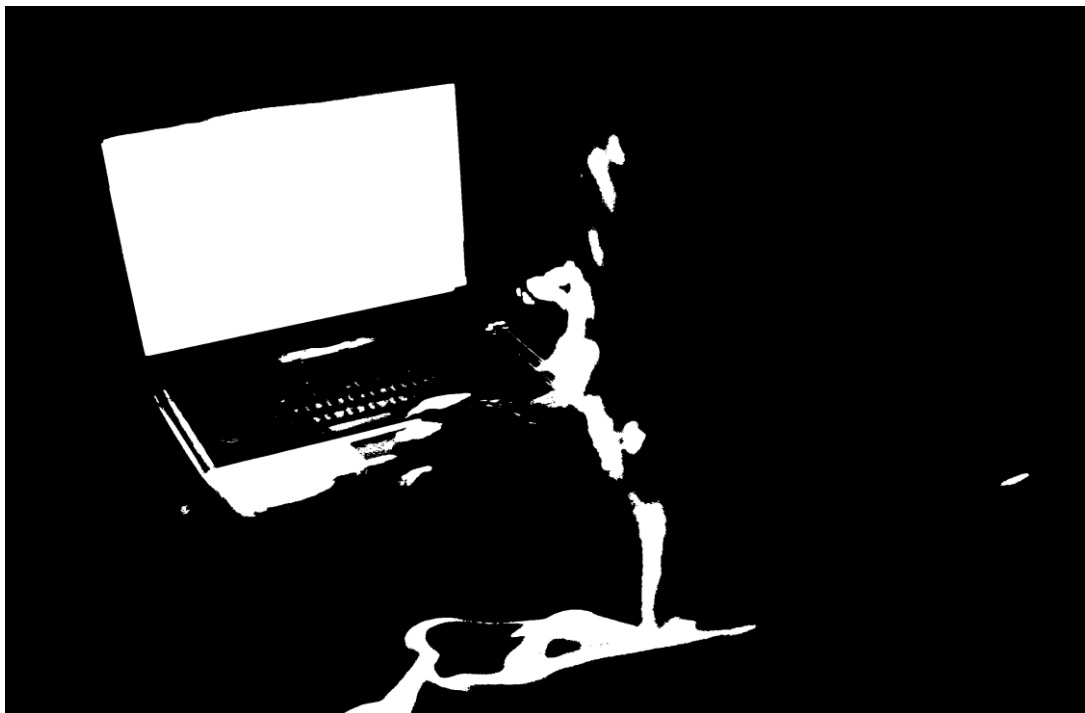




GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej! Kan jag sända mitt privatliv till dig?

En kvalitativ studie om möjligheter och hinder
för ett socialt ungdomsarbete på internet



Socionomprogrammet VT 2010
C-uppsats

Författare: Emma Löwendahl, Lisa Selleby, Olivia Lund
Handledare: Pierre Engström

Abstract

Titel	Hej! Kan jag sända mitt privatliv till dig? - <i>En kvalitativ studie om möjligheter och hinder för ett socialt ungdomsarbete på internet</i>
Författare	Emma Löwendahl, Olivia Lund, Lisa Selleby
Nyckelord	Ungdomar, internet, IRL, socialt arbete

Idag spenderar ungdomar en stor del av sin fritid på den ”nya” scenen internet. Uppsatsens syfte är att undersöka internet som möjlig arena för socialt ungdomsarbete. Utifrån ungdomars perspektiv belyses faktorer som är möjliggörande respektive hindrande för ett sådant arbete. Frågeställningar:

- Vilken betydelse har internet för ungdomars dagliga interaktion?
- Hur ser behovet ut av socialt ungdomsarbete på internet?
- Hur kan en relation till en socialarbetare skapas och fungera på internet?

Tre fokusgruppsintervjuer har genomförts via *MSN Messenger*, där sammanlagt 12 ungdomar besvarade och diskuterade de aktuella frågorna. Analys av materialet genomfördes i en hermeneutisk spiral, kopplat till Giddens teorier om det högmoderna samhället samt till Goffmans dramaturgiska perspektiv. Resultaten visar att ungdomarna ser internet som en viktig arena för interaktion. Det finns både positiv- och negativ interaktion, såsom mobbing och ungdomarna är reflekterande över deras och andras aktiviteter på internet. Resultaten motiverar ett socialt ungdomsarbete på internet utifrån den problematik som återfinns där. Behov finns även utifrån ungdomars önskemål kring exempelvis lättillgänglighet och möjligheten att vara anonym. Dock finns hinder för en relation utan sinnesintryck samt en osäkerhet kring vem som sitter bakom skärmen. Viktigt för ungdomarna är även möjligheten att senare kunna träffas IRL. Riktigheten respektive ”oriktigheten” på internet blir ett centralt dilemma, liksom den fysiska närhetens för- och nackdelar.

Förord

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till studiens informanter, alla ungdomar som lät oss få inblick i era tankar och åsikter. Det är ni och alla som hjälpt oss med rekrytering som gjort den här studien möjlig, tack! Vi vill också tacka vår handledare Pierre Engström för den hjälp och konstruktiva vägledning vi fått under arbetets gång. Till sist tackar vi varandra för ett bra samarbete, i en period av kreativitet och lust blandad med svåra och tidspressade stunder. Det har varit en spännande och lärorik process som vi hoppas skapar intresse, trevlig läsning!

Emma Löwendahl, Olivia Lund & Lisa Selleby

Göteborg, 2010

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	2
2.2. Avgränsningar	3
2.3. Ordförklaringar	3
3. BAKGRUND	3
3.1. Det högmoderna samhället	3
3.2. Internet och ungdomar	4
3.3. Socialt arbete	5
3.4. Befintligt socialt arbete på internet	6
4. METOD OCH MATERIAL	6
4.1. Forskningsansats	6
4.1.1. Förförståelse	6
4.1.2. Vetenskapsteoretisk ansats – fenomenologi och hermeneutik	7
4.1.3. Val av metodologisk ansats	7
4.2. Materialinsamling	8
4.2.1. Internet som forskningsfält	8
4.2.2. Fokusgruppsintervjuer	8
4.2.3. Urval och rekrytering	9
4.2.4. Informanterna	9
4.2.5. Förberedelser inför fokusgrupperna	10
4.2.6. Genomförande av fokusgrupper	10
4.3. Teoriernas roll och analysförfarandet	11
4.3.1. Teorierna	11
4.3.2. Analysen	11
4.4. Metodologiska reflektioner	12
4.5. Etiska överväganden	13
5. TIDIGARE FORSKNING	14
6. TEORETISKA PERSPEKTIV	16
6.1. Giddens teorier om det förändrade samhället	16
6.1.1. Åtskillnad av tid och rum och urbäddade relationer	17
6.1.2. Självet som reflexivt projekt	17
6.1.3. Abstrakta system	17
6.1.4. Tillit och risk	17
6.2. Goffmans dramaturgiska perspektiv	18
6.2.1. Frontstage/backstage	18
6.2.2. Publik	18
6.2.3. Fasader	19
6.2.4. Strategier för framträdandet	19

7. RESULTAT OCH ANALYS	19
7.1. Ungdomars fritid och interaktion på internet	19
7.1.1. Fritid på internet	19
7.1.2. Reflekterande interaktion?	20
7.2. Behov av ungdomsarbete på internet	23
7.2.1. Rop på hjälp och behov av uppmärksamhet	23
7.2.2. Söndermobbad och diskuterad	24
7.2.3. Vem finns bakom skärmen?	26
7.2.4. Internet - En arena tillgänglig för alla	28
7.3. Relation till en ungdomsarbetare	31
7.3.1. Anonym i relation till ungdomsarbetaren	31
7.3.2. Jag vill ha riktiga kramar In Real Life	32
7.3.3. Riktiga relationer i en oriktig värld	33
7.4. Tolkning av analys	35
8. SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION	37
8.1. Sammanfattning av resultaten	37
8.2. Avslutande diskussion och förslag till vidare forskning	38
8.3. Slutord...	39
9. REFERENSER	41
9.1. Litteratur	41
9.2. Elektroniska källor	42
9.3. Verksamheter på internet	43
10. BILAGA 1. INTERVJUGUIDE	44

1. Inledning

asså, folk säger saker som dom inte egentligen skulle säga, bara för att personen inte vet vem eller inte e i närheten av dom (...) det går att fejka sin ID...

Om jag fejkar min ID, då vet ingen vem jag är. Då kan jag snacka skit om tjejen i parallellklassen, jag kan kommentera anonymt ”fan vilken ful jävel du är”, jag kan låtsas att jag är din vän, jag kan säga ”jag bryr mig om dig” utan att det är sant. Jag kan tro att jag inte gör någon skada, för jag syns ju inte. Jag ser dig inte. Jag vet att jag slipper undan, för jag finns ju inte på riktigt. Jag kan visa mina innersta känslor utan att visa vem jag är. Jag kan säga ”jag tar livet av mig” utan att du hör mig. Jag kan berätta för dig om hela mitt liv utan att jag vet vem du är och du kan ta del av hela mitt liv utan att veta vem jag är.

Hur är det möjligt? Hur kan man bete sig hur som helst utan att behöva stå upp för sina handlingar? Hur kan man visa sitt liv utan att visa vem man är? Hur kan man skriva vad som helst utan att någon bryr sig? Den här fiktiva berättelsen utvecklar innebörden av ungdomens citat ovan och visar en form av interaktion som är vanlig i dagens samhälle, inte minst bland ungdomar - interaktion som sker på internet. Internet är arenan där man kan säga vad man vill, till vem man vill, för att den andre inte kan se en, eller inte ens veta vem det är som säger det. Problemområdet denna studie riktar sig till är möjligheter och hinder för socialt arbete på den arenan. Det är ett stort område och vi har valt att finna ett syfte i en första avgränsning; ett antal ungdomars perspektiv på problemområdet.

I dagens högmoderna samhälle är sociala relationer inte längre beroende av tid och rum. Globaliseringen har medfört att det globala blir lokalt och det lokala blir globalt. Man kan ständigt vara uppkopplad med omvärlden och möjligheten till sociala relationer med vem som helst, var som helst och när som helst är större än någonsin. Det ”nya” samhället påverkar de sociala relationerna, då de inte längre är beroende av tid och rum, de blir *urbäddade* (Giddens, 1996). Vi menar, liksom Giddens, att fenomenet internet skapar en mängd sociologiska frågeställningar. Internet är en arena där ungdomar spenderar mycket tid. En stor del av deras interaktion sker idag på den arenan. Vi ser internet, utifrån Goffmans (2000) dramaturgiska perspektiv, som en ny typ av scen som inte har funnits tidigare. Där har interaktionen och rollspelandet andra förutsättningar och möjligheter än på scener utanför internet. Ännu en avgränsning i denna studie är att titta på ungdomarnas interaktion för att se hur behovet av socialt ungdomsarbete ser ut på arenan.

Utvecklingen av ungdomars internetanvändning går inte att stoppa och borde främst ses som en social och kulturell resurs, vilken kan stärka barn och unga i deras kreativitet och sociala samspel. För att öka kunskapen om hur man ska hantera de risker som kan uppstå på internet krävs dock en ökad mediekunnighet i samhället (Carlsson, 2010). Ungdomars aktiviteter på denna arena har skapat debatt inom många områden i samhället. I media pratas det ofta om de negativa aspekterna som finns och det handlar om problem på alla nivåer, individ-, grupp- och samhällsnivå. Nätmobbing, sexuella trakasserier och utnyttjande, listan kan göras lång, likaså listan över ämnen att titta närmare på. Det finns mycket forskning om hur ungdomar använder internet (Dunkels, 2009), samt diskussioner som bygger på vuxnas oro över ungas aktiviteter. Det krävs en ökad kunskap hos vuxna om vad som sker på internet.

Som blivande socionomer ställer vi oss frågan var socialarbetarna finns på den här arenan? Bör det inte finnas ett behov av socialt arbete? Enligt 5 kap. 1 § SoL ska socialnämnden med särskild uppmärksamhet följa utvecklingen hos barn och ungdomar som visat tecken

till en ogynnsam utveckling och sörja för att barn och ungdomar som riskerar att utvecklas ogynnsamt får det skydd och stöd de behöver (Socialtjänstlagen 2001:453). Lagen är anpassad efter socialnämndens arbete som bedrivs IRL, men kan man säga att den uppfylls då stor del av ungdomars utveckling och liv finns på internet? Vi menar att det sociala arbetet måste förändras och förnyas för att passa dagens ungdomar i dagens kommunikationskultur.

Socialt arbete bygger på interaktion i en meningsfull relation och rätten till mänskligt bistånd. Det handlar om att ge mänsklig närvaro och hjälp till förändring till dem som har behov av det (Morén, 1992). Vi anser att dagens teknologi skapar nya förutsättningar för hur relationsskapande och hjälp till förändring kan gå till. Internet är en social verklighet för ungdomar och möjligheterna till interaktion via internet är stor. Vi vill se hur den är uppbyggd, närmare bestämt hur interaktionen ser ut där och vad den möjliggör för att bedriva socialt arbete med ungdomar.

Social Resursförvaltning, Göteborgs stad, presenterade 2009 en undersökning som tangerar vår. Vår studie kompletterar dock med ett perspektiv som ges av ungdomarna själva. Undersökningen ger emellertid andra infallsvinklar som saknas i vår, vilket vi kommer att beskriva under avsnittet tidigare forskning. Många rapporter visar på och efterfrågar fler vuxna på internet (BRIS, 2008). Även Länsstyrelsen uttrycker att internet är en viktig arena för socialtjänsten, eftersom unga människor spenderar allt mer tid där. Idag har socialstyrelsen inga riktlinjer för socialtjänstens roll vad gäller om barn och unga upplever problem på internet (Socialtjänsten online, 2009). Vi ser däremot att det finns ett stort behov av och en viktig poäng i att som socialarbetare uppmärksamma den utsatthet som finns på internet samt verka aktivt där.

Som vi tidigare har beskrivit finns det forskning om ungdomar och internet, men denna studiens fokus utgår från hur ungdomarna diskuterar kring kontakter med socialarbetare på internet. Ungdomarnas perspektiv är något vi sett saknas på forskningsområdet, vilket väcker frågor hos oss såsom: Kan vi utifrån ungdomarnas tankar och åsikter se om det finns ett behov och hur det i så fall ser ut? Möjliggör ett arbete på internet att vi når ut till fler ungdomar? Inomvetenskapligt är det således ett aktuellt problemområde och det behövs vidare forskning för att öka kunskapen kring internetarenan samt hitta nya tillvägagångssätt för det sociala arbetet. Vårt bakomliggande syfte med studien är att ge bidrag till strategier för hur socialarbetare kan arbeta med ungdomar på internet. Syftet och frågeställningarna bygger på uppsatsens samhällsteoretiska utgångspunkter; när samhället förändras, måste även det sociala arbetet förändras.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att, utifrån ungdomars perspektiv, undersöka internet som en möjlig arena för socialt arbete med ungdomar. Vi vill genomgående beakta faktorer som är möjliggörande respektive hindrande för ett sådant arbete. De specifika frågeställningarna inriktar sig på olika aspekter på syftet. Vi föreställer oss att villkoren förändras när socialt arbete bedrivs på internet.

