



Et åpent barnevern

- kommunikasjonsstrategi for barnevernet 2008–2011

Innhold

1.	Innledning	1
2.	Nå-situasjon	2
3.	Mål for kommunikasjon om barnevernet	3
4.	Ambisjoner, utfordringer og løsninger	3
1.	Alle barn skal bli bedre kjent med barnevernet	3
2.	Barn og familier skal oppfatte barnevernet som deres hjelper	3
3.	Befolkningen skal ha tillit til barnevernet	4
4.	Barnevernet skal kommunisere med et tydelig og enkelt språk	4
5.	Kommunalt og statlig barnevern skal være samordnet og synlig	4
6.	Ansatte i barnevernet skal ha trygghet og kompetanse til å arbeide mer åpent og utadvendt	4
5.	Målgrupper og arenaer	5



1. Innledning

I 2008 får vel 40 000 barn og unge hjelp av barnevernet. Det meste av denne hjelpen blir gitt i hjemmet for å stimulere til bedre oppvekstvilkår. Barnevernet er støttespillere til barn og foreldre. Men vet samfunnet det? Eller er det slik at de sakene som får størst oppmerksomhet er saker med ensidig negativ fokus?

Barnevernet er avhengig av å ha tillit og legitimitet i befolkningen. Derfor er det gledelig at folk flest opplever barnevernet mer positivt nå enn i 2003. Men barnevernet må forsterke arbeidet for mer åpenhet om sine tjenester, både i media og i lokalsamfunnet. Folk må bli bedre kjent med den viktige kompetansen barnevernet tilbyr. Barnevernet må bli en synlig samarbeidspartner også for andre etater, barn selv og de som er bekymret for barnets oppvekst.

Dialog er viktigere enn ”ingen kommentar”

Den kompetente barnevernsarbeideren kan utgjøre forskjellen for mange utsatte barn. Kommunikasjon med omverdenen er også et kompetansekrav for barnevernet. I det offentlige rom er det flere som kan fortelle om barnevernet. Sjelden hører vi de gode historiene. Men de må fortelles slik at engasjementet for barnevernet øker. Særlig viktig er det å få beslutningstakere og politikere på banen. I stedet for å si ”ingen

kommentar” når media og andre tar kontakt, kan vi formidle alt fra lovens grunnlag til metoder og ansvar. Barnevernet må kjenne til medias rolle og betydning både for saksframstilling og omdømme.

Etter at vi lanserte kommunikasjonsstrategien i 2004 har mange barnevernsarbeidere i kommunene fått bedre kunnskap om hvordan media arbeider. Undersøkelser viser også at mediernes framstillinger av barnevernssaker er blitt mer saksorienterte. Det kan være et resultat av at barnevernet i større grad presenterer og kommenterer saker. Åpen kommunikasjon skal være en del av barnevernets profesjonelle identitet. Vi vil at barn skal bli bedre kjent med barnevernet. I tillegg er det viktig at barnevernet oppfattes som en positiv ressurs og når ut i lokal- og stor-samfunnet.

Barnevernets profesjonalitet er i sterk utvikling. Med kunnskap møter vi barns daglige utfordringer. Barnevernet er barnas hjelper. Fortell om det! Åpenhet og god kommunikasjon styrker barnevernets tillit i allmennheten. Tillit er avgjørende for å oppnå de beste løsningene for barna.

Lykke til!

Anniken Huitfeldt
Barne- og likestillingsminister



2. Nå-situasjon

Etter at kommunikasjonsstrategien Et åpnere barnevern ble lansert i 2004 har mange barnevernsarbeidere fått bedre kunnskap om hvordan man kan arbeide med utadrettet kommunikasjon og hvordan media arbeider. Undersøkelser gjennomført både i forkant av, og i evalueringen av kommunikasjonsstrategien viser at det har vært en positiv utvikling i befolkningens tillit til barnevernet, medarbeideres holdning til åpenhet og medienes omtale av barnevernet. Det kan være et resultat av at barnevernet i større grad presenterer og kommenterer saker. Noen hovedfunn er:

