Gode råd til fagfolk om mødet med børn og unge

ALLE BØRN HAR RETTIGHEDER

JEG SYNES, AT MINE MENINGER TÆLLER, NÅR DET ER MIT LIV

Børnerådet

BØRNS MØDE MED DET OFFENTLIGE SYSTEM

Børnerådet har gennem de seneste år gennemført en række undersøgelser blandt børn og unge i forskellige livssituationer. Rigtigt mange af de børn og unge, vi har talt med, har på et tidspunkt i deres liv været i kontakt med det offentlige system, fordi de eller deres forældre har haft det svært.

I undersøgelserne har vi blandt andet talt med unge, der har været frihedsberøvede i fængsler eller på sikrede institutioner; børn og unge, der har været indlagt i psykiatrien; børn og unge, der har været i Statsforvaltningen i forbindelse med deres forældres skilsmisse; børn og unge, der har været anbragt; børn, der vidner i retten og unge uledsagede flygtninge. Mange af børnene og de unge fortæller, at de har mødt kompetente og dedikerede fagpersoner på deres vej i systemet. De har haft oplevelsen af, at systemet har taget imod dem på deres præmisser, og at der mange steder har været både tid, rum og kapacitet til at imødekomme deres behov. Men en del fortæller også om oplevelsen af et stift og rigidt system med voksne uden øje for børnenes behov og om oplevelser, de helst ville have været foruden.

I denne pjece har vi på tværs af Børnerådets undersøgelser samlet en række gode råd fra Børnerådet til dig, der i det daglige arbejder med børn og unge. De gode råd er formuleret på baggrund af børn og unges oplevelser. Du kan læse om, hvad der har gjort mødet med det offentlige system til en god oplevelse. Og så kan du læse om, hvad de børn og unge, vi har talt med, helst så gjort på en anden måde.

Der skal naturligvis lyde en stor tak til alle de børn og unge, der har deltaget i Børnerådets undersøgelser. Samtidig vil vi gerne takke VELUX FONDEN for samarbejdet om projektet 'Børn som eksperter'. Samarbejdet har givet os mulighed for at udgive denne pjece, og fremover giver det os mulighed for at inddrage endnu flere børn og unge.

God læselyst.

PER LARSEN
Formand for Børnerådet

DET ER BØRNENE, DET HANDLER OM. DERES MENING ER FAKTISK RET VIGTIG

BØRN OG UNGE VIL HØRES OG TAGES ALVORLIGT

Flere af de børn og unge, som Børnerådet har talt med, fortæller, at der ofte er blevet truffet beslutninger om dem hen over hovedet på dem. Det frustrerer dem, og de efterspørger i langt højere grad at blive lyttet til og taget alvorligt. Det gælder fx i forhold til sagsbehandling, behandlingsplaner, regler, udviklingsforløb og i forhold til relationer til plejefamilie eller behandlere.

Når fagpersoner i offentlige myndigheder tager beslutninger, der vedrører børn og unge, er det ofte beslutninger, som har stor betydning for deres liv og trivsel. Som Sidsel på 16 år siger:

"Jeg har sagt til min sagsbehandler, at jeg ikke vil bo der, og hun skulle finde et nyt sted til mig. Men det gjorde hun ikke. Og så begyndte jeg at stikke af og pjække fra skole."

Børn og unge har ret til at blive inddraget i deres egen sag, men retten til inddragelse er ikke nødvendigvis lig med, at tingene skal være, som de ønsker – og det er de også helt på det rene med. Børnene og de unge efterspørger blot at blive taget alvorligt og respekteret som ligeværdige. De ønsker som minimum at blive informeret om beslutninger, der vedrører dem, og så efterspørger de en begrundelse, hvis deres ønsker ikke kan efterleves.

Det er Børnerådets erfaring, at de løsninger, der bliver til i dialog med børn og unge, er bedre og mere holdbare, end hvis børnene og de unge ikke høres. Inddragelsen og oplevelsen af medbestemmelse motiverer børn og unge, og det får dem til at opleve sig selv som medspillere i forhold til de forskellige indsatser og beslutninger.