Frågeställningar:

- Vilken betydelse har internet för ungdomars dagliga interaktion?
- Hur ser behovet ut av socialt ungdomsarbete på internet?
- Hur kan en relation till en socialarbetare skapas och fungera på internet?

2.2. Avgränsningar

En given avgränsning är vårt åldersspann som sträcker sig mellan 13-18 år. Studien ämnar alltså undersöka behovet av stöd på internet för ungdomar i denna åldersgrupp. Vi kan således bara säga någonting om hur behovet ser ut för ungdomar och inte för andra åldersgrupper. Utifrån vår position som blivande socionomer har vi valt att fokusera på hur socialt arbete bör bedrivas på internet. Vi har således valt bort flera andra viktiga aspekter och perspektiv man kan studera kring ämnet ungdomar och internet. Vi har också valt att enbart utgå ifrån ungdomars perspektiv och därmed inte behandla exempelvis socialarbetarnas synpunkter och de förändrade villkor som internet som arbetsplats skulle medföra för dem. Vi kommer att beröra möjliga delar i det framtida arbetet på internet, men inte gå djupare in på hur en sådan organisation skulle se ut.

2.3. Ordförklaringar

Interaktion: Process där grupper eller individer genom sitt handlande ömsesidigt påverkar varandra, vilket kan ske genom språk, gester, symboler (NE). På internet är interaktion främst skrivna ord. Vi beaktar inte möjligheten att synas eller höras (webcam).

Internet: ”Världsomspännande datornät...” (NE). Vi skriver internet med liten begynnelsebokstav då det idag inte bör ses som ett främmande begrepp med eget ”namn”.

IRL: står för ”In Real Life”, alltså ”i verkliga livet”, allt man gör utanför internetvärlden. Vi kommer att använda det genomgående då vi menar världen utanför internet.

Chatta: ”Att via ett datornät utbyta textmeddelanden som direkt, i realtid, kan läsas av en eller flera samtalspartner på skärmen” (NE).

MSN Messenger: Är ett chattprogram där man bjuder in de man vill chatta med, så chatten blir privat och där bara dem man bjudit in kan delta.

Ungdomsarbetare: Vi använder begreppet ungdomsarbetare istället för socialarbetare. Vår definition av ungdomsarbetare är en socionom (eller med likvärdig utbildning) som på olika sätt arbetar med ungdomar.

3. Bakgrund

I detta kapitel beskrivs hur samhällsutvecklingen förändrat relationsskapandet. Sedan följer internets betydelse för ungdomar idag. Vi går vidare med en genomgång av hur vi i den här studien definierar och diskuterar socialt arbete. Slutligen presenteras en överblick av några verksamheter som bedriver socialt arbete på internet idag.

3.1. Det högmoderna samhället

Vi lever idag i ett globaliserat, högmodernt samhälle (Giddens, 2003). Kopplingen mellan det lokala och det globala är historiskt sett en ny företeelse. Det samhälle vi lever i idag gör oss mer beroende av andra människor i jämförelse med tidigare. Dessutom kan dessa människor befinna sig hundratals mil bort. Under de senaste fyrtio-femtio åren har kopplingarna mellan det lokala och det globala bara ökat, vilket är en följd av de dramatiska framsteg som gjorts inom kommunikation, informationsteknologi och transportsystem. Sedan ett par decennier kan människor direkt och utan dröjsmål kontakta varandra och möjligheterna till global interaktion mellan människor har ökat markant. Begreppet globalisering används för att förklara de här processerna som stärker relationerna och beroendeförhållanden som spänner över hela världen. Globalisering

innebär att vi i en allt större utsträckning befinner oss i ”en enda värld”, vilket leder till att alla individer, grupper och länder är mer beroende av varandra än tidigare.

Det högmoderna samhället är individualiserat och människor har idag större möjligheter än tidigare att skapa sitt eget liv och utforma sin egen identitet. Globaliseringen tvingar människor att leva på ett mer reflexivt sätt, vilket innebär att vi ständigt måste anpassa oss efter en föränderlig omgivning och reflektera över de val vi ställs inför (Giddens, 2003).

3.2. Internet och ungdomar

Det har alltid funnits olika mötesplatser där ungdomar träffas, vilka påverkas av samhället och dess förändringar. Även var, när och hur ungdomar interagerar förändras i takt med samhällsutvecklingen. Sedan 1980-talet har ungdomars aktiviteter alltmer förlagts till hemmet även om variationen mellan olika ungdomsgrupper är stor. En av de mest förekommande aktiviteterna är att surfa på internet, men tv-tittande, lyssna på musik och umgås med vänner är också vanligt (Lieberg, 2009).

Tonåren är den mest intensiva perioden vad gäller internetanvändande och 78 % av ungdomar 14-18 år använder internet varje dag. I åldersgruppen återfinns även de flesta aktiviteter varav den vanligaste som 90 % använder sig av är någon form av chatt. Andra vanliga aktiviteter är communities, fildelning, informationssökning, blogg och spel (Findahl/Zimic, 2008). Idag kan man tala om ett nytt kommunikationssamhälle med nya kommunikationsmönster. Det blir allt svårare att skilja mellan offentligt och privat, verkligt och virtuellt. Innebörden av personlig integritet håller således på att förändras (Carlsson, 2010) På internet får begreppen individualitet och kollektivism en ny mening. Individer umgås i små communities som inte är platsbundna och personer som till exempel har ett ovanligt intresse kan där finna likasinnade. På så sätt skapas individualitet samtidigt som individer får en kollektiv bekräftelse (Sveningsson m.fl., 2003).

En studie om ungas åsikter kring hur de upplever att surfa på nätet, visar att ungdomar har ett starkt behov av att behålla sin integritet på internet. De vill inte lämna ut sig helt och fullt och de försöker hålla en balans mellan det offentliga och privata. Ungdomarna säger att de vet var de ska dra gränsen, när det känns passande att lämna ut sig själv och när det inte känns passande (Livingstone, 2008). Det är de vuxnas attityd till internet som måste förändras, menar man i rapporten *Ungas integritet på internet* (Lindqvist/Thorslund, 2008). De måste lära sig att förstå hur internet fungerar samt använda sina erfarenheter från vardagen. De vuxna måste lägga sig i vad som händer och visa mer civilkurage på internet, på samma sätt som man gör på andra sociala arenor. Inte minst handlar det om att vara lyhörd för ungas behov.

Den holländske medieforskaren James Slevin (2000) diskuterar hur interaktion på internet skiljer sig från tidigare former av interaktion. Han skiljer mellan interaktion som sker ansikte-mot-ansikte, interaktion där sändare och mottagare inte befinner sig i samma rum och interaktion som är enkelriktad, till exempel genom media. Den interaktion som sker på internet innehåller alla dessa kommunikationsformer då gränserna suddas ut. Internet överbryggas tid och rum och kan ge en känsla av närvaro i rummet trots att interaktionen inte sker ansikte-mot-ansikte. På internet förekommer dock ingen icke-verbal kommunikation såsom kroppsspråk, vilket gör interaktionen mer komplicerad. Kontexten skiljer sig från mottagare till sändare och vissa aspekter av interaktioner ansikte-mot-ansikte går förlorade. På internet finns även möjlighet till enkelriktad interaktion då den kan rikta sig till obegränsat urval av potentiella mottagare (Slevin, 2000).

Internet skapar ett nytt sätt att se på oss själva och vår omgivning. När internet kom betraktades det som en andraringens värld eller som en dålig kopia av den ”riktiga”

världen (Sveningsson m.fl., 2003). Internet sågs som en utopisk plats där begränsningar kring kreativitet och utveckling som fanns i den riktiga världen inte gällde. Idag görs inte samma tvära uppdelning och internet ses snarare som en plats där det finns stora likheter med det som händer i den "riktiga" världen. Liksom det finns fiktiva fenomen i världen utanför internet kan de handlingar och interaktioner som görs och skapas på internet få (verkliga) konsekvenser även i den "riktiga" världen (Sveningsson m.fl., 2003). Ungdomar konstruerar således inte bara sin sociala värld i den "riktiga" världen utan sociala konstruktioner är lika aktuella i internetvärlden.

3.3. Socialt arbete

Socialt arbete är ett brett begrepp och vi menar att det i sin vida bemärkelse behöver följa de förändringar som sker i samhället. Vi kan dock inte prata om socialt arbete generellt, då det omfattar mycket. För att avgränsa och rikta in oss på det vi anser är relevant för problemområdet, har vi valt att använda definitionerna av socialt arbete i Moréns (1992) *Förändringens gestalt*. Han motsäger sig den ofta allmänna uppfattningen om socialt arbete som åtgärdsinriktad verksamhet. Socialt arbete beskrivs ofta som en problemlösningssuppgift där det avvikande problemet genom en viss typ av lösning ska återföras till det normala. Han menar att man bör se bortom detta problemperspektivs gränser, för att kunna medverka till förändring av människors livssituationer. Socialt arbete handlar om både strukturinriktade och individinriktade insatser. Den mest centrala aspekten av det sociala arbetet är; *mänskligt bistånd*. Det innebär inte bara bistånd, såsom ekonomiskt och materiellt, utan även rätten till bistånd i form av vård och behandling. Alltså rätten till kontakt med en professionell medmänniska i syfte att *omgestalta sin livssituation*. En socialarbetares primära uppgift är inte att lösa ett problem utan istället ge mänsklig närvaro och hjälp till förändring. Morén sammanfattar en formulering av socialt arbete som:

"ett samhälleligt erbjudande om mänskligt bistånd för att synliggöra nya tolknings- och handlingsmöjligheter i en otillfredsställande eller destruktiv livssituation" (1992:24).

En socialarbetares uppgift kan antingen vara att medverka till en *anpassning* eller en *omgestaltning*. Det handlar om *anpassning* mellan livssituation och yttre sociala villkor, alltså insatser av servicekarakteraktör under begränsad tid, såsom ekonomiskt bistånd eller rådgivning/samtalskontakt. Med *omgestaltning* åsyftas en uppgift mer inriktad på att medverka till en förändring av ett kaotiskt yttre och/eller kaotiskt inre.

Morén (1992) tar upp tre begrepp som är de centrala i kontakten mellan socialarbetare och klient, alltså det mänskliga biståndet. De är *relationen*, *det hotfulla erbjudandet* och *livsomgestaltning/anpassning*. De här begreppen är viktiga för vår studie, då det är dem vi utgår från när vi talar om det sociala arbetet och vad det innehåller. För att ge ett meningsfullt mänskligt bistånd krävs arbete i *en direkt och personlig relation*, vilket är ett grundläggande villkor för förändring, omgestaltning. Det är viktigt att mötas som människor och inte som roller. En biståndssökare, i vårt fall en ungdom, som vill ha någon form av relation med en socialarbetare, kanske inte vet, kan veta eller ens vill veta vad problemet är. Den primära uppgiften för socialarbetaren blir då att erbjuda en relation som möjliggör att man tillsammans kan orientera sig vidare i den ovissa situationen. När omgestaltning är målet är det viktigt att alltid stå kvar med det erbjudandet, vilket Morén kallar *det hotfulla erbjudandet*. För socialarbetare handlar det om att finnas och att bli avvisad men *stå kvar med erbjudandet* om mänskligt bistånd i en *balansgång* mellan att inte kränka och inte tränga sig på. *Det hotfulla erbjudandet* handlar om ett erbjudande om förändringsmöjlighet och inte en normativ förväntan om att en viss förändring ska ske. Vi upplever att essensen av detta är att framföra något som innebär att säga:

jag har sett dig och hur du vill förändra ditt liv, och du vet att jag vet. Jag är beredd att stödja dig i din väg tills du når dit, och jag backar inte. Vågar du?

Relationen mellan dessa två parter är således det viktigaste. En biståndsprocess kan gå från anpassning till omgestaltning, vilket medför högre krav på en kvalificerad relation, det vill säga större krav på en etablerad personlig relation. En sådan relation ska hålla för en destruktiv livshållning och blir i det fallet förutsättningen för förändring.

När vi pratar om socialt arbete med ungdomar kommer vi att använda de här definitionerna och begreppen. Då studien är inriktad på ungdomar är det i relation till den målgruppen vi använder begreppen. Vi kommer aldrig att prata om ekonomiskt bistånd, eller andra administrativa delar som inryms i begreppet socialt arbete. Dock använder vi både anpassning - mer kortvarig hjälp/rådgivning och omgestaltning - mer långsiktiga biståndsinsatser, då vi pratar om det sociala ungdomsarbetet på internet.

3.4. Befintligt socialt arbete på internet

Med anledning av ungas omfattande internetanvändning, har ett antal verksamheter som riktar sig till ungdomar i behov av råd eller stöd startats upp på internet. Bland dessa finns *Fryshusets Nätvandrare*, vilka består av en grupp vuxna, som rör sig i sociala nätverk på internet, i chattprogram och i sociala datorspel. De arbetar för att finnas tillgängliga på internet för barn och ungdomar i behov av stöd (Fryshuset, 2010). *BRIS* har på sin hemsida en funktion där unga kan chatta med en vuxen mellan klockan 15-18, måndag till torsdag. Ungdomar kan även maila om "vad som helst" och få svar inom 7 dagar (BRIS, 2010). Vidare finns *UMO*, en nationell ungdomsmottagning på nätet, där en mailfunktionen "Fråga UMO" finns tillgänglig. Där kan ungdomar anonymt ställa frågor och få svar från kuratorer, barnmorskor eller läkare, vilka sedan publicerar svaren på sidan inom en vecka (UMO, 2010). *Soctanter på nätet* startade 2007 och är Sveriges enda socialrådgivning på internet. På ett forum kan man oavsett ålder, ställa anonyma frågor eller söka vägledning för olika bekymmer, som besvaras av socionomer på socialtjänsten i Malmö (Soctanter, 2010). Konversationerna läggs upp på hemsidan.

Vi återkommer till flera delar ur det här kapitlet. Syftet med bakgrunden är att placera vår studie i ett sammanhang, då vi utgår från att ungdomar påverkas av hur samhället ser ut och fungerar, lika mycket som ungdomar påverkar hur samhället ser ut samt hur det kommer att se ut och fungera.

4. Metod och material

I detta kapitel redovisas studiens planering och genomförande. Först beskrivs forskningsansatsen, det vill säga förförståelse och vetenskapsteoretiska utgångspunkter. Sedan följer presentation av materialinsamling, analysförfarande, metodologiska reflektioner samt etiska överväganden.

4.1. Forskningsansats

4.1.1. Förförståelse

För att ge inblick i vad som har påverkat forskningsprocessen är det viktigt att beskriva våra utgångspunkter, såsom utbildning, erfarenheter och perspektiv vi har styrts av (Larsson, 2005). Vår ingång till studien var att vi alla tre har ett intresse för ungdomsarbete. Under hösten 2009 gjorde en av oss praktik i en fält- och ungdomsverksamhet. Under den perioden fördes diskussioner om hur ett arbete skulle och borde bedrivas på internet, vilket skapade intresse för problemområdet. Vi tror att det

finns ett behov av professionella kontakter att tillgå för ungdomar på internet. Vi vet att många fältarbetare exempelvis använder internet i sitt arbete men inte hur det arbetet praktiskt fungerar. Eftersom det finns problematik som förekommer på internet, såsom nätmobbing och sexuella trakasserier tror vi att det kan finnas en poäng i att de utsatta kan få hjälp och stöd på samma arena. Vi tror många ungdomar vill ha och behöver stöd och hjälp men att många drar sig för att söka sig exempelvis till en kurator.