- Målinger i befolkningen både i 2006 og i 2008 viser en positiv utviklingen i befolkningens holdninger til barnevernet.
- Folk i Norge har fått et bedre inntrykk av barnevernet fra begynnelsen av 2000-tallet til nå. Andelen av befolkningen som har et dårlig inntrykk av barnevernet er betydelig redusert fra 44 prosent i 2003 til 33 prosent i 2008.
- Barnevernet står høyt i befolkningens bevissthet, 62 % av befolkningen nevner barnevernet som et sted de ville henvendt seg til om de var bekymret for et barn i deres nærhet.
- 50 % av befolkningen mener det ville være vanskelig å melde inn en bekymring til barnevernet.
- Brukere av barnevernet er i stor grad fornøyd med de tjenestene de får.
- Barnevernssaker blir ofte nyheter nettopp på grunn av følelsesmessige konflikter.
- Nyhetsbildet frem til 2006 er preget av negative og emosjonelt ladete omtaler av barnevernssaker.

- Barnevernet uttaler seg forholdsvis sjelden i media.
- I de tilfellene barnevernet uttaler seg, er det en tendens til at uttalelsene gjør sakene mer balansert og saksorientert.
- Mer åpenhet og økt offentlighet blir gjennomgående sett på som positivt av medarbeidere i barnevernet.
- Medarbeiderne i barnevernet har mer kontakt med media nå enn før, og opplever større grad av trygghet ved slik kontakt.
- Mediekontakt er noe mange medarbeidere liker og kan tenke seg å arbeide mer med.
- Det er stor enighet om at kommunikasjonsstrategien for barnevernet er viktig både i kvalitetsutviklingen i barnevernet og i arbeidet med å styrke befolkningens tillit til barnevernet.
- Barnevernet er lite gjenstand for debatt i kommuneledelsen.
- Politisk og administrativ ledelse i kommunene har liten detaljkunnskap om barnevernets fag og oppgaver – men har en positiv holdning til det kommunale barnevernet.

En nærmere redegjørelse for gjennomførte undersøkelser og hovedfunn i undersøkelsen finnes i vedlegg 1.

Den siste medieanalysen er fra 2006. I tiden etter dette er det en tendens til at barnevernet i større grad er en del av den politiske dagsorden. Dette tar seg uttrykk i et mediebilde med større preg av systemkritikk, med saker om f.eks barnevernets økonomiske rammer, barnevernets forhold til private aktører, rammevilkår for fosterforeldre og flere positive lederkommentarer om barnevernet i pressen. Det er en ønskelig utvikling av medieoppmærksomheten rundt barnevernet.



3. Mål for kommunikasjon om barnevernet

Et overordnet prinsipp for all offentlig innsats overfor barn og unge er hensynet til barnets beste. Hovedmål for all kommunikasjon om barnevernet er at:

Åpenhet gir barnevernet større legitimitet. Da blir det bedre å være barn i barnevernet.

Vi vil blant annet at:

- alle barn skal bli bedre kjent med barnevernet
- barn og familier skal oppfatte barnevernet som deres hjelpere
- befolkningen skal ha tillit til barnevernet
- barnevernet skal kommunisere med et tydelig og enkelt språk
- kommunalt og statlig barnevern skal være samordnet og synlig
- ansatte i barnevernet skal ha trygghet og kompetanse til å arbeide mer åpent og utadvendt

4. Ambisjoner, utfordringer og løsninger

Et hovedanliggende for barnevernet er at brukere og samarbeidspartnere opplever kommunikasjonen som god. Det er prioritert seks ambisjoner for kommunikasjonsarbeidet i barnevernet:

1. Alle barn skal bli bedre kjent med barnevernet

Det er en utfordring når

- inntrykket av barnevernet ofte er basert på medias fremstilling, fremfor brukernes og barnevernansattes egne fortellinger
- nye generasjoner danner sin oppfatning om barnevernets arbeid på grunnlag av fortellinger om hvordan barnevernet var før
- mange barn ikke vet hvordan de skal komme i kontakt med barnevernet