I Børnerådets 'Håndbog i børneinddragelse' kan fagpersoner finde praktiske værktøjer til arbejdet med inddragelse. Bogen, som er udgivet med støtte fra VELUX FONDEN, kan findes på Børnerådets hjemmeside *www.børnerådet.dk*

Gode råd om inddragelse af børn og unge

- **Tilpas inddragelsen i forhold til børns alder, modenhed, personlighed og temperament.**
- **Forventningsafstem med børnene og de unge, og gør det helt tydeligt, på hvilke områder de kan få indflydelse.**
- **Giv altid en forklaring og anerkend børnene og de unges følelser, hvis det ikke er muligt eller forsvarligt at imødekomme deres ønsker.**
- **Gør det helt klart, hvad de ting, børnene og de unge siger, kan få af betydning for deres liv, og hvem det bliver fortalt videre til. Der må aldrig være tvivl om, hvornår noget er en uformel samtale, og hvornår det, der bliver sagt, bliver videregivet og kan få betydning for et sagsforløb.**

... DER STÅR EN MASSE TUNGE ORD, SOM JEG IKKE KENDER TIL

BØRN OG UNGE VIL INFORMERES OM DERES RETTIGHEDER I ET LETFORSTÅELIGT SPROG

Mange af de børn og unge, der har været med i Børnerådets undersøgelser, har meget lidt viden om deres rettigheder. Det betyder, at de ikke er bevidste om de handlemuligheder, de har, fx i forhold til at gøre indsigelser, få aktindsigt eller blive hørt. De efterlyser bedre og mere målrettet information om deres rettigheder og handlemuligheder.

Nogle af børnene har en svag erindring om, at de på et tidspunkt har fået noget information, men den er blevet formuleret i voksensprog og formidlet i en form eller på et tidspunkt, som ikke var optimalt for barnet eller den unge. Derfor har de glemt eller måske ikke hørt detaljerne. Det har 16-årige Mark, som har været frihedsberøvet, også oplevet:

"Altså, vi har fået sådan nogle papirer vedrørende vores rettigheder og sådan noget. Jeg har læst dem, men det er sådan meget tunge ord, synes jeg. Så det er svært at forstå."

Når børn og unge er i kontakt med det offentlige system, har de nogle selvstændige rettigheder, som de løbende bør oplyses om. Det kan fx være retten til at klage over en afgørelse eller retten til at få en bisidder. Men for at børn og unge kan gøre brug af deres rettigheder, er de nødt til at kende dem. Det er derfor de voksnes ansvar at informere børnene og de unge i et sprog og på en måde, der er målrettet den enkelte.

En del af børnene og de unge på tværs af Børnerådets undersøgelser er ofte forvirrede over den mængde information, de får – og også over utilgængeligheden af den. Det betyder, at flere af dem opgiver at forstå, hvilke rettigheder de har.

På *www.børneportalen.dk/rettigheder* kan børn, unge og voksne, som skal hjælpe dem, finde informationer om love og rettigheder på et sprog, der er tilpasset børn og unge.

Gode råd om formidling af rettigheder til børn og unge

- **Gør børnenes rettigheder så enkle og konkrete som muligt, og brug gerne konkrete eksempler, som børnene kan relatere til deres eget liv.**
- **Tilpas formidlingen af rettigheder til det enkelte barns behov. Nogle har brug for at høre tingene flere gange. Nogle har brug for fred og ro omkring sig for at forstå deres rettigheder. Nogle har brug for et skriftligt materiale. Nogle har brug for noget visuelt, mens andre gerne vil have oplysningerne fortalt mundtligt.**
- **Afmål mængden af information, så børnene kun får den information, de har brug for i situationen. Timingen og mængden af information har stor betydning for forståelsen. Store mængder eller svært tilgængelig information må dog aldrig blive et argument for at undlade at informere børnene.**

... SÅ BLIVER DET BARE SÅDAN NOGET: HELD OG LYKKE, FARVEL

BØRN OG UNGE EFTERSPØRGER STABILE VOKSNE, DER FØLGER DEM GENNEM DERES SAGSFORLØB

En del af de børn og unge, som Børnerådet har talt med, savner stabile relationer hos de myndigheder og offentlige institutioner, som de er i kontakt med. Mange oplever også, at der er en meget dårlig koordinering medarbejdere imellem, hvis de er i kontakt med forskellige dele af det offentlige system.