Vi är tre unga tjejer som är vana internetanvändare. Vi är bekanta med de vanligaste sidorna och communities och vi använder internet främst till informationssökning, kontakt med vänner och bekanta samt nöjessurf.

Referensramen vi skapade oss utifrån tidigare forskning och litteratur vi läst, har styrt oss i de val vi gjort under arbetets gång och hur vi strukturerade intervjun och materialet. Intersubjektiviteten är grundläggande att reflektera över i framställningen av vetenskaplig kunskap. Att vara objektiv är omöjligt, men att inte vara styrd av särintressen, vinkla innehållet eller hålla inne med relevant information är några av de krav vi har följt för att studien ska vara metodologiskt korrekt (Thomassen, 2007).

4.1.2. Vetenskapsteoretisk ansats – fenomenologi och hermeneutik

När man arbetar med kvalitativ metod är det viktigt att diskutera sina vetenskapsfilosofiska utgångspunkter (Larsson, 2005). Vi har valt att utgå från de vetenskapsteoretiska perspektiv som vi anser kompletterar varandra och tillsammans kan beskriva hur vi i forskningen förhållit oss till kunskap. Vi utgår från synsättet att det inte är möjligt att forska förutsättningslöst utan påverkan av tidigare erfarenheter eller vår förståelsehorisont (Thomassen, 2006). Under forskningsprocessen har vi strävat efter att medvetandegöra våra fördomar och åsikter samt förhålla oss till dessa på ett kritiskt sätt.

Fenomenologi kännetecknas av att forskaren strävar efter att förstå människor och sociala grupper utifrån deras erfarenheter av och relationer till sin omgivning och sitt sociala sammanhang. Fenomen kan, enligt fenomenologin, ses och beskrivas på olika sätt men fokus ligger på att beskriva fenomenens väsen, så som vi omedelbart upplever dem. Vi kan dock inte få någon kunskap om fenomen och världen i sig, då alla upplevelser är subjektiva. Som metod i vetenskaplig forskning, går fenomenologin ut på att göra studieobjektet rättvisa och undvika att det görs till föremål för fördomar, åsikter eller klassificeras in under färdiga kategorier. Detta innebär att undersökningen görs förutsättningslöst och att förförståelsen sätts ”inom parentes” (Thomassen, 2007). Fenomenologin har kritiserats, då det är omöjligt att se ett fenomen oberoende av dess kontext. Vi är alltid bundna till en viss tid, plats och historiskt sammanhang. Det är i utifrån den aspekten, att studera förutsättningslöst, som vi tar avstånd från inom fenomenologin.

Inom hermeneutiken betonas istället forskarens förförståelse då den har en stor betydelse och inverkan på forskningsprocessen. För att nå förståelse krävs att vi tolkar ett fenomen utifrån vår egen förförståelse. Tolkning och förståelse är således det centrala inom hermeneutiken. Det finns flera sätt att förstå världen eller en viss företeelse på och en förståelseprocess blir aldrig färdig då man genom tolkning kan nå förståelse, men kommer inte närmare någon sann kunskap. (Thomassen, 2007). Vi återkommer till hermeneutiken i form av den hermeneutiska spiralen nedan, då vi diskuterar analysförfarandet.

4.1.3. Val av metodologisk ansats

Vi valde en kvalitativ explorativ ansats, eftersom avsikten var att undersöka ungdomarnas tankar och resonemang kring huruvida internet är en lämplig arena för socialt arbete. Den kvalitativa ansatsen gjorde det möjligt för oss att sätta oss in i ungdomarnas upplevelser

och, till skillnad från kvantitativ metod, se ungdomarna utifrån ett helhetsperspektiv och deras sammanhang (Larsson, 2005), vilket var av största relevans för att vi skulle kunna se, förstå och senare analysera ungdomarnas behov utifrån såväl ett grupp- som samhällsligt perspektiv.

Till vårt helhetsperspektiv hörde också att bli inlästa på området. Denna inledande delen i forskningsprocessen, litteraturgranskningen, hjälpte oss att skapa problemformulering och metodval (Backman, 1998). Vi fick genom detta också en överblick över forskningsläget. Vi gjorde sökningar i databaser, så som Gupea, Libris, SwePub, med flera. Vi har så långt det är möjligt försökt använda nypublicerade och primära källor, som Svenning (2003) rekommenderar, eftersom internetvärlden är föränderlig och forskning om området snabbt blir inaktuell.

Vårt arbetssätt i studien var abduktivt, då vi pendlade mellan teori och empiri i avseende om studiens förberedelser, undersökning, upplägg och analys (Larsson, 2005). Vi sökte således efter likheter, olikheter och spår i vårt empiriska material. Det är viktigt att vara öppen för att förförståelsen och forskningsfrågorna kan förändras under studiens genomförande, då den informationen informanterna ger kan vara oväntad (Larsson, 2005). Det skrivna materialet har under hela processen varit under ständig förändring allteftersom vår förståelse för empirin och teorier fördjupades.

4.2. Materialinsamling

4.2.1. Internet som forskningsfält

Under 1990-talet uppkom ett nytt forskningsfält; internetkulturforskning, vilket handlade om internet som ett socialt och kulturellt fenomen. Beteckning IT har gått från att förstås som *informationsteknologi* till att beskrivas som *interaktionsteknologi*. Än har det dock inte utvecklats några specifika metoder för kvalitativa studier på internet (Svenningsson m.fl., 2003). Argumentationen och frågan är huruvida det går att använda samma forskningsmetoder och verktyg på detta nya forskningsfält. Frågor som tas upp handlar bland annat om huruvida nya metoder borde uppfinnas och om vi kan kompromissa och tillämpa metoder som går på internetfältet.

Då forskning på internet är relativt nytt anser vi att det är viktigt att diskutera och visa de reflektioner vi gjort under forskningsprocessen. Svenningsson m.fl. (2003) tar upp tre olika sätt att betrakta och närma sig internet på, som en produkt, en process eller en metafor – vilket är det vi valt. Ser man internet som metafor ligger intresset ofta i datorkommunikation som uttryck för tendenser i det moderna samhället. Vårt intresse var att studera vilken betydelse ungdomar lägger i internet som social värld och om det i så fall finns behov av socialt arbete i den världen.

4.2.2. Fokusgruppsintervjuer

Då det metodologiska genomförandet beror på undersökningsområdets utmärkande drag, (Esaiasson m.fl., 2004) ansåg vi att intervju var en lämplig metod. Då vi undersökte ungdomars upplevelser kring internet var det även lämpligt att hålla intervjuerna där. Fokusgruppsintervjuer valdes då en fördel är att deltagarna stimulerar varandra till vidare diskussion genom att ge impulser och rikta frågor och påståenden till varandra. Datamaterialet kan på så sätt bli rikare och ge en bild av hur de tillsammans tänker. Vi ansåg det relevant, till skillnad från enskilda intervjuer, då ungdomarna skulle ha lättare för att prata i grupp, känna sig mindre utlämnade och att svaren skulle bli mer spontana. Syftet med fokusgrupper är ofta att undersöka och belysa kollektiva attityder och sociala samspel. Vårt intresse var att se kollektivet, ungdomarnas, uppfattningar om bland annat internets betydelse och behovet av socialt arbete. Vi ämnade dock se *på* innehållet i

diskussionerna och inte *hur* innehållet gemensamt skapades. Vidare bör en fokusgrupp vara homogen, alltså en naturlig grupp eller ha minst en gemensam nämnare (Esaïasson m.fl., 2004); i vårt fall ungdomar som rör sig mycket på internet.

Vi valde att ha semistrukturerade fokusgrupper där vår roll som moderatorer främst kunde vara att initiera frågor för att sedan uppmana ungdomarna att själva föra diskussionen vidare. Detta för att ungdomarna inte bara skulle ha möjligheten att svara på frågor utan även diskutera dem tillsammans. Vi övervägde en ostrukturerad form med olika teman men då internetområdet är stort skulle diskussionerna troligen spridas för mycket (Kreuger/Casey, 2000).

Fördelar med att göra fokusgrupper på internet är även att deltagarna slipper förflytta sig längre än till en uppkopplad dator (Westlund, 2003), vilket var relevant då ungdomar redan spenderar mycket tid på internet. Troligen kan de även känna sig mer bekväma att prata i ett forum de är vana vid, än att träffas i en för dem arrangerad situation. Metoden är i Sverige föga använd, så vi tog hjälp av bland annat Westlund (2003) som använt fokusgrupper i chattforum. Fokusgruppens samtliga deltagare loggar in på någon form av chatt, i vårt fall *MSN Messenger*. De främsta fördelarna med metoden är att den är tidseffektiv, bland annat för att den ger färdig transkriberad text direkt efter intervjuerna, vilket gjorde den särskilt lämplig för tidsramen i en C-uppsats.

4.2.3. Urval och rekrytering

Även rekrytering av ungdomar gjordes på internet, vilket har blivit allt mer vanligt i forskning (Daneback, 2006). Det var relevant då det möjliggjorde snabb rekrytering samt utan geografisk begränsning. Urvalskriterierna var ungdomar i åldern 13-18 år, alltså i tonåren, som spenderade relativt mycket tid på internet. En stor urvalsgrupp och kraven uppnåddes utan svårigheter då det är en åldergrupp som tillbringar mycket tid på internet.

Urvalet var selektivt, då vi själva samt med hjälp av andra kontaktade ungdomarna. Främst rekryterade vi ungdomar genom en uppsatsprofil på *Facebook* där vi, genom "vänskap" med en fältgrupp, fick tillgång att maila deras "vänner/ungdomar". Urvalet där blev således ungdomar med någon form av kontakt med fältarbetarna. Vi skickade ut privata förfrågningar där vi kort redogjorde vad studien handlade om samt hur chatten skulle gå till. Vid visat intresse gav vi mer information och diskuterade när de hade möjlighet att delta. För att bredda urvalet använde vi även snöbollsmetoden (Billinger, 2005) då ungdomar samt vänner och bekanta hjälpte oss att rekrytera fler ungdomar i åldersgruppen. Internet som datainsamlingsmetod har kritiserats bland annat när det gäller tillförlitligheten (Daneback, 2006). Vi minskade dock risken för falska identiteter då vi främst kontaktade ungdomarna via privat mail och *Facebook*. Vi rekryterade i samma process vi genomförde fokusgruppsintervjuerna, såldes blev de olika grupperna slumpmässigt hopsatta.

4.2.4. Informanterna

Informanterna är främst ungdomar från Göteborgsområdet, men även några från andra delar av Sverige. Det var sammanlagt 12 ungdomar i åldern 13-18 år med en medelålder på 16 år. Samtliga använder internet varje dag mellan en till åtta timmar, i genomsnitt tre timmar. De vanligaste aktiviteterna är communities såsom *Facebook*, *Bilddagboken*, chatta via *MSN Messenger*, blogga, söka information och "youtubea". En del av informanterna har/hade kontakt med någon form av socialarbetare IRL och några med socialarbetare på internet; vissa har kontakt med fältarbetare som de träffat eller träffar IRL. En ungdom har kontakt med fältarbetare från hela Sverige och någon pratar med sin kontaktperson på internet. Under chatsessionen pratade alltså några ungdomar om egna erfarenheter, medan de flesta pratade allmänt och om deras tankar och uppfattningar.

4.2.5. Förberedelser inför fokusgrupperna

Vi skapade en allmän intervjuguide med teman utifrån studiens frågeställningar. Under varje tema formulerades sedan ett antal öppna underfrågor, samt möjliga följdfrågor, (Larsson, 2005) med inspiration av bland annat tidigare forskning. Vidare utgick vi från Dalens (2007) kriterier då vi skapade tydliga, oledande frågor med ord och begrepp anpassade för ungdomarna samt gav utrymme till deras egna uppfattningar. Vi strukturerade frågorna med hjälp av olika frågetyper: öppnings-, introduktions-, övergångs-, nyckel- och avslutningsfrågor (Kreuger/Casey, 2000). Intervjuguiden förändrades, om än marginellt, då vi efter varje chattsessionen omformulerade eller bytte plats på vissa frågor. Se intervjuguiden (senaste version) i bilaga 1.

Vi valde att inte genomföra någon pilotgrupp, då vi ansåg det tidskrävande samt att forskningen var en kumulativ process. Vi försäkrade oss dock om att metoden skulle fungera genom att kontrollera det tekniska på *MSN Messenger*. Vi skapade nya *MSN*-inloggningar till ungdomarna för att de inte skulle använda sina privata i chattsessionerna. Möjligen hade det betydelse för att inte alla dök upp, då den inte var lika lättillgänglig som deras egen. Dock ville vi att de skulle vara anonyma för varandra för att våga prata öppnare samt för att de inte skulle kunna ha konversationer med andra på *MSN* samtidigt.

Utifrån Westlunds (2002) erfarenheter om att deltagare har lägre plikt känsla för att dyka upp på internetintervjuer, bjöd vi in fler ungdomar till varje chattsession än de fyra vi ansåg vara lämpligt. Till de två första chattsessionerna fick vi bekräftelse från fem ungdomar, men endast två respektive tre ungdomar dök upp. Till chattsession tre var sju ungdomar bekräftade, men endast en dök upp och vi valde att ställa in intervjun. Vid det fjärde tillfället fick vi bekräftelse av sju ungdomar och alla sju deltog. Det här var således det största problemet med att utföra intervjuer på internet. Rekrytering av intresserade ungdomar var emellanåt svårt och tidskrävande men när de väl bekräftat anade vi inte ett så pass stort bortfall. En större överrekrytering hade möjligen krävts för att inte riskera det låga antalet deltagare.

4.2.6. Genomförande av fokusgrupper

Vi gjorde sammanlagt tre fokusgruppsintervjuer, efter den sista började vi arbeta med materialet och bedömde det då mättat. De genomfördes under tre kvällar och varje session pågick 1,5-2 timmar. Trots det låga deltagarantalet i två av grupperna, benämns de som fokusgrupper. De hade likväl de kvaliteter som fokusgrupper har, då de diskuterade och således påverkade varandras uppfattningar. Billinger (2005) menar att det finns en risk att för få medlemmar i en fokusgrupp (IRL) blir mer relationsorienterad än uppgiftsorienterad. I vårt fall var alla tre grupper lika koncentrerade på frågorna, vilket kan ha berott på att de inte såg varandra. Vi såg heller ingen större skillnad på diskussionernas intensitet, trots olika antal deltagare. Vår roll som moderatorer blev dock aningen synligare i den minsta gruppen men hur det påverkade ungdomarna i svaren är svårt att säga.

