

## KOMMUNIKASJONSPROSESSER OG FERDIGHETER

Kort oversikt for barnevernsarbeidere



Dette dokumentet er en del av det europeiske Erasmus+ KA202-prosjektet, "Participation and Collaboration for Action", akronym PANDA, sept. 2020 – august 2023. Prosjektet involverer 4 europeiske universiteter: Artevelde University of Applied Sciences (Belgia), Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (Norge), Queen's University Belfast (Nord-Irland) og Universidad Complutense de Madrid (Spania). Det involverer også 4 organisasjoner: Growing Up (Belgia); Trondheim Kommune/Link (Norge); Voice of Young People in Care, VOYPIC, (Nord-Irland) og Fundación Secretariado Gitano, FSG (Spania).

Denne rapporten er utarbeidet av Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (Norge).

Forfattere: Juul Randi, Dahlø Husby Inger Sofie, Eerdekens Wendy, Winter Karen, Heirbaut Eva, Mc Cafferty Paul, Mercado García Esther, Blanco Carrasco Marta, Leyra Fatou Begoña, Corchado Castillo Ana, Dorado Barbe Ana, Aerts Linda, Haedens Nele, Lowagie Lisselotte, Saenen Virna.

Til norsk ved Randi Juul.

## Innhold

Introduksjon .....	3
1. Samarbeid og kommunikasjon med barn: definisjoner .....	4
2. Faktorer som påvirker kommunikasjon og samarbeid .....	4
3. Kommunikasjonsferdigheter .....	4
4. Kontekster der kommunikasjonen foregår .....	5
5. Konklusjon .....	6
Referanser .....	6

## Introduksjon

Panda-prosjektet har som mål å fremme små barns (12 år og under) deltakelse og medvirkning i beslutningsprosesser på tvers av land i Europa, gjennom å styrke fagfolks samarbeid med barn i kontakt med velferdstjenester, spesielt små barn i kontakt med barnevernet.

Under ledelse av 8 partnerorganisasjoner fra fire land; Belgia, Spania, Norge og Nord-Irland (sosialarbeidere, ledere, politisk ansvarlige, forskere og undervisere), har prosjektet satt seg tre mål:

- lage et mediebibliotek som kan bidra til å øke fagfolks ferdigheter og kunnskap om samarbeid med små barn
- utarbeide overordnede retningslinjer og prinsipper som kan hjelpe politisk ansvarlige og organisasjoner til å realisere også små barns rett til deltakelse og medvirkning.
- tilby undervisere nye verktøy og metoder til bruk i opplæringen av studenter og ansatte i barnevernet



Figur 1 Panda konseptet (2022)

Formålet med denne oversikten er å rette oppmerksomheten mot konseptet samarbeid og kommunikasjon med barn, samt skissere aktuelle definisjoner og prosesser.

## **1. Samarbeid og kommunikasjon med barn: definisjoner**

Kommunikasjon og samarbeid med barn fremmer deltakelse og medvirkning. I denne sammenheng er det viktig med verktøy og metoder. Kommunikasjon (både verbal og ikke-verbal) er grunnlaget for samarbeid.

Samarbeid kan forstås som en prosess for samskaping, som genererer nye svar og konklusjoner om temaer og problemstillinger. Verken problemene eller deres løsninger er bestemt på forhånd; partene må arbeide med problemstillingene sammen gjennom dialog, der det tas utgangspunkt i en subjekt-subjekt-relasjon (Juil & Husby, 2020).

Å forstå prosessen med dialogisk kommunikasjon er også nyttig. Dialogisk samtale er ansikt-til-ansikt kommunikasjon der deltakerne forholder seg til det den andre sier og veksler mellom å snakke og lytte. En dialogisk tilnærming er mer egnet til å anerkjenne barn fullt ut, da de inviteres til å delta, og hvor det kommunikative møtet er gjensidig. Forskning viser at flere barn ber om mer dialogisk kommunikasjon og «chatting» med sosialarbeidere (Inger Sofie Dahlø Husby, Kiik, & Juil, 2019; I. S. D. Husby, Slettebø, & Juil, 2018).

## **2. Faktorer som påvirker kommunikasjon og samarbeid**

Barns deltakelse påvirkes av faktorer som barnets valg og preferanser, deres utvikling, deres kompetanse og kapasiteter, deres alder, kjønn, funksjonshemming, seksualitet, religion, etnisitet, språk, kultur og arv, samt deres tidligere og nåværende erfaringer, graden av tillit, relasjonen de har til den profesjonelle og problemstillingene som diskuteres, så vel som til familie og sosiale kontekst, samt levekår.