Børnene og de unge efterlyser voksne, der følger dem og kender dem – også som mere end en sag. Det er særligt, når ansvaret for barnet eller den unge skifter fra én myndighed til en anden, at de har oplevelsen af, at der ikke er nogen, der kender dem eller deres sagshistorik. Men også når der sker omstruktureringer internt, fx i kommunen, fortæller flere børn og unge, at de alt for ofte får en ny sagsbehandler eller kontaktperson – ofte uden at blive informeret om det. Når det sker, oplever mange, at de 'starter forfra'. Som Frida på 17 år, der har været anbragt på en døgninstitution, siger:

"De bliver ved med at sige: 'Jeg kæmper for dig, jeg skal nok blive ved.' Så går der en måned, og så er de forsvundet. Så er der en ny, som man skal prøve at overtale og forklare alting."

De stabile relationer har særlig stor betydning i overgange mellem systemer. Flere af børnene og de unge beskriver det som meget utrygt at skulle stå på egne ben, når man ikke føler sig klar til det. De efterspørger, at der er en voksen, som de har tillid til, når de skal videre fra fx en indlæggelse, en midlertidig anbringelse eller en frihedsberøvelse. Erfaringer viser også, at chancen for, at deres videre forløb bliver en succes og en god oplevelse, er større, hvis de følges på vej af en voksen, som de har en god relation til.

Gode råd om relationer til voksne og overgange mellem systemer

- Etabler interne procedurer for, hvordan man sikrer, at børn og unge kommer godt igennem overgange.
- Afklar med børnene, hvad der er brug for af hjælp til at klare sig godt gennem overgangen og i de nye rammer eller den nye livssituation.
- Sørg for, at der er nem adgang til de voksne, der følger børnene og de unge. Sagsbehandleren skal fx være til at få fat i, når barnet eller den unge har brug for det.
- Forsøg så vidt muligt at imødekomme børnenes ønsker om bestemte relationer. Gode og stabile personlige relationer har stor betydning for børnenes motivation for samarbejde og udvikling.
- Vær grundig med at forstå børnene og de unges historie. Den er meget betydningsfuld og kan kaste lys over, hvorfor fx små ændringer kan opleves som voldsomme.
- Sørg for at inddrage børnene i og informere dem om, hvilken hjælp og støtte familien får. Familiens situation har stor betydning for børnene og de unge.

DER HAVDE JEG SOMMERFUGLE I MAVEN, FORDI JEG VIDSTE IKKE, HVORDAN DET VILLE VÆRE...

BØRN OG UNGE VIL HAVE KLARHED OVER DERES SAGSFORLØB OG HJÆLP TIL AT FORSTÅ DET

Mange af de børn og unge, som har været med i Børnerådets undersøgelser, befinder sig i en usikker livssituation. Men det er ikke kun lige nu og her, livet kan overraske for børnene og de unge. Fælles for mange – uanset om de er frihedsberøvede, anbragte eller flygtninge – er, at de har levet et liv præget af uforudsigelighed.

Når man er i kontakt med det offentlige system, og ens liv er i hænderne på andre mennesker, har man i særlig grad brug for at vide, hvad der skal ske og hvorfor. Men mange af børnene og de unge fortæller, at det kan være svært at få et overblik over eksempelvis, hvor deres sag er i systemet, hvad de forskellige fagpersoners rolle er, hvorfor de får en given behandling, hvad der skal ske i fremtiden, og hvad de har ret til af hjælp, juridisk bistand og støtte. Samtidig udtrykker flere frustration over ventetid og over systemet og de mange regler, de ikke forstår. Det bevirker, at flere opgiver at få et overblik over deres livssituation.