Vi genomförde fokusgrupperna på samma sätt, i de fall de skiljde sig åt kommenteras det nedan. I början av varje chattsession välkomnade vi ungdomarna och informerade om deras rättigheter att avbryta samt stå över att svara på frågor. För att se den information vi gav, se intervjuguiden i bilaga 1. Vi använde intervjuguiden som en mall, men då vi anpassade oss till ungdomarnas diskussioner ställdes inte frågorna alltid i ordning. Vissa ställdes inte alls i de fall ungdomarna redan diskuterat ämnet. Utgångspunkten och syftet med alla grupper var densamma men strukturen skiljdes sig åt. Vi tog alltså en icke-styrande roll, vilket Westlund (2003) rekommenderar.

En svårighet i rollen som moderator var att visa hur vi "lyssnade" utan att "säga" för mycket. Förutom då vi ställde frågor och emellanåt bekräftade om vi tolkat rätt, visade vi oss som aktiva lyssnare genom att ibland kommentera med; "aha", "mmm", "vi förstår". På så sätt blev vi kanske mer aktiva än i fokusgrupper IRL men samtidigt var vi osynliga vilket möjligen minskade vår inverkan. Vi försökte återkoppla rättvist för att alla skulle känna sig "sedda", men undvek att kommentera värderande eller göra "smiles" i lägen där det kunde misstolkas. En svårighet med metoden var att icke-verbala aspekter, såsom kroppsspråk och tonfall, försvann i svaren, vilket ökade risken att missuppfatta deras svar. Det här är typiskt för interaktion på internet, vilket kommer diskuteras i analysen. Ibland gjorde dock ungdomarna "smiles" för att betona någonting, vilket underlättade något. Då vi alla tre var med under chattsessionerna minskade risken att missförstå svaren samt ökade förmågan att komma på relevanta följdfrågor. Dock saknades den naturliga turordning av svar, som finns i vanliga intervjuer, vilket gjorde att svaren kom lite om vart annat. Det blev emellanåt lite rörigt, vilket Dunkels (2007) menar är vanligt i fokusgrupper online, men med tre moderatorer kunde vi uppmärksamma olika delar.

Vi var noga med att inte gå vidare med nästa fråga förrän alla hade fått chansen att svara, vilket Westlund (2003) menar är viktigt. En fördel med *MSN* var att vi såg när någon höll på att skriva, vilket minskade risken att gå fram för fort. Dock kände vi en oro i att de skulle tröttna om vi inte förde samtalet vidare. Dunkels (2007) menar att en nackdel med chattintervjuer är just att det inte blir samma "flow", vilket vi märkte bland annat genom att ungdomarna själva kommenterade; "nästa fråga tack!" när diskussionen avtog. I de små grupperna svarade alla på alla frågor, i den stora avstod någon ibland. Positivt med metoden var att ungdomarna kunde vara anonyma för varandra och att de således vågade säga vad de tänkte och tyckte. Detta mer än vad de skulle ha gjort i en fokusgrupp IRL (Westlund, 2003). Även ungdomarna kommenterade i slutet av sessionen; "det var jättebra med internetintervju med tanke på temat och allt" (...) "japp det kändes helt lugnt och man kunde ge svaren man ville ge".

4.3. Teoriernas roll och analysförfarandet

4.3.1. Teorierna

En teori är en abstrakt förenkling av verkligheten som kan beskriva, förklara och öka förståelsen av ett fenomen, (Thomassen, 2007) exempelvis av ungdomarnas interaktion på internet. Vi har använt begrepp ur två olika teorier, båda utifrån det konstruktivistiska paradigmet men med olika fokus. Det innebär en teoritriangulering, vilket medfört en mer mångsidig bild av fenomenen (Larsson, 2005). Valet av Giddens teorier om det förändrade samhället grundades i problemområdets samhällsperspektiv och gav således mening till forskningen samt placerade empirin i ett större sammanhang. Den gav möjliga förklaringar och förståelser till hur det högmoderna samhällets förutsättningar och villkor kan påverka ungdomarnas vardag samt hur dessa möjliggör och hindrar interaktion, relationer och tillit. Eftersom syftet var att undersöka interaktion på internet och då vi såg internet som en ny typ av scen, gav Goffmans dramaturgiska perspektiv intressanta förståelser och förklaringar på individ- och gruppnivå. Empirin blev än mer intressant och meningsfull när vi anlade dessa teoretiska perspektiv (Thomassen, 2007).

4.3.2. Analysen

Vi delade inte upp materialet utifrån de olika fokusgrupperna/chattsessionerna utan analyserade det som *ett* material. Detta eftersom grupperna sammansattes slumpmässigt och utifrån samma kriterier samt att vårt syfte var att se innehållet och inte det sociala samspelet. I analysen utgick vi från den hermeneutiska spiralen, då vi för att förstå helheten först måste tolka delarna. Vår tolkning och förståelse växte fram mellan förförståelsen och det insamlade materialet, vilket i sin tur ledde till ny förståelse och

förförståelse (Ödman, 2007). Spiralen började redan under chattsessionerna då materialet skapades. Efter varje chattsession fick vi en ny förståelsehorisont, vilket troligen påverkade hur vi tänkte och gjorde under kommande intervjuer. Vi började dock med närläsning av intervjuerna först då alla tre var genomförda. Vi delade upp i olika delar, det vill säga i teman utifrån studiens frågeställningar samt efter empirins omfattning på olika områden, för att på så sätt få en helhetsbild. När man börjar titta och tolka en intervjutext, en samhällelig företeelse, bör det ske enligt det öppna frågandets princip (Ödman, 2007), vilket vi i möjligaste mån efterföljde. Dock anser vi att helt öppna frågor inte är möjliga, då förförståelsen och valda teorier sätter vissa gränser för svaren. Vi lät dock olika frågor styra för att se mönster och perspektiv på olika delar utifrån både empirin och teorierna.

Till en början skapade vi en mängd kategorier utifrån empirin, såsom *anonymitet*, *pinsamhet*, *dela problem* och så vidare. Den förståelse och mening man lägger i delarna är beroende av den mening man ger helheten (Ödman, 2007). För att få en tydligare bild av hur empirin kunde förstås och förklaras och för att se vilken ordning temana skulle redogöras för, beaktade vi hela tiden studiens övergripande syfte, helheten. Vi kopplade därför alla de små kategorierna till frågeställningarna, vilka blev tydliga överordnade teman/rubriker i analysen. Kategorierna sammansattas sedan genom de samband, motsättningar, likheter och skillnader vi såg, samtidigt som vi kopplade dem till teoretiska begrepp och perspektiv. Dessa kategorier har blivit underrubriker i analysen.

Spiralen som metafor, till skillnad från cirkeln, visar att förståelsehorisonten kan förändras och utvidgas istället för att leda tillbaka till samma punkt. Den visar att tänkande, förståelse och tolkning ständigt blir djupare eller når nya höjder (Ödman, 2007). Vår individuella och gemensamma förståelsehorisont förändrades under analysarbetets gång då vi hela tiden ställde nya frågor till både materialet och teorierna samt omformulerade, lade till nytt och tog bort. Eftersom vi varit tre skribenter, blir spiralen troligen ännu tätare och kanske även större. Svårigheten har varit att enas samtidigt som vi utnyttjat och diskuterat de olika perspektiv som kommit fram. Inte bara teoritriangulering har gett oss en mer mångsidig bild av ungdomarnas utsagor, utan även undersökartriangulering.

Analysprocessen saknar både början och slut (Ödman, 2007). Vår tolkning och förståelse för undersökningsfenomenet började inom ett område som vi redan hade en del förförståelse om, man kan inte alltid börja sin tolkning från början. Vi är inte heller färdiga när denna uppsats är presenterad, då vi vet att vår förståelse och tolkning kommer att fortsätta och omformuleras, både av oss och av vidare forskning inom problemområdet. Tolkningen kan å andra sidan anses vara färdig när den är logiskt sammanhängande och inte är motsägelsefull (Ödman, 2007).

För att nå kunskap om ungdomarnas interaktion på internet samt möjligheten att bedriva socialt arbete där, vill vi poängtera att vi ser människan som ett subjekt. Vi anser att ungdomarna har förmåga till självreflektion, vilja och frihet att själva bestämma sin tillvaro (Thomassen, 2006). Vi har således tolkat och analyserat subjekt i en subjektiv värld, där ingen objektiv kunskap eller sanning om verkligheten kan nås.

4.4. Metodologiska reflektioner

Då vår avsikt varit att undersöka, beskriva och tolka de fenomen vi studerat, kan vi inte "mäta" resultaten i termer av reliabilitet och validitet (Larsson, 2005). Dessa begrepp används ofta i positivistiska, kvantitativa studier. Den postmodernistiska positionen menar, tvärtom, att det inte finns några kriterier för att bedöma produkten av kvalitativ forskning, då det inte går att se vad som är mer sant än något annat. Mellan dessa positioner menar postpositivismen att *trovärdighet* och *äkthet* fungerar som begrepp för att bedöma en kvalitativ studies kvalitet (Merrick, 1999). Vi har genom denna studie, som

sagt, inte försökt komma närmre någon sanning om verkligheten och att bedöma studiens trovärdighet och äkthet är därmed problematiskt. För att på något sätt diskutera och ge inblick har vi dock diskuterat studiens kvalitet utifrån de begreppen. Betoningen ligger då på studiens genomförande snarare än hurvida resultaten kan bedömas. Trovärdighet kan diskuteras med hjälp av tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att styrka och bekräfta (Jensen K., 1995).

Tillförlitlighet till materialet har ökat då vi under chattsessionerna var noga med att fråga ungdomarna om vi inte förstod deras svar, för att ”försäkra” vår tolkning. Även intervjuguiden och dess omarbetning i koppling till syftet har ökat tillförlitligheten. Vi har försökt ge täta och fylliga beskrivningar av ungdomarnas uttalanden för att nå djup istället för bredd, vilket kan öka en *överförbarhet*. Dock har vår förförståelse påverkat alla processens delar. Vi ser likheter med våra resultat och de tidigare studier vi har tagit del av och presenterat. Att replikera studien skulle möjligen ge liknande teman och konklusioner, men resultaten är aldrig direkt överförbara. Vår avsikt har varit att exemplifiera utifrån några ungdomar och deras kontext. Då deltagare i fokusgrupper påverkar varandra är uttrycken där helt beroende av vilka personer som deltar. Om vi gjort andra sammansättningar med andra ungdomar hade resultaten troligen blivit annorlunda. Dock hade de centrala temana blivit likartade, då andra ungdomar troligen skulle känna igen sig i de resonemang studiens informanter ger (Jensen K., 1995).

För att öka pålitligheten har vi beskrivit och försökt ge transparens i processens metodologiska delar. Främst för att öka en pålitlighet till oss undersökare, om studien genomförts etiskt korrekt samt att öppna för hur andra metoder kunde påverka resultat och analys (Jensen K., 1995). Det är således viktigt att kunna förmedla våra tolkningar på ett tydligt och enkelt sätt, för att läsaren ska förstå samt för möjlighet till egna tolkningar (Ödman, 2007). Vi har i resultat- och analyskapitlet varit tydliga med när det är ungdomarna som uttalat sig, när vi tolkat och analyserat samt när vi använt teorier och tidigare forskning. Ungdomarna är citerade exakt (utifrån de skrivna svaren) med undantag för stavfel. För att öka möjligheten att styrka och bekräfta studien har vi försökt undvika intervjubias. Vi har aldrig ställt oss utanför våra subjekt och förförståelse men under intervjun reflekterade vi över att inte ställa direkt ledande eller värderande frågor, följdfrågor och svar.

Äkthetskriteriet är omdiskuterat, då vissa menar att forskare bör påverka så lite som möjligt medan andra snarare har som mål att påverka och förändra (Jensen K., 1995). Äkthet för oss har handlat om att ge en rättvis bild av ungdomarnas åsikter och uppfattningar. Vårt bakomliggande syfte är att bidra med strategier för ett socialt arbete på internet och således har vi velat sträva mot en förändring, för att tillgodose fler ungdomars behov. Studiens syfte var dock att undersöka internet som möjlig arena för socialt ungdomsarbete och vi har således försökt ge en rättvis och nyanserad bild av alla typer av uppfattningar och resonemang ungdomarna förmedlat. Vi har därför redovisat stora delar av materialet, för att inte utelämnat betydelsefulla resonemang.

Vad som vidare höjt studiens kvalitet är att vi genomgående under processen varit tre forskare, så kallad undersökartriangulering. Det har inneburit fler frågor, omprövningar kategoriseringar och tolkningar. Det har minskat risken att resonemang, analytiska som metodologiska, uteblivit samt ökat chansen att spegla fenomenet så rättvist som möjligt. Även genom teoritriangulering har fler tolkningar och förståelser testats (Larsson, 2005).

4.5. Etiska överväganden

Att visa på de etiska reflektioner vi gjort skapar, som sagt, en tillförlitlighet till både studiens genomförande samt om materialet insamlats etiskt riktigt. Vi har följt

Vetenskapsrådets etiska riktlinjer (CODEX 2010) i form av *Informations-, Samtyckes-, Konfidentialitets- och Nyttjandekravet*. Vi upplyste informanterna om hur undersökningen skulle gå till och om deras rättigheter; att deltagandet är frivilligt och att de kan avbryta när de vill. Gällande information om studiens syfte valde vi att redogöra för det viktigaste och om det som kunde väcka intresse. Vi delgav inte hela syftet på grund av risken att påverka intervjun i form av tillfredställande svar. De flesta ungdomar var över 15 år och då inhämtade vi endast deras samtycke, då vi bedömt att undersökningsområde överlag inte är känsligt. Då informanterna var under 15 år kontaktades någon av föräldrarna via mail eller telefon för att få ett godkännande. Vi reflekterade kring tillförlitligheten, men bedömde att uppgifterna var trovärdiga. Vad gäller konfidentialitet, var materialet inte behov av avidentifiering, då ungdomarna redan under intervjuerna svarade under fingerade namn. Vi betonade även att de kommer att vara anonyma i uppsatsen samt att studien inte ska nyttjas till annat än att det vetenskapliga syftet. Då det insamlade materialet var tillgängligt för alla chattdeltagare kunde vi inte helt försäkra nyttjandet. Dock bedömde vi risken att vilja sprida det som liten och då ungdomarna var anonyma för varandra finns ingen möjlighet att röja konfidentialiteten.

Då vi haft kontakt med ungdomarna via deras *Facebook*, valde vi inte bli ”vän” med dem, för att beakta deras integritet och konfidentialitet inför andra men även då det kunde ha påverkat förståelsen i intervjun och analysprocessen. Ett fåtal av ungdomarna var dock en aning bekanta för någon av oss, men då försökte vi noggrant hålla tidigare erfarenheter utanför. Vi har särskilt beaktat ungdomarnas ålder då det kan vara första gången de är med i en kvalitativ undersökning. Efter varje chattsession informerade vi om att de kunde höra av sig med frågor och funderingar. Då vi inte såg några reaktioner under intervjuerna, var det svårt att avgöra om några frågor var känsliga och om de kände sig obekväma.

