasjonen med unge, så er det med tanke på å møtes 'der de unge er'. Målet syntes å være å lettere komme i kontakt og etablere en relasjon. Sosialrådgiverne viste til et datasikkert skriftlig verktøy som kunne brukes, e-Boks, men det var et verktøy mange unge brukere ikke var fortrolige med. Dette oppleves som noe paradoksalt gitt at målet med den digitale kommunikasjonen nettopp var å møtes på digitale plattformer der de unge er. E-Boks kan imidlertid lastes ned som app på smarttelefon og noen rådgivere hadde lært sine klienter å bruke denne. Mange unge – og rådgivere – foretrakk SMS, men dette er mindre sikkert og mer tungvint når det gjelder journalføring. Sosialrådgiverne opplevde ofte at den digitale kommunikasjonen førte til dobbeltarbeid, f.eks. de sendte en melding både i e-Boks og på SMS. Også de unge måtte utføre noe dobbeltarbeid i forbindelse med denne doble kommunikasjonen.

ii) Persondatalovgivingen (GDPR) kan medføre stopp for ulike former for digital kommunikasjon, slik som SMS. En del respondenter uttrykte at det var belastende å



ikke helt vite hva som er lov og ikke, og de opplevde et krysspress mht. dette, fra f.eks. ledelsen versus den unge.

iii) Sosialrådgiverne hadde ulike perspektiver på nytten av digitale kommunikasjonsformer og hvordan de bidro til relasjonen til den unge. Flere sosialrådgivere var skeptiske, mens andre var entusiastiske. Noen gikk foran som pionerer. En medarbeider hadde f.eks. utviklet sin egen app og brukte den til å involvere den unge i sin egen sak. Flere sosialrådgivere opplevde at kommunikasjon via digitale verktøy økte hyppigheten på kontakten med de unge, spesielt unge som var plassert geografisk et annet sted Danmark enn de selv. Samtidig fortalte respondentene at innholdet i samtalen var styrende for hvilken kommunikasjonsform som ble valgt. Én fortalte at hun hadde fysiske møter når hun hadde personlig tilsyn med stedet ungdommen var plassert, men ellers mellom hvert møte holdt hun kontakt med ungdommen via Skype. Hun benyttet Skype også med ansatte (kolleger), men brukte telefon når hun tenkte det kunne bli konfliktfylte samtaler. En annen sosialrådgiver uttrykte en preferanse for messenger, SMS og Snapchat i kontakt med den unge, fordi det opplevdes som enkelt og raskt, og med muligheten til f.eks. å sende en gratulasjonshilsen på bursdagen.

Hvorvidt digital kommunikasjon skaper nærhet eller avstand var omdreiningspunktet i mange ansattes syn på hvorvidt digital kommunikasjon er ønskelig eller ikke. På den ene siden mente de at digital kommunikasjon ga økt hyppighet og mindre avstand i kommunikasjonen; på den andre siden mistet man en opplevelse av den andres blikk og kroppsspråk som kan være betydningsfull ved vurdering av hvordan den unge har det, f.eks. med tanke på bruk av rusmidler.

Flere informanter fortalte også at den digitale kommunikasjonsformen førte til at de unge forventet å ha tilgang til sosialrådgiveren nærmest døgnet rundt. Tiden ble strukket ut, noe som krever at den ansatte aksepterte og satte pris på nærheten og tilliten, eller regulerte det ved å legge igjen telefonen på kontoret, ved å svare på en melding ved å si at man ringer senere. En avdelingsleder påpekte at selv om medarbeiderne opplever mangler ved digital kommunikasjon (som å «fornemme» personen i rommet), så opplevde hun press fra sine ledere om å bruke mer digital kommunikasjon fordi det er ressursbesparende. Dette opplevde rapportforfatterne som i tråd med en forventning i tiden om å effektivisere arbeidet.