Barns medvirkning er innleiret i komplekse maktforhold. Det må tas hensyn til at maktspørsmål er en kjerne i alle kommunikative møter mellom barn og voksne (Graham & Fitzgerald, 2010). Det vil være en asymmetrisk relasjon mellom barn og voksne som følge av barns relative avhengighetsforhold til foreldre og andre voksne. Maktspørsmål må anerkjennes og adresseres så langt det er mulig. Barns deltakelse er en aktivitet som foregår i konstant samhandling med voksne, dvs. som en prosess med gjensidig læring og sosialisering (Casas et al., 2008).

## **3. Kommunikasjonsferdigheter**

Det kreves av fagfolk (profesjonelle) at de har brede og omfattende kommunikasjonsferdigheter som inkluderer evnen til å: a) etablere kontakt; b) formidle og «tune inn» verbale og ikke-verbale budskap, inkludert nikk, lyder, gester, kroppsspråk og øyekontakt; c) bruke passende spørremåter, inkludert bruk av åpne og lukkede spørsmål; d) bruke nøyaktige lytteferdigheter, inkludert oppsummering, parafrasering og refleksjon; e) kunne respondere på utfordrende tema og vanskelige følelser som tristhet, stress, sinne, fiendtlighet og motstand; og f) håndtere avslutninger

på en effektiv måte. Det er ikke nødvendigvis bare barn som kan ha utfordringer med disse ulike ferdighetene i ulike situasjoner, men også profesjonelle (Gjems, 2009).

Kommunikasjon og samarbeid med barn fordrer at vi tilpasser oss barnets utviklingsnivå og kompetanse. Barn begynner å kommunisere så snart de blir født (kroppsspråk, gester, lyder). Etter hvert får de også verbalt språk, men deres ferdigheter avhenger av hvilke erfaringer de har, alt fra samtaleerfaringer og muligheten de har hatt til å oppøve ordforrådet. Et barns utvikling av språklig kompetanse er knyttet til deres kunnskap om ord og begreper og deres ferdigheter i å kunne uttrykke seg slik at andre forstår hva de ønsker å formidle (budskapet og intensjonene). Lingvistisk kompetanse er bare én form for språklig kommunikasjon.

Gjems (2009) peker på at når barn begynner å tilegne seg språk- og samtalekunnskaper, kan de være så opptatt av å finne ord og formuleringer at de ikke lytter til det den andre sier, eller tar hensyn til turtaking. De kan også ha problemer med å ta den andres perspektiv. Kommunikative ferdigheter handler om å tiltrekke seg oppmerksomhet fra den/de andre som er involvert i kommunikasjonen, om å ta hensyn til turtaking og være i stand til å dele erfaringer og tanker med andre. Fagpersoner må være bevisst hvert enkelt barns utviklings- og kompetansenivå og ha en bred forståelse av kommunikasjon som går ut over lingvistisk kommunikasjon. Barn har mange måter å kommunisere på. Det er spesielt viktig i forhold til små barn, for barn hvis førstespråk ikke er språket i landet de bor i, der barn har en funksjonshemming eller der de familiære, eller kulturelle forventningene kanskje ikke oppmuntrer barn til å kommunisere i samtaler med voksne.

## **4. Kontekster der kommunikasjonen foregår**

Kommunikasjon med barn om deres synspunkter er en vektlagt fremgangsmåte. Den er lovpålagt som en rutinemessig del av barnevernsfaglig og sosialt arbeids praksis, og kan grovt grupperes i tre kategorier: a) konsultasjon - en prosess der informasjon innhentes for å forbedre lovgivning, retningslinjer og/eller tjenester; b) medvirkningsinitiativer – ofte statlig eller organisatorisk ledet med det formål å styrke demokratiprosesser, skape muligheter for barn til å forstå det som foregår og å forstå og anvende demokratiske prinsipper, eller involvering av barn i utviklingen av tjenester som berører dem; samt c) for å fremme deres selv-hevdelse (Lansdown, 2001).

Fagpersoner kommer i kontakt med små barn gjennom ulike organisasjoner og tjenester, som barnevernet, barnehage og skole, boenheter, terapeutiske kontekster og i frivillige organisasjoner (NGO's).

Det er viktig at profesjonelle kommuniserer med barn slik at de kan gis mulighet til deltakelse og medvirkning enten individuelt eller kollektivt. Individuell medvirkning er definert som barnets juridiske rett til å bli involvert og få innflytelse gjennom hele den profesjonelle tjenesteleveringsprosessen (Seim, Slettebø, & Koht, 2007). Målet er å forbedre tjenesteleveransen og støttetiltakene som tilbys av den enkelte fagperson og hele fagorganisasjoner.