Vi har reflekterat över hur studien har påverkat ungdomarna. Då det inte varit känsligt och vi endast fick positiv respons efter chattsessionerna har den troligen inte inneburit några problematiska konsekvenser. Som alltid med forskning har den givna fördelen varit ny kunskap samt viljan att förbättra för målgruppen vi studerat (Fangen, 2005). Det innebär dock ett etiskt problem då vi använt begrepp i analysen som inte alltid är erfarenhetsnära med informanterna. I den typ av tolkning, när vi gått längre än den beskrivning deltagarna själva har av sina handlingar, kan det leda till att deltagarna inte känner igen sig (Fangen, 2005). Att låta ungdomarna konfronteras med våra tolkningar bedömde vi däremot inte som nödvändigt då vi inte använt citat utlämnande eller provocerande.

5. Tidigare forskning

I samband med problemformuleringen skapade vi oss en överblick av forskningsläget för att sedan jämföra och förhålla oss till det, vilket är viktigt enligt Backman (1998). Huvudsakligen tittade vi på doktorsavhandlingar, rapporter, tidskrifter och nätpublicerade artiklar. De sökord vi främst använde var ”internet”, ”unga”/”ungdomar”, ”socialt arbete”, ”digitala medier” och ”kommunikationskulturer”. Det finns relativt mycket forskning på hur dagens samhälle, med internet som en växande arena, skapar nya kulturer för unga människor. Det är bland annat studier på hur unga använder internet, om mobbing, sexuella trakasserier med mera. Vi har utifrån den litteratur- och forskningsgranskning vi gjort valt ut fyra studier vi funnit relevanta för vår uppsats. De studier vi har valt har olika infallsvinklar, men samtliga undersöker och utvärderar ungas beteende på internet samt visar på behov av vuxenkontakter på internet.

BRIS kvantitativa undersökning *Barn BRIS och IT* (2008), är baserad på de stödjande barnkontakter BRIS hade 2007 som var IT-relaterade. Den visar på avsaknaden av vuxna på internet, men att efterfrågan finns. På internet ägnar unga mest tid åt kamrat- och

kärleksrelationer och dessa relationer hanteras minst lika mycket online som IRL. Ett annat resultat är att psykisk ohälsa är något unga har behov av att hantera via internet och att vuxenvärlden är i det närmaste osynlig när det gäller unga och psykisk ohälsa via IT. Var sjätte kontakt handlar om kränkningar och resultatet visar att kränkningar på nätet ofta går hand i hand med kränkningar IRL. Den relativa anonymitet och distans som råder tycks, enligt BRIS, göra det lättare att kränka samt att kränkningarna blir grövre. En annan sida av anonymiteten är att man lätt kan luras att vara någon annan, och på det viset kränka. BRIS slutsatser, som vi kommer att beakta i redogörelsen av våra resultat och analys, är att vuxna som arbetar stödjande med barn och ungdomar måste bli mer tillgängliga på internet för de unga. Det konstateras att den närmaste vägen till att nå kunskap om vad de unga är i behov av och gör på internet, är att som vuxen söka sig till ungdomarna själva på internet; att fråga om och delta i deras virtuella vardag. Det kommer att bli intressant att i vår studie jämföra dessa slutsatser med åsikter och tankar utifrån ungdomarnas perspektiv.

Ung Kommunikation är ett femårigt projekt som stöds av KK-stiftelsen (Stiftelsen för kunskaps- och kompetensutveckling) i samarbete mellan Linnéuniversitetet och Blekinge Tekniska Högskola. Utgångspunkten i projektet är att ungdomars frekventa användning av internet påverkar deras fritid och även skolan, vilket ställer krav på nya undervisningsformer. Personal inom skolverksamheter och lärarstudenter måste därför få ökad kunskap om digitala ungdomskulturer. Målet är att det i sin tur ska påverka undervisningsformer, kurser och utbildningsprogram. Ung Kommunikation har i sin skriftserie gett ut studien: *Sociala relationer på nya digitala arenor, - om mobbing, kunskapsdelning och en bygemenskap på nätet*. Utgångspunkten för studien är att mobbing idag är någonting som inte bara finns i skolan utan även på fritiden, på nätet. De utgår från tesen att mobbing kan ses som ett nätverksproblem snarare än ett individuellt problem. Ett forum för utveckling av metoder för barns ökade trygghet i skolan skapades, i form av en kommunikationsplattform där elever, lärare och föräldrar hade tillträde. Det visade sig att barnens kontakt med föräldrar på nätet gav en ökad känsla av trygghet att våga prata om exempelvis mobbing. Resultaten visar vidare att de unga inte gjorde någon tydlig åtskillnad mellan vad som hände offline respektive online, utan pratar fritt och blandar dessa arenor (Linde/Qvarnström, 2008). För vår studies syfte anser vi det viktigt att uppmärksamma dessa resultat, då de visar på den betydelse nätverk kan ha för socialt arbete, såsom att kunna se mobbingsproblematiken ur ett samhällsperspektiv.

Möjligheternas arena?: Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena (2008), är en avhandling som gjorts vid Stockholms universitet. Författaren Cecilia Löfberg, har gjort en diskursanalys på olika samtalssekvenser som hon hittat i diskussions- och frågeforum på det sociala nätverket *Lunarstorm*. Hon redogör för hur barn och unga använder internet för olika former av kommunikation samt vilken betydelse det har för dem. Hon menar att de förändrade förutsättningar till kommunikation som internet har givit oss, ger unga en viktig förstärkt möjlighet av att uttrycka sina tankar och åsikter. En av de förutsättningar som Löfberg menar är gynnande, är möjligheten till att vara anonym. Dock visar avhandlingen på att anonymiteten också har en baksida, men att unga är medvetna om att inte alla personer som rör sig på internet har goda avsikter. Efterhand lär sig unga i viss mån att skilja på bra och dåliga kontakter. Genomgående i forskarens material är att unga, 12-15 år, tar initiativ till kommunikation med andra personer som de inte skulle vågat ta IRL. Av de samtal som analyserats visar flertalet på en stor vilja bland de unga att hjälpa varandra. Forskaren ser också att det är vanligt att unga får råd och stöd av äldre personer, ofta över 25 år. Ungdomarna tar främst upp frågor kring relationer, men det resulterar i olika former av sexualrådgivning. Något som visar sig vara utmärkande för de äldres agerande gentemot de yngre, är att de äldre främst svarar som om det finns "rätta" svar på frågorna (Löfberg, 2008). Utifrån studiens resultat kring

att ungdomar har strategier för att skilja på bra och dåliga kontakter blir det intressant att se om sådana strategier finns bland ungdomarna i vår studie.

Socialtjänsten online: Vilken är socialtjänstens roll för utsatta barn och unga på Internet? (2009) är en studie som gjorts av Social Resursförvaltning, Göteborgs stad, och handlar om ungas utsatthet på internet och hur socialarbetare bör och kan arbeta med unga på denna arena. Utredningen har gjorts genom samtal med anställda i Länsstyrelsen, Socialnämnden och andra yrkesverksamma personer som arbetar med ungdomar. Studien baseras även på intervjuer med ungdomar från ungdomsstyrelsen i Göteborg samt på inlägg på internet, exempelvis på BRIS hemsida, vilka alla har använts för att undersöka barn och ungas erfarenheter och/eller utsatthet på internet. Resultaten visar att flera av dem som arbetar aktivt med unga på internet anser att lättillgängligt för de unga är en stor fördel. En annan fördel är att socialarbetare på internet har möjlighet att nå unga man i annat fall inte hade kommit i kontakt med, till exempel ungdomar som inte vågar ta kontakt IRL och unga som är socialt isolerade. Ytterligare en fördel som denna yrkesgrupp anger, är att möjligheten att ställa känsligare, svårare frågor till den unge är större än IRL, där tillfällen för djupare samtal är begränsade.

Studiens slutsatser är att de yrkesgrupper som jobbar med barn och unga inte bara bör, utan har en skyldighet att förhålla sig till det som sker på internet. En annan anledning till att socialarbetare måste vara mer aktiva på internet, är att många unga råkar illa ut på denna arena. Det skulle öka kunskapen om vilka ungdomar som råkar illa ut, vilka hjälpbehov de har och hur denna hjälp ska se ut. Studiens konklusion är att finns ett stort behov av metodutveckling på detta plan. Studien tar även upp exempel på metoder att arbeta utefter. Det handlar om kartläggning och informationsinsamling; att man som professionell är uppdaterad om det mer generella på internet, som vilka forum och communities som unga främst rör sig i och hur dessa fungerar. Precis som vi i vår studie undersöker, menar de att det sociala arbetet behöver utvecklas och anpassas till de behov unga har idag samt drar slutsatsen att unga har ett behov av vuxenkontakter på internet. Vi kommer därför att förhålla oss till de resultaten både för att jämföra och utveckla i koppling till empirin i vår studie.

Forskningen vi redogjort för visar på studier inom liknande problemområden, men vad de saknar är ungdomarnas röster och åsikter om ett socialt arbete på internet. Som sagt finns mycket forskning om unga och internet men vi har inriktat oss på den som kan komplettera, fördjupa men främst placera denna studie i ett forskningsområde som bör utvecklas för att förändra och modernisera det sociala arbetet.

6. Teoretiska perspektiv

Här presenteras Giddens teorier om det förändrade samhället, åtföljt av Goffmans dramaturgiska perspektiv samt hur vi kommer att använda dem i analysen.

6.1. Giddens teorier om det förändrade samhället

Då denna uppsats tar avstamp i ett historiskt, sociologiskt perspektiv har vi valt att belysa vårt material med en teori som beskriver hur det högmoderna samhällets utveckling påverkar det moderna jaget. Giddens teorier är omfattande och sträcker sig längre än vårt undersökningsområde och vi har således valt att begränsa oss till några, för den här studien, relevanta begrepp. Valda begrepp kan hjälpa oss att förstå ungdomarnas interaktion på internet samt hur den påverkar deras vardag. De kan också öka förståelsen för hur en relation kan skapas mellan en ungdom och en socialarbetare.

6.1.1. Åtskillnad av tid och rum och urbäddade relationer

I förmoderna samhällen sammanföll tid och rum, det bestämdes av närvaro. Idag kan *tid* och *rum åtskiljas*, vilket medför att sociala relationer inte längre är begränsade till ett lokalt sammanhang utan kan sträcka sig över obegränsade avstånd (Giddens, 2003). Relationerna blir *urbäddade*, vilket innebär att ”de sociala relationerna lyfts ut ur sina lokala interaktionssammanhang och omstruktureras över obegränsade områden av tidsrummet” (Giddens, 1996:29). Detta ger oss en värld där sociala medier spelar stor roll för de sociala aktiviteterna (Giddens, 2003). Giddens talar om effekterna av internet och de sociologiska frågeställningar det skapar och menar att internet förändrar konturerna i vardagen då det utgör nya kommunikations- och samspeleskanaler. Fler vardagsuppgifter kan skötas via datorn, det skapar nya förutsättningar att utforska världen men hotar också de personliga relationerna. Effekterna kan delas upp i att de å ena sidan skapar nya former av elektroniska relationer som stärker och/eller kompletterar de som finns utanför internet, samt möjliggör nya former av relationer - anonyma kontakter. Å andra sidan kan den ökade uppkopplingen leda till ökad isolering samt mindre ”kvalitetstid” med vänner och familj (Giddens, 2003). De urbäddade elektroniska relationerna är vanliga idag och begreppet kan hjälpa oss i resonemang kring hur ungdomarnas relationer ser ut och vilken betydelse de har för dem.

6.1.2. Självet som reflexivt projekt

Individens liv präglas idag av en mängd möjligheter och val, vilket kan leda till splittring och fragmentering (Giddens, 2003). Vi måste hela tiden omskapa vår identitet och självbild, utifrån det högmoderna samhällets förutsättningar. Individen är inte det den *är*, utan vad den *gör* sig till. I det högmoderna samhället blir självidentiteten alltså ett *reflexivt projekt*. På grund av att individen är vad den gör sig till, vill det moderna jaget inte visa upp problem och svårigheter (Giddens, 1996, 1997). Betydelsen av det här begreppet blir att se hur ungdomarna reflekterar kring sin egen och varandras identitet och självbild på internet.

6.1.3. Abstrakta system

Expertsystem och symboliska medel är de urbäddningsmekanismer som förskjuter sociala relationer från det omedelbara sammanhanget, vilka tillsammans kallas *abstrakta system*. Det är alla de system vi dagligen, utan att reflektera över, nyttjar - exempelvis dusch, telefon, bankomater och internet. De abstrakta systemen genomtränger i princip alla aspekter av det sociala livet. Sådana system saknades helt i det förmoderna samhället, men idag lägger vi vår vardagliga trygghet i ”deras händer”. Bakom hur dessa system fungerar, ligger stor expertis, som människan omöjligt kan sätta sig in i. De sammanhängande begreppen *tillit* och *risk* får genom utvecklingen av abstrakta system en vidare mening. Tillit till anonyma människor är idag av större betydelse för den sociala tillvaron och tilliten till dessa människor är i princip ofrånkomlig. Människan måste likväl i en högre utsträckning, göra riskbedömningar i den sociala tillvaron (Giddens, 1996).

6.1.4. Tillit och risk

Ovanstående typ av tillit, anonym tillit, skiljer sig från den ”vanliga” grundläggande tilliten, som bygger på personliga band med ömsesidig respons och ömsesidigt engagemang. Giddens (1996) menar att vi specifikt bör se på *tillit* i dess relation till *risk*. I motsättning till förtroende så förutsätter tillit en *medvetenhet* om riskfyllda omständigheter. Tilliten är, som vi beskrivit ovan, åtskilt från tid och rum, varför tilliten till en annan människa inte har att göra med att alla handlingar och tankeprocesser är synliga och transparanta. Därmed blir ett grundläggande villkor för tillit en brist på fullständig information. Tillit definieras som förtroende för en persons pålitlighet, som ett resultat av en given mängd händelser eller resultat av händelser (Giddens, 1996).

Vänskap måste i det högmoderna samhället inte längre ha att göra med personliga band, utan handlar istället om en lojalitet som bygger på personlig tillgivenhet, där vårt enda krav är att den andre ska mena väl och vara öppen gentemot oss. Relationsbygge på detta sätt, där tilliten måste arbetas fram, handlar därmed om en process, en växelverkan, i vilken man ömsesidigt öppnar sig för varandra. Det högmoderna samhället ses som en riskkultur, som introducerar risker som tidigare generationer inte behövde konfronteras med. Idag genomsyras vardagslivet av en mängd möjligheter och ett överflöd av information, vilket medför att vi måste göra riskbedömningar i de val vi gör (Giddens, 1996).

Ovanstående begrepp kan hjälpa oss att se på hur ungdomarna diskuterar kring att skapa relationer till andra människor på internet samt hur tillit kan byggas upp i det abstrakta systemet. I koppling till dagens riskkultur kan vi dessutom öka förståelsen för hur ungdomarnas riskbedömningar ser ut i de val de gör.