iv) Med hensyn til digital kompetanse så var det en rådende holdning blant informantene om at den digitale kompetansen var høy hos både de unge og sosialrådgiverne selv. Dette trenger imidlertid ikke alltid være tilfelle og kan være verdt å undersøke konkret. De mente at en bottom-up-motivasjon for å ta i bruk nye verktøy kunne være argumentert med å være 'der de unge er'. En mer top-down-motivasjon kunne være f.eks. at ledelsen ønsker å spare penger. Det fantes rom for diskrepans mellom sosialrådgiverne og IT-konsulentene i forståelsen av hva som har gått galt

når implementeringen mislykkes. IT-konsulentene kan forklare det med at sosialrådgiverne er motstandere av forandring, mens sosialrådgiverne kan forklare det med at IT-konsulentene ikke ser det sosialfaglige behovet relatert til IT-verktøyene.

### ***Breyette 2014***

Studien er en masteroppgave fra Minnesota, USA, og omhandler bruk av elektronisk kommunikasjon og sosiale media på barnevernsfeltet. Forskeren utførte en online survey med 136 (anonyme) barnevernsansatte om deres digitale kommunikasjon med brukere. Som en del av spørreundersøkelsen ble deltakerne bedt om å beskrive etiske dilemmaer og andre erfaringer de hadde opplevd med bruk av elektronisk kommunikasjon og sosiale media. Dette ble analysert med kvalitative metoder. Forskningsspørsmålene var: 1) Har elektronisk kommunikasjon og sosiale media ført til at arbeid med unge er blitt enklere for sosialarbeidere? 2) Har elektronisk kommunikasjon og sosiale media ført til vanskeligheter? 3) Hva er utfordringene og/eller fordelene med elektronisk kommunikasjon og sosiale media som ikke er kjent fra før?

#### *Fordeler og ulemper med elektronisk oppfølging i barnevernstjenestene*

##### Elektronisk kommunikasjon

Av elektronisk kommunikasjon er det epost og SMS som ble undersøkt. Majoriteten av deltakerne svarte at epost (66,2 %) og SMS (57,4 %) hadde gjort klientarbeidet deres lettere. Andelene som ikke opplevde noen forskjell var 30,9% (epost) og 22,8% (SMS), mens kun 1,5-2,2% opplevde at klientarbeidet hadde blitt vanskeligere. Nesten tre fjerdedeler (72,1%) opplevde at kommunikasjon på epost var tidsbesparende. Når det gjaldt SMS var det litt over halvparten (52,2%) som opplevde det som tidsbesparende i klientarbeidet. Nesten en tredjedel (29,5%) syntes ikke det var greit å gi sitt mobiltelefonnummer til klienter, mens noen færre (24,2%) syntes det var greit. Nesten halvparten (44,1%) av deltakerne hadde opplevd at bruk av epost hadde skapt misforståelse en eller flere ganger med klient. Nesten en tredjedel (31,7%) hadde opplevd å få epost som var truende, fornærmende eller sjikanerende. Angående SMS så var det færre som hadde opplevd misforståelser (16,9%) eller ubehagelige meldinger (11,7%).

De mer kvalitative dataene viste at mange opplevde epost og SMS som relevante kommunikasjonsformer for klientene og som nyttige for dem selv. Det kom videre frem at deltakerne opplevde den elektroniske kommunikasjonen som enkel, effektiv, ga mindre frafall til møter, ga bedre kommunikasjon, var lettere å dokumentere, gjorde avtaler av møter lettere og førte til en bedre relasjon mellom dem og brukeren.

De barnevernsansatte uttrykte også noen klare utfordringer. Disse fordelte seg på tre tema: sjikane fra klienter/brukere, problemer med privatliv/fortrolighet (*privacy*) og bekymringer rundt grenseoppganger. Problemene knyttet til privatliv/fortrolighet (*privacy*) handlet om redsel for å eksponere klienten. Bekymringene for grenser

dreide seg om at den ansatte kunne føle seg konstant tilgjengelig og at arbeidstiden ble strukket ut ettersom klienter kunne ta kontakt etter arbeidstid f.eks. ved kriser. I tillegg opplevde noen at klientene så på relasjonen som «venner» i større grad.