Sonya, der tidligere har været i netværkspleje, er en af de unge, der har oplevet, at det kan være svært at få styr på de mange forskellige mennesker, der pludselig optræder i ens liv, når man bliver anbragt. Som hun siger:

"Jeg aner ikke, hvem der har været sagsbehandler, støttepersoner og kontaktpersoner – det hele er et stort kluddermudder."

En del af de børn og unge, Børnerådet har talt med, efterspørger selv mere viden om deres sagsforløb. De vil informeres på forhånd om de store linjer, men også løbende – uanset om der sker noget i deres sag eller ej. Uvisheden er værre end at vide, at tingene står stille i en periode. Klarhed over deres sagsforløb kan også være med til at sikre, at børnene og de unge har mulighed for at handle i forhold til deres rettigheder på de rigtige tidspunkter.

Komplekse lovgivninger og sagsforløb kan indimellem være afskrækkende – også for de voksne omkring børnene og de unge. Korte opholdstider, skiftende voksne og andre praktiske forhold kan ligeledes være med til at forhindre, at børnene og de unge får den viden, de efterspørger. Selvom virkeligheden indimellem kan være svær at navigere i, er det alligevel altafgørende for børnene og de unge, at de får et overblik. Derfor er det vigtigt, at de voksne aftaler og prioriterer, hvem der sørger for, at det enkelte barn eller den enkelte unge får den information, de har brug for og krav på.

Gode råd om at skabe klarhed for børn og unge

- Gør sagsbehandlingstiden så kort som mulig, og prioriter sager, hvor børn venter på afgørelser eller afklaring.
- Prøv så vidt muligt at oversætte fagtermer til almindeligt hverdagssprog, så det giver mening for børnene.
- Brug tid på at sikre, at barnet eller den unge har forstået informationen.
- Sørg for, at én person er ansvarlig for, at det enkelte barn har et overblik over sit sagsforløb, fx via en dagbog, logbog eller en tidslinje.
- Vær gerne 'et skridt foran', så børnene kan præsenteres for en større plan, der rækker ud over den aktuelle foranstaltning – hvis der er uklarheder om det fremtidige forløb, så vær åben om det.
- Undgå, at børnene eller de unge skal fortælle deres historie unødigt mange gange. Sørg i stedet for, at vigtig information om barnet bliver overleveret mellem fagfolk.

MAN SKULLE TRÆKKE ET NUMMER, OG JEG TÆNKTE BARE, AT DET ER SÅDAN NOGET, MAN GØR PÅ ET APOTEK…

BØRN OG UNGE VIL MØDES I ØJENHØJDE OG I TRYGGE RAMMER

Når børn og unge er i kontakt med det offentlige system, er der flere, der oplever, at systemet er indrettet på de voksnes præmisser. Der mangler med andre ord for ofte et børneperspektiv i systemet – det gælder i forhold til den fysiske indretning, men også i forhold til de voksne, børnene og de unge møder, og de noget bureaukratiske arbejdsgange, som de oplever.

Det betyder meget for børnene og de unge, at de føler sig velkomne, og de fortæller, at det er ubehageligt, hvis de føler, de træder ind i en verden, der ikke er indrettet til at tage imod dem. Olivia på 13 år har fx modtaget information om en afgørelse i hendes forældres skilsmissesag, der var skrevet i et sprog, som, hun mener, et barn eller ung ikke kunne forstå:

"Jeg synes godt, at de kunne lave det sådan, at der var et brev til forældrene og så et brev, der var skrevet kort og enkelt til børnene…"

Følelsen af at blive taget godt imod handler først og fremmest om, at de voksne er imødekommende og møder børnene og de unge som ligeværdige. Det betyder for børnene og de unge, at de fagpersoner, de møder, taler i et sprog, de kan forstå, og viser, at de ser dem som hele mennesker og ikke alene som en sag eller en diagnose. Men det handler også om fysisk at ankomme til nogle omgivelser, der signalerer, at børn og unge er velkomne. Det kan fx være psykiatriske afdelinger, der er indrettet på børns præmisser; venteområder i Statsforvaltningen eller i kommunen, hvor der er ting at tage sig til som barn; eller asylcentre og sikrede institutioner, hvor der er tænkt over, at unge har brug for at røre sig.