Kollektiv deltakelse finner sted på meso-nivå, dvs. intervensjonsprosjekter eller programmer beregnet på hele befolkningen i et lokalsamfunn og er ofte knyttet til forbedring av tjenestep praksis og politikk for alle i samme situasjon (Seim & Slettebø, 2011). For eksempel kan arbeid utført av ideelle organisasjoner som Forandringsfabrikken i Norge eller VOYPIC i Nord-Irland, forstås som en form for kollektiv deltakelse på den måten at unge med erfaring fra velferdstjenester, jobber

sammen med fagfolk for å påvirke politikken, barnevernslovgivningen og for å forbedre offentlig tjenestepraksis for hvert barn i samfunnet.

Når vi vil søke barns synspunkter i forbindelse med tjenestelevering og aktiviteter, må fagfolk vurdere hva de forstår med begrepet «å søke et barns synspunkter». Det er viktig å være oppmerksom på at barns synspunkter ikke dannes, eller uttrykkes isolert fra deres bredere kontekst. Konteksten (familie, fellesskap, samfunn) påvirker deres synspunkter, om de velger å uttrykke dem eller ikke, og også hvordan og når og gjennom hvilket medium de velger å gjøre det. Konteksten påvirker også fagfolk når det gjelder hvilke synspunkter de søker fra barn og hvordan, hvorfor, når og hvor.

En sosiokulturell tilnærming gir et nyttig (forståelses)rammeverk for fagpersoner som vil søke barns synspunkter og meningsskaping, fordi den anerkjenner påvirkningen fra både kontekstene/strukturene som fagpersoner og barn opererer og lever innenfor, samt barnas og profesjonelles handlefrihet, deres valg, preferanser og frie vilje (Ulvik, 2009). Premisset for den sosiokulturelle tilnærmingen er at barn (og voksne) former sine meninger og synspunkter gjennom samhandling med andre mennesker. Subjektive meninger og synspunkter dannes og forhandles gjennom en prosess med "felles meningsskaping" mellom barn og deres relasjonspartnere (Ulvik, 2009). Fagpersoner må være klar over at spørsmålet ikke bare handler om hvorvidt barna gis mulighet til å delta, men også hvordan det konkrete barnet deltar, hvilke muligheter for medvirkning som finnes, og hvordan mulighetene for medvirkning kan styrkes (Ulvik, 2009).

## 5. Konklusjon

Kommunikasjon og samarbeid mellom fagpersoner og barn innebærer komplekse sosiale, relasjonelle og kontekstuelle prosesser. Når de deltar i kommunikative møter, må fagpersoner være oppmerksomme på barnet og de spesielle problemene de står overfor, deres familie- og samfunnskontekst, samt bredere sosiale strukturelle hensyn. De må også ha en høyt utviklet forståelse av kommunikasjonsferdigheter og prosesser og en bevissthet om metoder og verktøy (se relatert oversikt over verktøy og metoder).

## Referanser

- Casas, F. G., M., Montserrat, C., Navarro, D., Malo, S., Figuer, C., & Beltrán, I. (2008). *Informe Técnico sobre experiencias de participación social efectiva de niños, niñas y adolescentes*. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Gjems, L. (2009). *Å samtale seg til kunnskap : sosiokulturelle teorier om barns læring om språk og gjennom språk*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Graham, A., & Fitzgerald, R. (2010). Progressing children's participation: Exploring the potential of a dialogical turn. *Childhood: A Global Journal of Child Research*, 17(3), 343-359. doi:10.1177/0907568210369219
- Husby, I. S. D., Kiik, R., & Juul, R. (2019). Children's encounters with professionals—recognition and respect during collaboration. *European Journal of Social Work*, 22(6), 987-998. doi:10.1080/13691457.2018.1473841

- Husby, I. S. D., Slettebø, T., & Juul, R. (2018). Partnerships with children in child welfare: The importance of trust and pedagogical support. *Child and family social work, 23*(3), 443-450. doi:10.1111/cfs.12435
- Juul, R., & Husby, I. S. D. (2020). Collaboration and conversations with children in Child Welfare Services —Parents' viewpoint. *Child and family social work, 25*(S1), 9-17. doi:10.1111/cfs.12707
- Lansdown, G. (2001). *Promoviendo la participación de los niños en la toma de decisiones democráticas*. . Florencia: UNICEF Centro Innocenti.
- Seim, S., & Slettebø, T. (2011). Collective participation in child protection services: partnership or tokenism? *European Journal of Social Work, 14*(4), 497-512. doi:10.1080/13691457.2010.500477
- Seim, S., Slettebø, T., & Koht, H. (2007). Hvordan få til brukermedvirkning i barnevernet? In S. Seim & T. Slettebø (Eds.), *Brukermedvirkning i barnevernet* (pp. 202-218). Oslo: Universitetsforlaget.
- Ulvik, O. S. (2009). Barns rett til deltakelse – teoretiske og praktiske utfordringer i profesjonelle hjelperes samarbeid med barn. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening, 46*(12).