### Sosiale media

I studien inngikk også bruk av sosiale media som Facebook, Twitter, Instagram, Google+ og LinkedIn. En stor majoritet (86,8%) av deltakerne rapporterte at de ikke bruker sosiale media direkte med klienter/brukere (f.eks. akseptere som venn, følge forespørsler, bruke messenger, like poster). En del færre (55,9%) rapporterte at de aldri brukte sosiale media *indirekte* med klienter (bruke sosiale media til å bygge relasjoner el.l). Imidlertid var det ganske mange deltakere som rapporterer at de 'overvåker' klientens sosial media, f.eks. deres Facebook-konto, blant annet når klienten ikke møter til avtalt tid eller bare for å få informasjon om klienten.

### *Hva er mest hensiktsmessig for å få elektronisk oppfølging til å fungere*

Studien rapporterer også data om hva de barnevernsansatte mente kunne gjøres for å overkomme disse utfordringene. Respondentene vektla følgende punkter:

- følge arbeidsstedets policy for elektronisk kommunikasjon
- bruke elektronisk kommunikasjon kun med visse klienter
- fortsette å også ha ansikt-til-ansikt kontakt med klienter
- begrense hva som deles ved hjelp av elektronisk kommunikasjon

### ***Mishna 2012***

Målet med studien var å undersøke sosialarbeideres erfaringer med og synspunkter på bruken av digital kommunikasjon med brukere. Det er en kvalitativ studie, med intervjuer og fokusgrupper utført i 2010, med 15 sosialarbeidere i Canada, inkludert barnevernsansatte, men også sosialarbeidere i psykisk helsevern og utdanning. Forskningsspørsmålene var i) hvordan bruker sosialarbeidere teknologi til å kommunisere med brukerne? ii) hva er de kliniske, praktiske, etiske og juridiske implikasjonene med bruk av digital kommunikasjon? Overordnet rapporterte respondentene at de hyppig benyttet digital kommunikasjon for generell administrativ bruk, og fant at det var praktisk, effektivt og 'god praksis'. Kommunikasjon via epost, SMS, og lignende smøg seg inn i den tradisjonelle ansikt-til-ansikt praksisen. Videre hadde slik kommunikasjon hatt innvirkning på deres praksis på ulike kliniske, praktiske, etiske og juridiske måter. Studien hadde fire hovedfunn: 1) brukerdrevet praksis, 2) Pandoras boks, 3) etiske gråsoner, 4) uklare/porøse grenser. Vi presenterer disse funnene hver for seg nedenfor.

1) Brukerdrevet praksis. Digital kommunikasjon med brukerne skjedde ukentlig og brukerne var de som oftest initierte kommunikasjon via epost. Mange respondenter viste til at særlig ungdommene foretrakk å bruke digital kommunikasjon: det var de vant til i andre sammenhenger. Selv mente de at det å bruke kommunikasjonsformer som brukeren selv ønsket og var bekvemme med var viktig. Det var et uttrykk

for å ta brukernes ståsted i betraktning: 'Start der brukeren er'. Digital kommunikasjon som epost og SMS kompletterte den tradisjonelle ansikt-til-ansikt praksisen, særlig med hensyn til brukere som hadde vanskelig for å uttrykke seg i personlige møter.

2) Pandoras boks. Digital kommunikasjon kunne også ha uante konsekvenser, som kunne være positive, negative eller nøytrale. Positive konsekvenser var utvidet tilgang til tjenester, særlig for brukere som av ulike årsaker var mer isolert, og effektivitet når det gjaldt å koble brukere til støttefunksjoner. Negative eller utfordrende aspekter inkluderte aspekter vedrørende konfidensialitet og personvern, for både brukeren og sosialarbeideren. Enkelte respondenter hadde opplevd at brukere hadde spredt misnøye med tjenesten i sosial media, blant annet via en blogg som omhandlet tjenesten og hvor dårlig vedkommende syntes den var. Noen var bekymret for at digital kommunikasjon kunne misforstås, og særlig hvilken effekt det kunne ha for relasjonsbyggingen. De var urolige for at brukerne kunne oppfatte dem som avvisende hvis de ikke responderte raskt. Videre kunne eposter sendes når som helst og de tradisjonelle organisasjons- og praksisrammene ble derfor utvisket, og dette var sett på som en 'slippery slope'.