Nogle gange er det ikke ret meget, der skal til. Det kan fx være læsestof i et venterum. Eller at der hænger noget på væggene, som appellerer til børn og unge. Til de mindre børn kan det være noget legetøj. Det er nogle ting, der kan få dem til at føle, at de hører til. Og ifølge børnene og de unge er det vigtigt for resten af oplevelsen, at de fra start føler sig velkomne – på deres præmisser.

Gode råd om at skabe trygge rammer og møde børn og unge i øjenhøjde

- **Sørg altid for, at al kommunikation er tilpasset børnenes alder, modenhed og aktuelle tilstand. Følelsen af at blive mødt i øjenhøjde starter med god kommunikation.**
- **Sørg for, at det børnefaglige personale er klædt fagligt på til at kommunikere i børnehøjde. Det er særligt vigtigt i forhold til sårbare og udsatte børn og unge.**
- **Giv børnene en oplevelse af, at der er tænkt på dem, fx i forhold til indretning af lokaler eller valg af samtalerum.**
- **Tænk over, hvordan børn og unge kan være udgangspunkt for en aktivitet, fx i forhold til hvordan man sidder til et møde; at barnet er den første, man hilser på og siger farvel til; og at der ikke tales *om* børn, men *med* børn.**

BØRNERÅDETS UNDERSØGELSER OM BØRNS MØDE MED DET OFFENTLIGE SYSTEM

Alle undersøgelser er tilgængelige på Børnerådets hjemmeside
www.børnerådet.dk

TEMAUNDERSØGELSER

"JEG VAR FAKTISK EN GOD DRENG ENGANG"
Unge fortæller om deres oplevelser med at være frihedsberøvede. (2015)

"DET ER BØRNENE, DET HANDLER OM. DERES MENING ER FAKTISK RET VIGTIG"
Børn og unge fortæller om deres møde med Statsforvaltningen. (2015)

"DET ER BARE ALMINDELIGE MENNESKER, DER HAR EN SÅRBARHED"
Børn og unge fortæller om at være indlagt i psykiatrien. (2014)

"DE PRØVER AT GØRE DET SÅ NORMALT SOM MULIGT"
Et indblik i 113 anbragte børn og unges liv. (2012)

EKSPERTGRUPPER

"MAN HAR BRUG FOR BÅDE HJÆLP OG HELD"
Unge fortæller om deres erfaringer som uledsagede flygtninge i Danmark. (2015)

"RETTEN ER IKKE ET STED FOR BØRN"
Børn som vidner i sager om seksuelle overgreb. (2015)

"DE SKAL VÆRE FORBEREDT PÅ, AT DERES LIV BLIVER ANDERLEDES"
Børn og unges erfaringer med at være anbragt i plejefamilie. (2014)

"JEG SYNES, AT MINE MENINGER TÆLLER, NÅR DET ER MIT LIV"
Gode råd til fagfolk om mødet med børn og unge

Udgivet af Børnerådet
November 2016
ISBN: 978-87-90946-41-8
Grafisk design: Peter Waldorph
Tryk: Rosendahls
Foto: Jeppe Carlsen og Lizette Kabré
Tekst og redaktion: Jesper Enemark Christiansen og Katrine Munch Bechgaard

VELUX FONDEN

De bliver ved med at sige: 'Jeg kæmper for dig, jeg skal nok blive ved.' Så går der en måned, og så er de forsvundet. Så er der en ny, som man skal prøve at overtale og forklare alting.

BØRNERÅDET
VESTERBROGADE 35A
1620 KØBENHAVN V
TLF.: 33 78 33 00
WWW.BRD.DK

Gode råd til fagfolk om mødet med børn og unge

BØRNERÅDET
VESTERBROGADE 35A
1620 KØBENHAVN V
TLF.: 33 78 33 00
WWW.BRD.DK

Børnerådet

Gode råd til fagfolk om mødet med børn og unge

ALLE BØRN HAR RETTIGHEDER

Gode råd om inddragelse af børn og unge

- Tilpas inddragelsen i forhold til børns alder, modenhed, personlighed og temperament.
- Forventningsafstem med børnene og de unge, og gør det helt tydeligt, på hvilke områder de kan få indflydelse.
- Giv altid en forklaring og anerkend børnene og de unges følelser, hvis det ikke er muligt eller forsvarligt at imødekomme deres ønsker.
- Gør det helt klart, hvad de ting, børnene og de unge siger, kan få af betydning for deres liv, og hvem det bliver fortalt videre til. Der må aldrig være tvivl om, hvornår noget er en uformel samtale, og hvornår det, der bliver sagt, bliver videregivet og kan få betydning for et sagsforløb.