Ambisjonen er at alle barn skal bli bedre kjent med barnevernet. Løsningene kan være at barnevernet:

- gir direkte informasjon til barn og unge på

deres naturlige møteplasser, på lik linje med informasjon fra yrkesgrupper som helsepersonell og politi

- aktivt bruker barn og unges kommunikasjonskanaler
- gir tydelig informasjon om hvordan man kommer i kontakt med barnevernet

2. Barn og familier skal oppfatte barnevernet som deres hjelpere

Det er en utfordring når:

- offentligheten i for liten grad er kjent med barnevernets virksomhet og hvilke prinsipper, verdier og faglig kunnskap om barns behov som ligger bak beslutninger
- barnevernet ikke alltid fremstår med et tjenestetilbud som er tilpasset det enkelte barns behov

Ambisjonen er at barn og familier skal oppfatte barnevernet som deres hjelpere. Løsningene kan være at barnevernet:

- er tilgjengelige på de møteplasser barn, unge og deres foreldre befinner seg
- synliggjør barnevernet som en positiv ressurs som hjelper barn og unge i vanskelige situasjoner
- synliggjør mangfoldet av tiltak
- legger mer vekt på å kommunisere det forebyggende barnevernet
- viser betydningen av barnevernets arbeid i familien, nettverk og nære relasjoner, i kommunikasjonen om barnevernet
- arbeider aktivt med brukermedvirkning

3. Befolkningen skal ha tillit til barnevernet

Det er en utfordring når

- barnevernets arbeid er kontroversielt fordi det griper inn i private (personlige) og følelsesmessige problemstillinger
- unyansert og kritisk mediedekning i enkelt saker rammer barnevernets omdømme
- en stor andel av befolkningen er skeptisk til barnevernet
- det er ulikheter i kvalitet, kompetanse og praksis i ulike deler av barnevernet



- det er høy terskel for å melde sin bekymring til barnevernet, og dialogen med barnevernet oppleves som vanskelig

Ambisjonen er at befolkningen skal ha tillit til barnevernet. Løsningene kan være at barnevernet:

- setter fokus på barnets situasjon og kommuniserer at barnevernet er til for barnets beste
- praktiserer åpenhet i all kommunikasjon hvor det er mulig
- bidrar til saklig og nyansert mediedekning for å styrke barnevernets omdømme
- tar initiativ overfor media til omtaler av barnevernet og til lokale, regionale og nasjonale debatter om barnevernet
- informerer aktivt om dagens tiltaksutvikling
- vedkjenner seg også det som ikke er bra og eventuelle forbedringspunkter
- har respektfull og god dialog med brukere og deres nærmeste
- gir tydelig informasjon om hvordan man kommer i kontakt med barnevernet og om barnevernets arbeidsmetoder
- samarbeider med brukerorganisasjoner om informasjon om barnevernet

4. Barnevernet skal kommunisere med et tydelig og enkelt språk

Det er en utfordring når barnevernets fagspråk ofte er fremmed for brukerne og befolkningen for øvrig.

Ambisjonen er at barnevernet skal kommunisere med et tydelig og forståelig språk. Løsningene kan være at barnevernet:

- bruker et enkelt språk om barnevernets arbeid
- alltid forklare fagtermer og forkortelser
- utarbeider godt informasjonsmaterieell tilgjengelig for flere målgrupper

5. Kommunalt og statlig barnevern skal være samordnet og synlig

Det er en utfordring når

- barnevernet i Norge finnes både på statlig og kommunalt nivå. Dette krever samarbeid om kommunikasjon

Ambisjonen er at kommunalt og statlig barnevernet skal være samordnet og synlig.