3) Etiske gråsoner. Respondentene var bekymret for at de ikke ville kunne ivareta personvern og konfidensialitet, og de problemene det kunne medføre. Når slike hensyn var vanskelige å ivareta syntes de det problematisk å benytte digital kommunikasjon, selv når brukerne ønsket det eller de selv så at det var administrative eller terapeutiske fordeler ved det. De ga uttrykk for at det manglet praksisregler, veiledere, osv. vedrørende digital kommunikasjon og dette gjorde dem usikre.

4) Uklare/porøse grenser. Digital kommunikasjon – epost, SMS, Skype osv. – medførte at sosialarbeideren tilsynelatende var tilgjengelig døgnet rundt. Selv ønsket de tydelig å signalisere tilgjengelighet, kontortider, roller, ansvar og profesjonelle rammer, men dette ble vanskeliggjort med digital kommunikasjon. Likevel anså de som viktig å fortsette å integrere de nye digitale kommunikasjonsformene inn i praksisen. Ett unntak var bruk av blogger og sosiale media, som Facebook og Twitter, som de var svært skeptiske til å benytte for å kommunisere med brukere. De uttrykte behov for utvikling av veiledere ('policy') og etiske kjøreregler ('code of ethics') som kunne veilede med hensyn til bruk av digital kommunikasjon. Samtidig var de usikre på om dette var mulig å utarbeide.

### **Quinn 2015**

Målet med studien var å undersøke fordeler og ulemper med å bruke lyd-og-bilde kommunikasjon (videosamtaler). Lyd-og-bilde kommunikasjon i denne forbindelse var Skype, FaceTime, Polycomm, Google Hangouts o.l. som gir brukerne anledning til å se og høre hverandre i samtid, slik at også ansiktsuttrykk, kroppsspråk o.l. kan ses og tolkes. Studien er en spørreundersøkelse blant 40 sosialarbeidere i Nord Dakota (USA), der respondentene ble bedt om å oppgi fordeler og ulemper med å bruke

lyd-og-bilde kommunikasjon i forbindelse med å tilrettelegge for familiegjenfor-  
ening (barn/ungdom tilbake til sin biologiske familie). Alle respondentene hadde be-  
nyttet lyd-og-bilde kommunikasjon i saksbehandlingsprosesser. Noen av de positive  
og negative aspektene omhandlet kommunikasjon med andre, og de tar vi ikke med  
her, men en rekke aspekter angikk kommunikasjonen mellom saksbehandler og bar-  
net. Ett hovedfunn i den forbindelse var at lyd-og-bilde kommunikasjon bidro til å  
oppretholde kontakt og knytte bånd mellom ungdom og barnevernstjenesten gene-  
relt og saksbehandleren spesielt. På den annen side oppfattet de det som vanske-  
ligere å overvåke besøk mellom barnet/ungdommen og familien, sammenlignet med  
tilstedeværelse ansikt-til-ansikt. Det var mer utfordrende å sjekke dynamikken mel-  
lom familiemedlemmene, monitorere samtalene og vurdere foreldreferdighetene. Li-  
kevel mente de at slik lyd-og-bilde kommunikasjon muliggjorde kontakt og tjenester  
til barnet som ellers ville vært vanskelig å få til.