Gode råd om formidling af rettigheder til børn og unge

- Gør børnenes rettigheder så enkle og konkrete som muligt, og brug gerne konkrete eksempler, som børnene kan relatere til deres eget liv.
- Tilpas formidlingen af rettigheder til det enkelte barns behov. Nogle har brug for at høre tingene flere gange. Nogle har brug for fred og ro omkring sig for at forstå deres rettigheder. Nogle har brug for et skriftligt materiale. Nogle har brug for noget visuelt, mens andre gerne vil have oplysningerne fortalt mundtligt.
- Afmål mængden af information, så børnene kun får den information, de har brug for i situationen. Timingen og mængden af information har stor betydning for forståelsen. Store mængder eller svært tilgængelig information må dog aldrig blive et argument for at undlade at informere børnene.

Gode råd om relationer til voksne og overgange mellem systemer

- Etabler interne procedurer for, hvordan man sikrer, at børn og unge kommer godt igennem overgange.
- Afklar med børnene, hvad der er brug for af hjælp til at klare sig godt gennem overgangen og i de nye rammer eller den nye livssituation.
- Sørg for, at der er nem adgang til de voksne, der følger børnene og de unge. Sagsbehandleren skal fx være til at få fat i, når barnet eller den unge har brug for det.
- Forsøg så vidt muligt at imødekomme børnenes ønsker om bestemte relationer. Gode og stabile personlige relationer har stor betydning for børnenes motivation for samarbejde og udvikling.
- Vær grundig med at forstå børnene og de unges historie. Den er meget betydningsfuld og kan kaste lys over, hvorfor fx små ændringer kan opleves som voldsomme.
- Sørg for at inddrage børnene i og informere dem om, hvilken hjælp og støtte familien får. Familiens situation har stor betydning for børnene og de unge.

Gode råd om at skabe klarhed for børn og unge

- Gør sagsbehandlingstiden så kort som mulig, og prioriter sager, hvor børn venter på afgørelser eller afklaring.
- Prøv så vidt muligt at oversætte fagtermer til almindeligt hverdagssprog, så det giver mening for børnene.
- Brug tid på at sikre, at barnet eller den unge har forstået informationen.
- Sørg for, at én person er ansvarlig for, at det enkelte barn har et overblik over sit sagsforløb, fx via en dagbog, logbog eller en tidslinje.
- Vær gerne 'et skridt foran', så børnene kan præsenteres for en større plan, der rækker ud over den aktuelle foranstaltning – hvis der er uklarheder om det fremtidige forløb, så vær åben om det.
- Undgå, at børnene eller de unge skal fortælle deres historie unødigt mange gange. Sørg i stedet for, at vigtig information om barnet bliver overleveret mellem fagfolk.

Gode råd om at skabe trygge rammer og møde børn og unge i øjenhøjde

- Sørg altid for, at al kommunikation er tilpasset børnenes alder, modenhed og aktuelle tilstand. Følelsen af at blive mødt i øjenhøjde starter med god kommunikation.
- Sørg for, at det børnefaglige personale er klædt fagligt på til at kommunikere i børnehøjde. Det er særligt vigtigt i forhold til sårbare og udsatte børn og unge.
- Giv børnene en oplevelse af, at der er tænkt på dem, fx i forhold til indretning af lokaler eller valg af samtalerum.
- Tænk over, hvordan børn og unge kan være udgangspunkt for en aktivitet, fx i forhold til hvordan man sidder til et møde; at barnet er den første, man hilser på og siger farvel til; og at der ikke tales *om* børn, men *med* børn.

Børnerådet