6.2. Goffmans dramaturgiska perspektiv

Vi anser att Goffmans (2000) teatermetafor är relevant då vi väljer att se internet som en ny scen. Teorin kan kopplas till ungdomarnas beskrivningar av interaktionen och agerandet på internet och dess förutsättningar och villkor. Nedan presenteras det dramaturgiska perspektivets centrala delar.

Vårt vardagliga agerande styrs av de roller vi gestaltar. Teaterscenen som metafor fångar hur vi lever och agerar i vårt sociala liv, som aktörer på en scen där vi är fria att välja, mer eller mindre medvetet, de olika roller vi framför. Goffman menar att roller väljs snarare än att skapas, då det redan finns många roller att gestalta. Att spela en roll innebär att bära en viss mask, jaget består av flera olika masker, de masker vi väljer att ta på oss.

6.2.1. Frontstage/backstage

Den konstruerade rollen spelas *frontstage*, på scenen, inför andra aktörer/publik. Det är frontstage som framträdanden äger rum och aktören använder inramning för att få sin roll bekräftad. Frontstage är man koncentrerad på sin roll och kan inte bete sig som man vill utan att ta hänsyn till medaktörer och publik som tar del av framträdandet. *Backstage* är aktören dold från publiken, vilket inte innebär att man är ensam, men att man kan vara "sig själv". Här blottar aktören sina hemligheter och kan uppföra sig som han vill, öva på rollerna, ta av och prova nya masker. Backstage kan aktören vila upp sig mellan framträdandena genom att koppla av, lägga av sig sin fasad, vila från sina repliker och kliva ur sin rollgestalt. Viktigt att påpeka är att en plats i ett sammanhang kan vara frontstage och i ett annat backstage. Det är individernas aktivitet som avgör.

6.2.2. Publik

Publiken utgör en tredje part i interaktionen tillsammans med aktören och övriga skådespelare. I verkligheten finns dock endast två parter, aktören som spelar en roll, samt övriga närvarande, vilka då har en roll som både aktör och publik. Även backstage finns andra aktörer, men fungerar där inte som publik då de inte påverkar aktörens agerande.

Aktören förväntar sig att publiken samt de övriga aktörerna tar de egenskaper som rollen bygger på, på allvar. Publiken, i sin tur, försöker avgöra uppträdandets äkthet genom att skaffa sig upplysningar om aktören för att definiera situationen, vilket i sin tur talar om för dem vad de kan förvänta sig av aktören. Då publiken inte känner en aktör, kan de med hjälp av dennes uppförande, utseende samt genom tidigare erfarenheter av liknade aktörer, skaffa sig ledtrådar. Det är därmed främst publikens reaktioner på våra handlingar som påverkar hur vi är, beter oss samt hur vi upplever oss själva, varför de har en central roll i interaktionen. Rollen anpassas således efter den närvarande publiken. Att behärska

publiksegregering är viktigt för aktören, då han genom att skilja på olika publikers försäkras sig om att olika rollframträdanden inte krockar. Detta för att inte bli avslöjad, ”tappa masken”.

6.2.3. Fasader

Fasaden delas upp i personlig fasad och inramning. *Personlig fasad* inbegriper social status, kläder, kön, ålder, etnisk bakgrund, utseende, talmönster och liknande. Det som förmedlas av den personliga fasaden kan i sin tur delas upp i uppträdande och manér. *Uppträdande* upplyser publiken om vilken typ av aktivitet aktören är upptagen av, såsom social aktivitet eller arbete. *Manér* innefattar vilken roll man av publiken förväntas ha under framträdandet. Publiken förväntar sig att uppträdande och manér ska överensstämma samt att den personliga fasaden är densamma oberoende av vilken scen aktören befinner sig på. *Inramningen* består av bakgrundskulisserna till framträdandet samt rekvisitan på scenen. Inramningen är platsbunden och aktören kan inte påbörja sin roll innan han befinner sig på för ändamålet rätt inramning.

6.2.4. Strategier för framträdandet

Individer spelar olika roller av varierande anledningar och det finns olika strategier för aktören att använda sig av under framträdandet. Två av dem väljer vi att använda, cynism och idealisering. *Cynism* innebär att aktören inte själv tror på sitt eget framträdande, utan styr sin publik för att uppnå särskilda syften. En sådan cynisk aktör kan lura sin publik för eget nöjes skull eller för vad han anser vara publikens bästa. *Positiv idealisering* betyder att aktören försöker försköna och belysa sitt framträdande i en fördelaktig social dager, de vill säga att framstå på ett mer positivt sätt än vad fallet egentligen är. Dess raka motsats är *negativ idealisering*, där en aktör försöker framställa sin sociala situation som sämre, men likväl för sin egen vinning.

Internets påverkan på- och möjligheterna till användningen av olika strategier för framträdandet kan ge oss en ökad förståelse för hur agerandet och interaktionen går till på internet. Ovanstående begrepp blir relevanta då de kan ge en förståelse för ungdomarnas ageranden på internet, samt hur agerandet ser ut beroende på om de befinner sig frontstage eller backstage på internet. Intressant är också att titta på publikens roll och hur den skiljer sig gentemot framträdanden IRL. Vi kommer att diskutera ungdomarnas strategier för att avgöra äktheten i uppträdanden samt fasadens betydelse på internet.

7. Resultat och analys

Nedan följer presentationen av vårt insamlade material förenat med tolkning och analys utifrån teorierna. Vi kommer även att koppla resonemang till tidigare forskning och Moréns begrepp inom det sociala arbetet. Avslutningsvis presenteras *tolkning av analys*, där vi sammanfattar och fördjupar de möjliggörande och hindrande aspekterna vi sett för ett socialt ungdomsarbete på internet samt kopplar till det sociala arbetes begrepp.

7.1. Ungdomars fritid och interaktion på internet

7.1.1. Fritid på internet

Ungdomarna uttrycker att internet utgör en stor del i deras vardag och samtliga använder internet flera timmar om dagen. Den vanligaste sysselsättningen är att på olika sätt interagera och umgås med vänner och bekanta. De pratar via *MSN Messenger*, *Facebook* och andra communities och chattfunktioner. Många menar att vardagen skulle ha sett annorlunda ut och varit tråkigare utan internet. Här pratar en ungdom om varför:

Jo för att man använder datorn mycket mer än vad man tror och sen finns det inte så

mycket o göra på fritiden för alla och då blir det lätt att man hamnar framför lådan. - *My*

En av anledningarna till att internet är en sådan vanlig fritidssysselsättning kan vara så som *My* menar, att det saknas alternativ sysselsättning och att man därför väljer att surfa på internet i brist på annat. Flera ungdomar menar dessutom att det är ”beroendeframkallande” med internet, vilket är en ytterligare möjlig förklaring till varför de spenderar så mycket av sin tid där.

Internet bidrar med en mycket större verklighet än den som finns fysiskt tillgänglig, vilken ungdomarna menar är bristfällig. Ungdomars sociala relationer är inte längre kopplade till tid och rum, utan möjliggör interaktion med människor var helst de befinner sig i världen. Den sammankopplade, uppkopplade världen gör det globala lika tillgängligt som det lokala. Ungdomarna har på sin fritid tillgång till hela världens utbud av människor och aktiviteter, i ”den enda värld” (Giddens, 2003) som vi alla lever i idag.

Vissa kompisar som bor långt bort "umgås" jag mest med via internet eller kompisar man har glidit ifrån. Men de vänner som finns i min närmiljö umgås jag definitivt mest med i verkligheten! - *Ellen*

Ellen ser internet som en möjlighet för interaktion med vänner som hon annars inte skulle kunna ”umgås” med så ofta samt för att bibehålla relationer som annars kanske skulle ha runnit ut i sanden. Dilan för ett liknande resonemang:

Asså, ibland e man trött och då e det enklare att vara inne på nätet eller webben och vara social, men när man e pigg eller efter skolan e det IRL som gäller. Föredrar IRL - *Dilan*

Citaten ovan visar även att det trots allt är den fysiska verkligheten som fortfarande är mest betydelsefull för de viktigaste dagliga relationerna, vilket de flesta ungdomar uttrycker. Utifrån ungdomarnas uttalanden kan vi emellertid se exempel på hur internet konkurrerar ut sociala relationer IRL. De flesta ungdomar lägger mycket tid på internet istället för att göra andra saker, bland annat att träffas IRL.

Jag hade vart ute mer, motionerat mer, och framför allt umgått med kompisar mer - för tillfället umgås jag endast med min kära vän, datorn. - *Mikael*

Här kan vi se att internet möjliggör *urbäddade* relationer (Giddens, 2003), vilket medför såväl positiva som negativa konsekvenser. Dels kan vi se att ungdomar får chansen att behålla urbäddade relationer, de relationer som inte finns i den lokala närheten. Det finns också en möjlighet att skapa nya urbäddade relationer. Det globala är således viktigt även om den lokala världen med de ”inbäddade” relationerna, för att omformulera Giddens begrepp, verkar ha störst betydelse. Utifrån Mikael's citat kan vi se att de inbäddade fysiska relationerna blir lidande av att allt mer tid spenderas i den globala världen. Mikael ser dock datorn som en vän i sig och kanske kan det kallas för en urbäddad relation. Vad ”vännen” bidrar med är tillgången till en global värld samt möjligheten att skilja tid och rum åt. Det är en ”vän” som vi har sett och kommer att se ha både positiv och negativ inverkan på ungdomen.

7.1.2 Reflekterande interaktion?

De flesta ungdomarna nämner att de är medlemmar på en eller flera olika communities och internetsidor. *Facebook* och *Bilddagboken* hör till de vanligaste där ungdomarna delar med sig av sitt vardagsliv och interagerar med vänner och bekanta. De betar sig olika beroende på vad de gör, var de befinner sig och vem/vilka de pratar med.

Alla hemsidor ser olika ut och har olika funktion beroende på syftet med sidan. Syftet är ofta att hålla konversationer och/eller dela med sig av bilder och texter ur sitt liv. *Inramningen*, (Goffman, 2000) alltså hemsidans syfte, medför olika förväntningar och normer som har betydelse för intrycket av aktören. Ungdomen måste förhålla sig till dessa för att upplevas som trovärdig. Alla hemsidor har olika typer av *rekvisita*, exempelvis dess funktioner, som tillsammans med syftet bestämmer normerna för framträdandet. En norm som utifrån ungdomarna verkar finnas på de flesta hemsidor, är att inte dela för privata saker. Det varierar hur mycket och vad ungdomarna vill dela med sig av, men den vanligaste uppfattningen är: ”*Privat är privat liksom*”. Dock är det flera som på olika sätt förmedlar sitt liv och sin vardag på olika forum:

Asså på bilddagboken delar jag med mig av mitt liv, men det är ju endast mina vänner som kan se och läsa det jag skrivit - *Jenny*

Det finns flera hemsidor såsom *Bilddagboken*, *Facebook*, *Snyggast*, där ungdomarna kan lägga ut bilder och texter om sig själva samt kommentera andras. Ellen förklarade sidan *snyggast.se* så här:

... de sidorna går ut på att man lägger ut bilder på sig själv och sen blir bedömda och får betyg på sitt utseende. - *Ellen*

Båda citaten är exempel på offentliga framträdanden, alltså ett framträdande *frontstage*, då alla inlägg, bilder och personlig information kan ses av en *publik*. Ungdomen väljer vad den vill skriva och lägga upp för att förmedla någonting. Som vi tidigare tog upp lägger de ut olika saker beroende på vilken sida det är, alltså beroende på inramningen (Goffman, 2000). Jenny gör dock en markering att det bara är hennes vänner och inte alla som kan läsa det hon skriver, vilket hon verkar tycka är positivt. Det visar att valet av vilken information man delar också beror på vem som ser. Jennys uttalande kan tolkas som att hon endast visar upp sina privata *masker* då det passar inramningen och då hon vet vilken publik som ser på.

På sidor som nämns ovan har ungdomar större möjlighet att skapa intryck som inte nödvändigtvis stämmer överens med den personliga *fasaden* och de *masker* som individen använder sig av IRL. På internet kan ungdomen förmedla en *idealiserad* bild av sig själv (Goffman, 2000). Det kan vara enklare där än IRL, då de inte alltid interagerar i realtid och då de noggrant kan välja vilka bilder och texter de vill framställa sig själva genom. Vi kan se att det finns en reflektion och en medvetenhet kring vad och hur ungdomarna delar med sig av sig själva. Finns risken att de blir bedömda och betygsatta måste de troligen i än högre grad tänka igenom vad de lägger upp och delar med andra. Livingstones (2008) resultat visar just på att unga har ett starkt behov av att behålla sin integritet på internet och att de vet när det är passande och inte att lämna ut sig själv. Dock medför denna reflektion, utifrån vår tolkning, ingen garanti för att få de reaktioner man önskar, eftersom man inte helt kan förutsäga publikens reaktioner.

Ungdomarna kan, som vi sett, befinna sig *frontstage*. De kan även befinna sig *backstage* på internet, alltså befinna sig i ett ”rum” där maskerna kan tas av och där de krav det innebär att vara på scenen kan släppas. Vad som är *frontstage* respektive *backstage* är alltid relativt (Goffman, 2000), men på internet kan vi se att gränsen är svårare att dra. Vi kan dock, utifrån vad ungdomarna säger, urskilja när det snarare är ett framträdande på scenen och när ett agerande sker *backstage*. Exempel på *backstage* kan vara när ungdomarna beskriver hur de har privata dialoger med en vän, exempelvis via *MSN*. Förmodligen är de då avslappnade med varandra, de spelar inga roller och de kan bete sig på ett sätt utan att ifrågasättas. Resonemanget förs vidare utifrån diskussionen:

- Nej alltså det enda jag använder är facebook och de jag har som kompisar där är mina kompisar i verkliga livet - *Marie*
- man brukar inte prata så djupa saker på nätet - *Caroline*
- inte jag heller - *Fredrik*
- om man säger nåt på facebook kan ju lätt alla få reda på d! - *Caroline*
- ne precis. om jag vill prata nåt privat med min bästa kompis på msn vet jag ju inte om hon är med 2-3 vänner till som ser vad jag skriver.- *Ida*
- ja då e d bättre att träffa personen å prata - *Caroline*
- eller telefon - *Ida*
- mm - *Caroline*
- eller om kompisen har en kompis hos sig som låtsas vara kompisen man tror att det e - *Fredrik*
- d e jävligt taskigt! - *Caroline*

Vi kan se att de reflekterar kring hur och var de umgås beroende på vilken *publiken* (Goffman, 2000) är samt om det finns publik överhuvudtaget. De är medvetna om att publiken kan vara stor, exempelvis på *Facebook* och pratar därför inte om ”djupa saker” där. Det visar på att de vet hur de bör agera, alltså ett tydligt agerade *frontstage*. De påpekar att när de vill prata ”nått privat” är det bättre att träffas eller prata via telefon. Antagligen för att vara säkra på att ingen publik ser/hör, det vill säga ha ett samtal *backstage*. Även beskrivningarna av hur de umgås via *MSN*, att de där har privata dialoger, kan vi se som en form av *backstage*. Utifrån diskussionen ovan kan vi dock se en osäkerhet kring när en dialog är privat, alltså enligt vår tolkning *backstage*. Då risken finns att andra ser/hör eller att någon ”låtsas”, kan samtalet för en part vara *backstage* och för den andra *frontstage*. Kopplat till åtskillnad av tid och rum (Giddens, 2003) tänker vi att det medför just detta; att ett samtal kan vara både *frontstage* och *backstage* samtidigt, men utifrån olika personers definition. Det här är ett nytt fenomen som vi inte ser förekommer IRL, där definitionen görs i rummet här och nu. Utifrån denna osäkerhet ser vi ett hinder för att ha ett professionellt samtal då varken ungdomen eller ungdomsarbetaren kan vara säkra på om någon annan närvarar, om det finns en ”önskad” publik.