### ***Sage 2016***

Innledningsvis viste forskerne til at barnevernansattes bruk av sosiale media kan  
bedre kommunikasjon og opprettholde relasjon med ungdom i fosterhjem og øke  
ungdoms tilgang til ressurser og støttefunksjoner. Men de tilkjennega at det kan  
være vanskelig å vite når og hvordan barnevernansatte skal bruke sosiale media for  
slikt. Med sosiale media ser det ut til at forskerne mener sosiale nettverk, pga. at de  
spesifikt nevner Facebook, Snapchat, Twitter, LinkedIn, Google +. Dette er en spør-  
reundersøkelse, utført i 2014-2015, med 171 barnevernansatte fra hovedsakelig  
Minnesota, Oregon, Nord Dakota (USA). Resultatene viser at 80 % brukte sosiale  
nettverk til å gjøre undersøkelser om ungdommene, 32 % hadde fått noe opplæring  
på jobben om bruk av sosiale nettverk, 56 % sa at sjefene deres støttet arbeidsrelat-  
tert bruk av sosiale nettverk, 23 % oppga at de syntes det var vanskelig å dokumen-  
terer informasjon fra sosiale nettverk i saksmappen til ungdommene, og 31 % rap-  
porterte at bruk av sosiale nettverk hadde medført etiske problemer i institusjonen  
de jobbet i. Videre viste de narrative svarene at det var polariserte meninger om hva  
som var passende jobb-relatert bruk av sosiale nettverk, og det var etiske dilemmaer  
forbundet med slik bruk. Sosiale nettverk kunne være en måte å tilby støtte, men  
skapte også en dobbeltsidig relasjon. Å lete etter informasjon om ungdommene på  
sosiale nettverk kunne også kjennes som overtramp samtidig som det ofte ga nyttig  
informasjon. Oppsummert viste resultatene at respondentene så på bruk av sosiale  
nettverk som et akseptabelt verktøy for å foreta vurderinger av ungdommene og de  
opplevde både fordeler og ulemper med slik bruk. Forskerne anbefalte at det utvik-  
les veiledere for etisk bruk av sosiale nettverk i barnevernsarbeid.

### ***Stott 2016***

Dette er en spørreundersøkelse blant 14 barnevernansatte fra flere stater i USA.  
Målet med spørreundersøkelsen, som ble utført i 2014, var å undersøke hvorvidt  
saksbehandlere i barnevernet brukte digital kommunikasjon i oppfølging av unge,  
hvorvidt de benyttet veiledere og hadde opplæring, samt deres perspektiver på bruk

av digital kommunikasjon i saksbehandlingen og for å øke trivselen til barn i barnevernsinstitusjoner. Overordnet fant studien at praksisen og opplæringen i bruk av digital kommunikasjon som epost, SMS, og sosiale nettverk varierte. Funnene viste at 10 av 14 brukte digital kommunikasjon til å lete etter ungdommer, 7 av 14 for å kommunisere med ungdommene (institusjonen tillot det). Tre av fjorten sa at institusjonen hadde en veileder for slik kommunikasjon, og alle 14 svarte at de hadde fått noe eller ganske mye opplæring i bruk av digital kommunikasjon i jobben. Tema omhandlet hvordan de skulle kommunisere via digitale kommunikasjonsformer, hvordan de skulle tydeliggjøre at kontakten var som saksbehandler i barnevernet, bruk av bilder og hva de skulle gjøre hvis ungdommene ville være tilknyttet på sosiale nettverk som Facebook og LinkedIn. De oppfatte ingen umiddelbare farer ved bruk av digital kommunikasjon og mente en av de største fordelene lå i muligheten til tettere kommunikasjon med ungdommene. Forskerne konkluderte med at det trengs veiledere for å redusere ansvarsrisiko og for å ivareta personvern og konfidensialitet til både saksbehandlerne og ungdommene. I tillegg mente de at det vil være nyttig med veiledning og opplæring til saksbehandlere og andre i barnevernet angående trygg og forsvarlig bruk av digital kommunikasjon for å skape og opprettholde trygg, passende og etisk samhandling med ungdommene.

### ***Whittaker 2010***

Denne spørreundersøkelsen undersøkte bruk og tilfredshet med digitale verktøy (telefon, nettbrett, laptop) blant 283 barnevernsansatte i USA. De aller fleste hadde høy selvtilit med hensyn til bruk av slike verktøy (90% av de under 35 år og 70 % av de over 35 år). 70 % mente at bruk av slike verktøy ikke medførte vanskeligheter med brukernes konfidensialitet, i stedet mente 92 % at de ble mer produktive med disse verktøyene og 52 % rapporterte at de førte til bedre kommunikasjon med brukerne (client engagement).