Løsningene kan være at barnevernet:

- gir fullstendig informasjon om barnevernet, uansett nivå
- etablerer og bruker faste talspersoner for barnevernet, også i administrativ og politisk ledelse
- har gode kommunikasjonsrutiner mellom kommunale barneverntjenester og Bufetats fagteam og statlige tiltak
- har gode kommunikasjonsrutiner og samarbeid med Fylkesmennene
- kommuniserer godt med fagorganisasjoner og interesseorganisasjoner

6. Ansatte i barnevernet skal ha trygghet og kompetanse til å arbeide mer åpent og utadvendt

Det er en utfordring når

- ansatte i barnevernet etterspør støtte og opplæring for en mer utadvendt rolle
- negativ og emosjonell omtale av barnevernet kan være en belastning for de ansatte i barnevernet
- det er behov for større kunnskap og kompetanse innen kommunikasjon og offentlighet

Ambisjonen er at ansatte i barnevernet skal ha trygghet og kompetanse til å arbeide mer åpent og utadvendt. Løsningene kan være at:

- de ansatte får faglig veiledning og rom for faglig refleksjon
- de ansatte i barnevernet brukes som viktige ambassadører
- barnevernet prioriterer intern kommunikasjon før eksterne tiltak
- ledelsen tydeliggjør kommunikasjon som et lederansvar
- ledelsen tilbyr kompetansetiltak i kommunikasjon og medietrening for ansatte
- barnevernet har gode rutiner for medieåndtering og støtte for talspersoner for barnevernet
- opplæring i kommunikasjon og media integreres i utdanningen for barnevernspedagoger og sosionomer



5. Målgrupper og arenaer

Det er viktig at barnevernet tilpasser kommunikasjonen til ulike målgruppers behov og forutset-

ninger. Det handler om både form, innhold, kommunikasjonskanaler og mulighet til dialog. Det viktigste målgruppene for kommunikasjon om barnevernet, og hvilke arenaer vi treffer dem på er:

Målgruppe

Arena

Barn og unge generelt

- Barnehager og skoler
- Frivillige organisasjoner, lag, foreninger, ungdomsklubber
- Helsestasjoner for ungdom
- Barn og unges kommunerepresentanter

Berørte barn og familier

Familien og andre omsorgspersoner er den viktigste rammen om barn og unges oppvekst og utvikling.

- Direkte dialog mellom barnevern og familie
- Lokale møteplasser
- Tilgrensede tjenester

Ansatte i barnevernet

Barnets beste er hovedfokus for barnevernet og de ansatte er en viktig ressurs. Representanter for barn i barnevernet ønsker seg medarbeidere som er stolte over sitt yrke og engasjerte i sitt arbeid. God intern kommunikasjon skaper deltakelse og engasjement hos medarbeiderne.

- Kommunale barneverntjenester
- Bufetat
- Private barneverntiltak
- Fagorganisasjoner

Samarbeidspartnere

Barn og unge lever ikke sine liv innenfor sektorgrensene. En del barn og unge har omfattende og sammensatte problemer og har behov for hjelp fra flere tjenester. Da er det viktig at disse tjenestene samarbeider og er mest mulig samkjørte. Et godt samarbeid forutsetter også at de som jobber med barn og unge har tilstrekkelig kunnskap, blant annet om plikt og adgang til å viderefremme opplysninger.

- Barnehager
- Skole
- Helsevesen
- Politi mm

Media og offentlige aktører

Medier har en viktig samfunnsrolle med å granske offentlige virksomheter, også barnevernet. En offentlig debatt bidrar til at barnevernet får nødvendig status og prioritet, og barnevernets arbeid må forankres på øverste politiske og administrative nivå.

- Medieredaksjoner
- Politiske arenaer
- Rettsapparat



Fagmiljøer

Det kunnskapsbaserte barnevernet baseres på tilgjengelig kunnskap om hva som virker og hva som ikke virker ut fra det enkelte problemområde og den enkelte målgruppe. Forsknings-, utviklings- og utdanningsmiljøer er viktige premissleverandører til barnevernet, og også betydningsfulle i kommunikasjonen om barnevernets arbeid.

Betydningen av forebyggende arbeid står beskrevet i rundskrivet Forebyggende innsats for barn og unge (Q-16/2007).

- Høgskoler og universitet
- Forskningsinstitutt

Mer om kommunikasjonsstrategien for barnevern på nettstedet **www.bufetat.no/kommstrat**