Resonemangen ovan visar på att ungdomarna verkligen reflekterar över sina interaktioner och att de är medvetna om vilka *risker* det kan innebära. De gör riskbedömningar (Giddens, 1996) i de val och handlingar de konfronteras med. De kan, som i exemplen ovan, välja att prata med en vän via internet, men de bedömer först hur stor risk det är att genomföra handlingen. Finns en risk att någonting de inte vill ska komma ut väljer de hellre att träffas IRL.

Frågan är om ungdomarna alltid reflekterar kring interaktionen. Vi tog tidigare upp att det finns en norm om att inte dela för mycket av sitt privatliv. Ett tydligt exempel på reflektion kring det är: ”På facebook kanske man berättar vad man gjorde idag eller något man ska göra men inte typ om mina privata tankar”. Ungdomarna menar dock att det trots detta finns personer som skriver sina privata tankar på internet så att alla kan läsa:

- Ja verkligen. Vissa har inte stark integritet och skriver hela sitt privatliv på blogg eller något sådant. - *Ida*
- mm - *Lisa, Emma, Olivia*
- det finns folk på facebook som skriver att det funderar på ta självmord - *Fredrik*
- precis - *My*
- ja det är ju dumt när man säger alldeles för mycket på sidor som alla kan komma åt - *Mika*

Hur ungdomarna reagerar på det här, kan nästa diskussion exemplifiera:

- Dom personer som jag vet gjort det, det känns som dom personerna gör det endast för uppmärksamhet - *Ellen*

- Oftast är det så för dom med verkliga problem pratar inte om det på nätet... dom med verkliga problem tar upp det med nära och kära - *Dilan*
- Det beror på vem det är. Om det är en kompis som tex skriver något om hur jobbigt allt är på facebook, då tar man det seriöst. Men om det är någon fjortisbrud som lagt ut en bild på bilddagboken och skriver en text om hur dåligt hon mår, då skiter man i det och tycker bara att hon är patetisk. - *Ellen*

Först kan vi se att ungdomarna reflekterar över hur andra betar sig. Diskussionerna kan tolkas som om de anser att vissa ungdomar inte reflekterar tillräckligt. Även här är det *inramningen* med dess normer och förväntningar som avgör hur framträdandet upplevs. Ungdomarna tar inte orden på allvar, de ”skiter” i det och tror att det endast är för ”uppmärksamhet”. Ungdomarna ser inte uppträdandet som trovärdigt då någon beskriver privata detaljer ur sitt liv på en arena där vem som helst kan ta del av det. När information som enligt normerna är menad för personer *backstage* istället synliggörs *frontstage*, ser vi att publiken inte tar aktören på allvar.

7.2. Behov av ungdomsarbete på internet

7.2.1. Rop på hjälp och behov av uppmärksamhet

En vidare teoretisk synvinkel på ovanstående resonemang kan vara att texter om hur dåligt exempelvis en ”fjortisbrud” mår, kan uppfattas som att hon gör en *negativ idealisering* av sig själv. Att hon försöker framhålla sig själv och sin sociala situation utifrån en sämre position. Det här gör hon för att skapa ett intryck och reaktion hos *publiken*, som är till hennes fördel (Goffman, 2000). Vi kan tolka att publiken tenderar att inte ta uppträdandet på allvar i det fall ungdomen idealiserar överdrivet, åt ena eller andra hållet. Detta tycks de ofta göra istället för tro på uppträdandets äkthet. Ellen tar endast uppträdandet som äkta då hon har kunskap och erfarenhet om aktörens olika masker.

En annan förklaring till att ungdomar väljer att beskriva sina problem på en offentlig arena kan vara att de faktiskt inte har någon i sin lokala närhet att dela problemen med. I dagens individualiserade samhälle där det *lokala* ofta får stå tillbaka för det *globala*, kan man lätt känna sig isolerad (Giddens, 2003). Det som skrivs kanske kan ses som ett slags rop på hjälp till någon - vem som helst. Då många sociala relationer är *urbäddade* kan det finnas en önskan om mänsklig reaktion på det man delar med sig av i den globala verkligheten. Det kan tolkas som en reaktion mot att tid och rum alltmer skilts åt. Utifrån den analysen kan ungdomars offentliga utsagor om privata saker ses som just ett rop på hjälp.

Ungdomarna menar att om någon mår dåligt så syns det på sättet de skriver. Ovan sa Ellen att hon inte bryr sig om vad en ”fjortisbrud” lägger ut, eftersom det inte är hennes kompis. Men kanske har fjortisbruden kompisar som tar hennes ord på allvar och vet att hon mår dåligt. Kanske har hon inga vänner och bara vill dela med sig av sina tankar? Ska det då tas på allvar? Oavsett orsak ligger det troligen något allvar i vad ungdomarna delar med sig av. Det kan vara så som Mikael beskriver om hur man kan se om någon mår dåligt: ”... vissa är personer som vågar öppna sig mer vid datorn och tala ut istället för IRL”. I koppling till Dilans uttalande ovan om att ”dom med verkliga problem tar det med nära och kära”, kan man ställa sig frågan om alla har nära och kära att prata med och/eller om en del *bara* vågar öppna sig på internet. I så fall kan vi se ett tydligt behov av att det bör finnas ungdomsarbetare att vända sig till där.

Vi kan följaktligen tyda tre anledningar till att ungdomar delar med sig av privata tankar på internet; uppmärksamhet, få dela vad man känner samt att inte ha någon att prata med. Så här säger Jasmine om att man kan se på internet om någon mår dåligt: ”ibland faktiskt ... många skriver gåttexter dvs inte jag har blivit mobbad utan skriver något men menar att den blivit mobbad och då finns det ibland folk som märker det.” Ibland är det någon

som märker. Kanske borde det finnas någon som alltid märker, någon som är den någon att prata med och som uppmärksammar de som vill bli uppmärksammade. Utifrån Lofbergs (2008) resultat uppmärksammas det som ungdomar "lägger upp" på frågeforum. Det finns således ett behov hos de unga att få svar, men vi ställer oss frågande till konsekvenserna av den typen av svar som ges. Främst då det är unga samt vuxna som ger snabba, enkla svar och inte professionella sådana.

Här blir det relevant att diskutera relationen mellan *aktör* och *publik* (Goffman, 2000). Det är en ständig växelverkan mellan dessa, men på internet är uppdelningen tydligare. Båda rollerna är ständigt närvarande då man kan vara aktör och publik samtidigt. Exempelvis när en ungdom gör ett inlägg är han/hon aktör på internetscenen och samtidigt publik inför andras ageranden. Det lämnas dock över till den virtuella publiken hur aktiva de i sin tur vill vara på scenen. Om någon väljer att kommentera inlägget blir den medaktör, men kan också välja att *bara* vara publik genom att endast läsa inlägget. På internet kan man ta del av ett framträdande utan att aktören vet om det, vilket inte är möjligt IRL då publiken är synlig och har en viss påverkan på aktören. På internet finns således en ny typ av publik, en osynlig. När en ungdom skriver om hur de mår kanske det endast är en osynlig publik som ser och ingen som reagerar. En ungdomsarbetare på internetscenen kan vara en publik som ser, men som sedan även reagerar, blir en medaktör. Utifrån den interaktion som finns bland ungdomarna ser vi en brist på medaktörer. Dock ser vi, utifrån exemplet ovan, att en publik ibland blir medaktör, men att agerandet kanske inte är för aktörens bästa.

BRIS (2008) konstaterar att den närmaste vägen till att nå kunskap om ungas aktiviteter och behov på internet, är att som vuxen själv söka sig till ungdomarna och delta i deras virtuella vardag. Ungdomarna menar dock:

- inte bli uppsökta! - *Ellen*
- söka upp dom också - *Dilan*
- då känner man sig nog uttittad och iakttagen - *Ellen*
- precis >.< lite jobbigt >.< - *Dilan*

Ovan har vi kunnat se behov av uppsökande arbete på internet utifrån att det behövs observans och reaktioner på vad ungdomarna skriver. Dialogen visar dock en skepsis mot uppsökande arbete. Som ungdomsarbetare ska man erbjuda mänskligt bistånd, men utan att kränka och utan att tränga sig på, vilket är en svår balansgång. Här ser vi exempel på *det hotfulla erbjudandet* (Morén, 1992), dilemmat i att ungdomarna inte vill bli uppsökta men att ungdomsarbetaren måste söka upp för att ge mänskligt bistånd. Precis som BRIS (2008) visar, har unga ett behov av att hantera psykisk ohälsa via internet, men att det saknas vuxna som arbetar stödjande med barn och ungdomar där.

7.2.2. Söndermobbad och diskuterad

Vi kan se att det finns behov av socialt arbete på internet utifrån vad enskilda ungdomar skriver och delar med sig av, men också på grund av annan problematik som finns:

Internetmobbing, trakasserier, man kan missbruka information om folk, eller ta bilder m.m. som folk lagt ut och använda eller liknande - *Ellen*

De flesta ungdomar nämner de här aspekterna i diskussioner om problem på internet. De menar att det är vanligt att ungdomar behandlar varandra illa. Ida menar: "(...)Folk har så lätt att slänga en kommentar som kan ta hårt på någon annan". Flera tar upp att ryktesspridning lätt tar fart och Ida menar vidare att: "man står inte för sin identitet. Man vill lura folk till att göra något man vet att personen inte hade gjort om han/hon visste vem det var." Flera ungdomar säger att det är vanligt att luras och utge sig för att vara någon annan. Följande dialog följer efter att en ungdom har nämnt en sida där ungdomar lägger

upp bilder på varandra:

- Hm, vi vet inte vad det är, [sidans namn]? - *Emma, Olivia, Lisa*
- En sida där man kan lägga upp bilder anonymt och folk kan kommentera anonymt också, finns ingen personsäkerhet alls - *Dilan*
- Aha det kände vi inte till - *Emma, Olivia, Lisa*
- Massvis med personer e upplagda och har blivit söndermobbad, eller diskuterade. - *Dilan*

Ungdomarna är mycket kritiska till sådana sidor och menar att folk lättare mobbar varandra på internet bara för att man kan vara anonym och slipper vara i närheten av dem man mobbar. De flesta menar att människor är annorlunda på internet än IRL. Här följer ytterligare ett exempel: ”*Det är många som inte är sig själva bakom datorn utan leker någon annan och provocerar en hel del*”. Kommande dialog visar på hur Mikael talar utifrån sig själv och hur han ser på sitt agerande på internet:

- jag har vart mobbare, jag är hacker, jag är mycket men jag är annorlunda när jag är vid datorn och när jag inte är vid datorn. - *Mikael*
- varför är du annorlunda när du är vid datorn? - *Jenny*
- Jenny, jag känner att här kan jag göra vad fan jag vill, jag kan aldrig få skit för det ändå. Det är sanningen. - *Mikael*

Ungdomarna menar att många provocerar, lurar varandra och gör saker som de inte skulle ha gjort IRL, då de inte kunde vara anonyma. De säger att man inte behöver stå för sin identitet, vilket medför att de inte behöver stå för konsekvenserna av sitt handlande. Vi ser att det här är en av de främsta anledningarna till att nätmobbing är så vanligt. I *BRIS* (2008) framhålls att kränkningar på internet ofta går hand i hand med kränkningar IRL och att det just är anonymiteten som ökar möjligheterna och även gör kränkningarna grövre.

Vi ser här hur internet möjliggör för ungdomarna att välja att spela olika roller, *cyniska* som *uppriktiga* (Goffman, 2000), för att leka, provocera och testa. Tyvärr leder det ofta till negativa och problemfyllda konsekvenser för andra. I dialogen ovan kan det vara så att Mikael lever ut en fantasi på internet och spelar en annan roll än han gör IRL, med syfte att manipulera publiken. Det kan utgöra ett exempel på den *cyniske* aktören som innebär att leka med och lura publiken. Ett annat scenario kan vara att Mikael gör ett uppriktigt framträdande som han aldrig skulle våga ge utlopp för IRL. IRL visar han snarare en *idealiserad* bild av sig själv som passar under samhällets normer och publiken uppfattar då troligen hans framträdande som uppriktigt. På internet menar han att; ”*jag kan aldrig få skit för det ändå*”, vilket han troligtvis fått om han gjort samma uppträdande IRL.

Vi antyder att Mikael ser fördel i att kunna vara annorlunda på internet och göra vad han vill. De flesta ungdomar tar dock upp att de sällan utger sig för att vara någon annan. De säger bland annat att de inte behöver vara anonyma eftersom de inte har någonting att dölja, exempelvis: ”*Nej antingen e jag mig själv eller bara anonym, jag luras inte*”. Vi kan se att hon gör en uppdelning mellan att vara sig själv och att vara sig själv men anonym. Anledningen är inte att ha möjlighet att vara någon annan, utan att fördelen snarare ligger i att slippa visa personliga uppgifter. De flesta är emot att ”*luras*” på grund av de negativa konsekvenser vi diskuterat.

Att utge sig för att vara någon annan, vad de benämner som att luras, menar vi är att använda olika *masker*, alltså att det inte finns ett ”*själv*” (Goffman, 2000). Det behöver således inte innebära att maskerna är falska när man ”inte är sig själv”. Möjligen kan användandet av olika masker vara positivt i koppling till socialt arbete. Mikaelns sätt att

använda olika masker, spela olika roller, verkar dock innebära att han betar sig på ett olämpligt sätt. Vi menar att rollspelandet i sig kan vara positivt, om det används annorlunda, det vill säga att testa en roll på en ungdomsarbetare och bära en viss mask som man inte vågar inför sin ”vanliga” publik. En ungdomsarbetare kunde då utgöra en ”testpublik” där ungdomen får möjlighet att se reaktioner i testandet av ”nya” masken. För återgå till problematiken kring mobbing på internet vill vi ta upp ytterligare en aspekt utifrån denna diskussion:

- men nätmobbing är ju ett problem, det är inget man ska skyffla under mattan... - *Jenny*
- självklart inte. - *Mikael*
- precis - *Jasmine*
- mobbing förekommer även i irl ..- *Jenny*

Ungdomarna menar att mobbing är ett problem såväl på internet som IRL och ses, utifrån vår tolkning, som lika riktigt och allvarligt även då det sker på internet. Tidigare betraktades internet som en oriktig värld men ses idag som mer riktig då händelser där skapar känslor och får konsekvenser i världen utanför (Sveningsson m.fl., 2003). *Ung kommunikation* (2008) visar på detsamma; unga gör ingen åtskillnad på vad som händer offline och online. Båda världar ses som lika riktiga och har lika stor betydelse. Kontakt på internet med vuxna från skolan gav barn och unga en ökad trygghet i skolan. Utifrån det skulle ett socialt ungdomsarbete på internet kunna generera samma känsla av trygghet genom att få prata om det som händer online som offline.