### ***McRoy 2010***

Dette er en spørreundersøkelse blant 746 barnevernsansatte i USA, som hovedsakelig jobbet med plassering i fosterhjem. Vi lyktes ikke i å få tak i en fulltekst-versjon av studien, så informasjonen kommer fra omtaler i andre studier. Ca en tredjedel av respondentene i denne studien brukte 'social media' i jobben, og ønsket å bruke det mer.

---

# Referanser

Andersen LB, Bøge AR, Danholt P, Lauritsen. Privacy encounters in Teledialogue, Information, Communication & Society, 2016, 21:2, 257-272. DOI: 10.1080/1369118X.2016.1271904

Andersen LB, Danholt P, Lauritsen P. Digitization and the distance between case managers and placed children in Teledialogue. STS Encounters, 2018, 10 (2.3).

Ballegaard SA, Andersen LB, Olsen L, Danholt P, Lauritsen P. Digital kommunikation mellem anbragte børn og unge og deres sagsbehandler. Evaluering af udviklings- og forskningsprojektet Teledialog. 2018. Rapport VIVE. Det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd. Tilgængelig: <https://www.vive.dk/da/udgivelser/digital-kommunikation-mellem-anbragte-boern-og-unge-og-deres-sagsbehandler-11235/>

Breyette SK. The impact of electronic communication and social media on child welfare practice. 2014. Master of Social Work Clinical Research Papers, St. Catherine University, University of St. Thomas, Minnesota, USA

Christensen M, Fredriksen A, Rosenberg C, Madsen KB. Den digitalt kompetente socialrådgiver. 2020. Professionshøjskolen Absalon. Tilgængelig <https://www.forskningsskudatobasen.dk/en/catalog/2506882384>

McRoy, R. Do you Facebook or Twitter? Survey findings report. 2010. The University of Texas at Austin, Center for Social Work Research.

Mishna F, Bogo M, Root J, Sawyer J, Khoury-Kassabri M. "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. Clinical Social Work Journal, 2012 40:277-286.

Quinn A, Sage K, Tunseth P. An exploration of child welfare workers' opinions of using video assisted visitation (VAV) in the family reunification process. Journal of Technology in Human Services, 2015, 33:1, 5-15.

Sage M, Edward T. Social media use in child welfare practice. Advances in Social Work, 2016, 17(1), 93-112.

Stott T C, MacEachron A, Gustavsson N. Social media and child welfare: Policy, training, and the risks and benefits from the administrator's perspective. *Advances in Social Work*, 2016, 17(2).

Whitaker T, Tooica Meruvia R, Jones A. Child welfare social workers' attitudes toward mobile technology tools: Is there a generation gap? National Association of Social Workers. Washington, DC. Tilgjengelig: <https://www.yumpu.com/en/document/read/48501791/child-welfare-social-workers-attitudes-toward-mobile-technology-tools>



# Vedlegg 1. Søkestrategier

<p><b>Databaser:</b> APA PsycInfo 1806 to March Week 4 2020; Ovid MEDLINE(R) and Epub Ahead of Print, In-Process &amp; Other Non-Indexed Citations, Daily and Versions(R) 1946 to March 26, 2020</p> <p><b>Søkegrensesnitt:</b> Advanced Search</p>		
1	(Adolescent/ or Adolescent, Institutionalized/ or Child/ or Child, Abandoned/ or Child, Institutionalized/ or Child, Orphaned/ or Child, Preschool/ or Child, Unwanted/ or Minors/ or Homeless Youth/ or Young Adult/) use ppezv	3347672
2	(Orphans/ or ("100" or "160" or "180" or "200" or "320").ag.) use psych	1151807
3	(adolescen* or child? or childhood or children? or boy? or girl? or juvenile? or kid? or minor? or orphan? or preschooler? or pre-schooler? or pubescent? or teen? or teenager? or underage* or school age* or schoolage* or schooler? or youngster? or youth? or (young adj (adult? or m?n or wom?n or people or person?))).tw,kw,kf,id.	3053513
4	(Child Protective Services/ or exp Child Welfare/ or Custodial Care/ or Foster Home Care/ or Group Homes/ or Halfway Houses/ or Orphanages/ or Residential Facilities/ or Residential Treatment/ or exp Social Work/) use ppezv	59666
5	(Child Custody/ or Child Welfare/ or Foster Care/ or Group Homes/ or Halfway Houses/ or Orphanages/ or Protective Services/ or Residential Care Institutions/ or Social Casework/) use psych	45294
6	((adolescen* or child? or children? or juvenile? or youth?) adj (casework or custod* or placement* or protect* or support or welfare)).tw,kw,kf,id.	26057
7	("notification* of concern" or ((care or emergency) adj order*) or guardian*).tw,kw,kf,id.	12316
8	(placement adj1 (adolescen* or child* or decision* or emergency or out-of-home or program* or temporary or youth)).tw,kw,kf,id.	3047

9	((((home-based or homebased) adj (assistance* or treatment*)) or family group conference*).tw,kw,kf,id.	532
10	(removal adj4 (adolescen* or child* or forced or home* or parent* or youth*).tw,kw,kf,id.	1942
11	((((care or childcare or crisis or youth) adj cent*) or (child* adj house)).tw,kw,kf,id.	36389
12	(social adj (care or casework or service* or welfare or work)).tw,kw,kf,id.	71880
13	((("family and friends" or kinship) adj care) or (foster adj (care or famil* or home? or parent?)) or "private fostering").tw,kw,kf,id.	11567
14	(halfway house? or group home?).tw,kw,kf,id.	3313
15	(residential* adj3 (care or childcare or client? or facilit* or home* or program* or service* or treatment*).tw,kw,kf,id.	25838
16	(custod* adj3 (care or facilit* or home* or program* or setting*).tw,kw,kf,id.	1250
17	((((after or congregate or out-of-home or public or substitute) adj (care or childcare)) or aftercare or "being in care").tw,kw,kf,id.	9981
18	((behavio?ral or care or childcare or custod* or residential) adj institu-tion*).tw,kw,kf,id.	7179
19	((((boy? or girl? or orphan?) adj home?) or orphanage*).tw,kw,kf,id.	1623
20	(Video-Audio Media/ or Remote Consultation/ or exp Telecommunications/) use ppezv	114183
21	(exp Telecommunications Media/ or Video-Based Interventions/ or exp Teleconferencing/) use psych	19440
22	(telecheck* or teleconferenc* or telecommunicat* or teleconsult* or telefollow* or teleguid* or telemanag* or telemental* or telemonitor* or telepresence* or telereport* or telesupport*).tw,kw,kf,id.	11772
23	(tele adj (checkup* or check up* or communicat* or conferenc* or consult* or followup* or follow up* or guid* or manag* or mental or monitor* or report* or support*).tw,kw,kf,id.	375
24	(econsult* or mconsult*).tw,kw,kf,id.	132
25	((e or m or mobile or digital or online) adj (checkup* or check up* or communicat* or consult* or followup* or follow up* or guid* or support*).tw,kw,kf,id.	6254
26	(remote adj2 (checkup* or check up* or consult* or followup* or follow up* or guid* or manag* or support*).tw,kw,kf,id.	1643

27	(telephone* or phone?).tw,kw,kf,id.	115537
28	(audiovisual or audio-visual or video*).tw,kw,kf,id.	195323
29	(chat? or chatting or email? or e-mail? or Messenger or messages or messaging or texting).tw,kw,kf,id.	157310
30	or/1-3	5658651
31	or/4-19	245419
32	or/20-29	556088
33	30 and 31 and 32	3920
34	remove duplicates from 33	3520
35	Limit 34 to yr="2010-Current"	1824

Utgitt av Folkehelseinstituttet  
April 2020  
Postboks 222 Skøyen  
NO-0213 Oslo  
Telefon: 21 07 70 00  
Rapporten kan lastes ned gratis fra  
Folkehelseinstituttets nettsider [www.fhi.no](http://www.fhi.no)