Flera ungdomar tar upp att det finns skolsystem och kurator på deras skola, men att de inte är ”bra”. Någon säger att det inte finns någon alls på skolan. Dilan tog upp att: ”*dom som inte litar på skolvuxna (pratar hellre med en socialarbetare på internet vår anm.)*”. Blir man ”söndermobbad” och ”diskuterad” på internet ser vi att det finns behov av mänskligt bistånd på den arenan och inte bara IRL. Finns det dessutom ingen hjälp att tillgå IRL eller om ungdomen inte anser hjälpen är ”bra” finns det ytterligare behov av hjälp och stöd via internet. Precis som nämns i *Socialtjänsten online* (2009) behövs vuxna som ser ungdomar som råkar illa ut på internetarenan. Genom det ökar också kunskapen om vilka som råkar illa ut, vilket behov av hjälp de har samt hur man bör stödja dem på internet.

7.2.3. Vem finns bakom skärmen?

Som vi har sett ovan kan vi urskilja ett behov av socialt arbete på internet. Ungdomarna verkar dock skeptiska. De reflekterar och är medvetna om de risker och problem som finns på internet. Vi har sett att de mer eller mindre måste reflektera kring vem de pratar med, vad de delar med sig av, hur privata de kan vara och så vidare. I reflektionen kring hur det skulle vara att öppna sig för en ungdomsarbetare på internet uttrycker de osäkerhet:

man vet aldrig vem den andra människan är som sitter bakom skärmen! (...) man vet aldrig va informationen hamnar – *Ida*

Man (vår anm.) vet inte riktigt vem som sitter på andra sidan - *Fredrik*

Vad som vidare kan förklara och utveckla deras osäkerhet och skepsis är:

- men skulle fortfarande ha svårt att öppna mig – *Caroline*
- det skulle vara svårare att öppna sig via nätet. Det skulle kännas lite osäkert ändå. - *Ida*
- jag tror att det är lättare att berätta om sina problem om man går till någon som tex en kurator, som kan ställa frågor som gör att man lättare kan börja prata fast det är kanske bara jag som känner så – *Marie*
- men de ju bra om man faktiskt hittar nån man kan lita på! – *Caroline*

Vi ser således flera anledningar till deras osäkerhet. Dels att inte veta vem de pratar med, om de kan lita på personen de eventuellt skulle prata med, dels kring om tekniken bevarar deras hemligheter: *"känns ändå säkrast att inte ta det över internet om det på något sätt skulle komma ut (...) eller att virus skulle förstöra"*. Maries citat exemplifierar en misstro till systemet internet. Flera ungdomar visar att de inte litar på internet i alla avseenden på grund av virus och hackers. De känner sig därför begränsade i vad de vågar berätta och de uttrycker en osäkerhet kring att prata om personliga problem via internet.

Denna rädsla och osäkerhet kan möjligen förklaras och förstås utifrån begreppet *abstrakta system* (Giddens, 1996). I det högmoderna samhället har vi knappt något annat val än att lita till de abstrakta systemen. Internet är ett stort sådant och det är nästintill omöjligt att förstå hur allt fungerar. Då ungdomarna reflekterar över riskerna verkar de inte känna tillit till anonyma människor i den utsträckning som Giddens menar att man idag är tvingad till. Möjligen blir man mer kritisk till att känna tillit ju större och mer ogripbart det abstrakta systemet är.

Utifrån ovanstående resonemang vet vi att ungdomarna reflekterar kring vem eller vilka de pratar med, vilket är särskilt viktigt på internet då man fysiskt inte kan se sin publik. En anledning till deras osäkerhet kan vara att de vet hur lätt det är att luras. De vet också att det inte bara är jämnåriga som utger sig för att vara någon annan. Jenny menar att: *"pedofiler är nog det största problemet (som finns på internet vår anm.)"*, Kim tog upp; *"jag har en vän som brukar träffa folk som hon chattat med på internet och hon har blivit lurad och utnyttjad flera gånger"*. Vid denna typ av problem menar ungdomarna:

- Det kan märkas väldigt lätt och ibland inte - *My*
- oftast är väl personen väldigt på och försöker klämma ut så mycket information ur en som möjligt - *Mika*
- ofta försägar väl sig personen på nåt sätt men man måste ju va vaksam - *Caroline*
- om man tex ber personen starta cam och dom kommer med bortförklaringar hela tiden är ett litet tecken. - *My*
- Man kan se det på bilder ibland. Att man säger att de är en själv på bilden så är det en helt annan människa - *Ida*

Det visar på deras ständiga reflektioner och riskmedvetenhet, men förklarar troligen också deras osäkerhet att öppna sig för personer de inte känner. Liksom Löfberg (2008) visar har unga lärt sig att i viss mån avgöra vilka kontakter som är bra respektive dåliga, och här visar ungdomarna på olika strategier för avgörandet. Kommande citat är en viktig aspekt för att kunna bedriva socialt arbete på internet: *"Man vill ju vara 100 på att det verkligen är en kurator eller liknande man pratar med"*. Om den förutsättningen finns, menar många att ungdomsarbetare på internet kan vara bra:

ja, de skulle jag kunna tänka mig om sidan verkar seriös och man vet vem man pratar med (...) tex om det finns en liten presentation av personen, så man har en aning vem man vänder sig till - *Ellen*

Ellens citat visar på att ungdomsarbetaren måste visa vem han/hon är. En osäkerhet finns i om det *är* en ungdomsarbetare bakom skärmen överhuvudtaget, en annan *vem* ungdomsarbetaren är. Det sistnämnda verkar vara lika viktigt för att vilja ha en kontakt på internet. En diskussion exemplifierar:

- Svår fråga, det beror helt på hur ungdomsarbetaren bemöter en. - *Ida*
- ja precis - *Mika*
- ja man måste prata lite med dem först för att se va de e för personer - *Caroline*
- Det är vell just det att man inte vet vem man sänder sitt privat liv till. - *Ida*

Ungdomarna lever i ett risksamhälle (Giddens, 1996) där de hela tiden måste reflektera kring vem och till vilka abstrakta system de kan hysa tillit till. De lever i ett samhälle där relationerna blir alltmer *urbäddade* och de lägger mycket fritid på internet, ibland som substitut för ett umgänge IRL. Det här påverkar deras beteende på internet liksom hur de ser på relationer överhuvudtaget. Relationen till en ungdomsarbetare, som några har erfarenhet av, är kopplad till *tid* och *rum*. De ser på den som ”inbäddad” och kanske är det just en sådan relation de behöver. En relation där de kan känna sig säkra på att det verkligen är en ungdomsarbetare och då inte har så många sådana relationer överhuvudtaget. Alltså en riktig relation med en riktig person IRL, ”in real life”. Vi lämnar resonemanget för att återkomma till det senare.

7.2.4. Internet - En arena tillgänglig för alla

När vi diskuterar vem/vilka ungdomarna helst pratar med om problem nämner de flesta vänner och familj. De pratar med vänner om nästan allting, men med föräldern/föräldrarna är det beroende av vad det är för typ av problem. När vi frågar om det finns saker man inte pratar med vänner och familj om utan hellre med någon annan tar de upp exempel som ”*kurator eller något i den stilen*”, ”*ringa anonymt till bris kan man ju göra*” och ”*jag skulle nog vända mig till någon vuxen som har mer erfarenhet om det hände.*” Vidare svarar en ungdom så här på vem hon pratar med:

Ja, ens nära och kära IRL men sedan kan det ju finnas saker som man verkligen inte skulle vilja berätta för någon, för att man tycker det är för pinsamt mm som man vänder sig till någon på internet. - *Ellen*

Oavsett vem ungdomarna pratar med, IRL eller på internet, finns det ett behov av att delge sina funderingar och problem. Vem man pratar med beror på vad man vill prata om och när det handlar om pinsamma saker är, som citatet visar, internet en möjlig arena. Det här kan ses som en form av *publiksegregation* (Goffman, 2000) när ungdomarna väljer att visa olika sidor av sig själva inför olika publik. Ungdomen pratar med olika personer beroende på huruvida problemet passar de *masker* som den andre personen känner till. De visar på en vilja att hålla isär publik för att kunna vara olika personer, visa olika masker, utan att rollerna ska krocka och ungdomen ska bli ”avslöjad”. Vi kan tolka Ellens citat som att ibland finns det problem, en del av sig själv, en mask, som man inte vill visa för någon man känner. Det finns fortfarande ett behov av att vända sig till någon och på internet finns möjligheten att göra det utan att bli ”avslöjad”.

Internet är således en arena som möjliggör att prata om problem som annars skulle vara för pinsamma. Det är även en fördel, som *Socialtjänsten online* (2009) tar upp, där yrkesgruppen menar att möjligheten till att ställa känsliga frågor är större på internet än IRL. I våra ungdomars diskussioner om huruvida de vill prata med socialarbetare på internet, kan vi tydligt se att det finns både hindrande och möjliggörande aspekter:

... eftersom jag själv och många andra inte gillar att prata om känslor m.m. irl utan har lättare att för att skriva - *Jasmine*

ungdomar som sitter mycket hemma och har svårt att prata med folk IRL har väl lättare för att uttrycka sig till människor via nätet - *Ida*

Vi kan se att de gör en uppdelning mellan att ungdomar har olika svårt respektive lätt att prata IRL. En anledning till varför det är lättare kan vara att de är vana att skriva på datorn, då de lägger mycket av sin fritid där. Det kan också förstås utifrån Mikael's citat: ”... *men vissa ser skärmen som en viss trygghet, som ett annat liv*”. Om ungdomar känner att de kan ha ett annat liv på internet, vågar de kanske ta upp saker de inte skulle våga ta upp i livet utanför skärmen. Trygghet bakom skärmen kan göra det lättare att ta steget till

att kontakta en ungdomsarbetare på internet istället för IRL. Internet är således en arena som möjliggör interaktion för alla ungdomar, även för dem som har svårt att prata med människor "face-to-face". Ytterligare två citat visar att prata med någon på internet kan möjliggöra vissa ungdomars behov av samtal:

Jag tror att speciellt flickor i yngre tonåren som precis har börjat utvecklas och har hormoner som poppar som popcorn tycker att det skulle kännas skönare att prata över internet - *Marie*

Om man är en inåtvänd person, fungerar nog internet bra. Men om man är en öppen person, fungerar det nog bättre irl (...) alltså om man blivit utsatt för våldtäkt, kanske det känns bättre att prata med någon över internet ... - *Jenny*

Det här visar även på att det handlar om vad det är för typ av problem som ungdomen vill prata med ungdomsarbetaren om, som kan avgöra arenan. Först diskuterar vi uppfattningen om att de i yngre tonåren och den som är "inåtvänd" skulle föredra internet. Internet skapar nya förutsättningar och möjligheter för att bibehålla och skapa nya relationer. Således kan internet ses som positivt för människors samspel men samtidigt leda till ökad isolering, minska de fysiska mötena människor emellan (Giddens, 2003). Vi ser att ungdomar som har svårt att öppna sig för andra IRL, kan få möjlighet att uttrycka sig och bli lyssnade på via internet. Det möjliggör att ett behov av ungdomsarbetare kan tillgodoses på internet, som inte kan tillgodoses IRL. Även *Socialtjänsten online* (2009) visar att man på internet kan komma i kontakt med unga som är socialt isolerade. Vi kan, å ena sidan urskilja de positiva förutsättningarna, å andra sidan se risken med att socialt ungdomsarbete på internet leder till att färre ungdomar tar kontakt med en ungdomsarbetare IRL. Risken kan då vara att ungdomars fysiska möten minskar ännu mer, vilket kan leda till ökad social isolering och att ungdomen blir än mer "inåtvänd". Liksom Jenny tar upp ovan, är det ofta problemets art som påverkar valet att vilja prata med en ungdomsarbetare på internet istället för IRL:

- typ, haft ett bråk med föräldrarna när man e hemma, då vill man få ut det fort ur en - *Dilan*
- Precis, eller om man inte håller med föräldrarna i olika frågor och vill ha stöd och förstånd från någon annan vuxen - *Ellen*

Även det här kan ses som en form av *publiksegregation* (Goffman, 2000). En ungdomsarbetare kan dock fungera som en *publik/medaktör* som inte dömer ungdomens masker och framträdande. Ungdomen behöver således inte tänka på att hålla några masker hemliga, rollen kan inte "avslöjas", vilket den troligen kan inför föräldrarna. Kim, som har kontakt med fältarbetare på internet säger: "Jag pratar med dom om allt men jag har ju olika som jag kan prata med om olika problem". Vi kan där se en form av publiksegregation även i kontakt med ungdomsarbetare. Hon har möjlighet att välja mask beroende på vem hon pratar med och om vad. Om en ungdom blivit utsatt för en allvarlig händelse, såsom en våldtäkt, hoppas man att det polisanmäls. Dock är det ungdomens val och den utsatta känner trolighen skuld och skam, vilket gör det lättare att berätta på internet, att visa den "utsatta masken" där. Ett ungdomsarbete på internet möjliggör således att ungdomen kan få en samtalskontakt, ett *mänskligt bistånd*, som dessutom kanske kan hjälpa ungdomen att senare gå vidare med problemet/sin situation IRL.

Dilans citat ovan kan tolkas som att han ser en fördel, möjlighet för socialt ungdomsarbete på internet, om man kan få sina behov av mänskligt bistånd tillgodosedda direkt. Denna tidsmässiga tillgänglighet skulle innebära att en ungdom får möjlighet att prata i direkt anslutning till en viss händelse, exempelvis bråk med föräldrar. Utifrån den önskan ser vi fördelen; att om ungdomar får möjlighet att ta upp och bearbeta omgående, förhindras att problem växer och "läggs på hög".

Utifrån ovanstående resonemang kan vi se att för en del ungdomar passar det, av olika skäl, bättre med mänskligt bistånd via internet än IRL. Flera aspekter visar även på att kontakten/relationen på internet är mer på ungdomens villkor. Ungdomarna tar upp för- och nackdelar med att prata IRL respektive på internet och de har olika tankar om vad det innebär. En diskussion handlar om att ta sig till en viss plats eller inte:

- njaa, skulle känna mig allt för osäker tror jag. - *Ida*
- jo fast det skulle nog vara bra, för många kan tycka att det är jobbigt att ta sig till tex BUP eller någon annan anläggning med samtalsterapi eller vad man säger. Rädd för vad folk ska tycka om dem ifall de går in till kuratorn i skolan, så kan det vara skönt att kunna ta det via internet hemifrån - *Marie*

En ungdom kommenterade lite senare i diskussionen:

- ja skulle nog tycka d va lättare att gå till typ BUP faktiskt - *Caroline*

Vi börjar med resonemanget om huruvida det är jobbigt eller lätt att ta sig till en plats och träffa en ungdomsarbetare. Om man har behov av kontakt med en socialarbetare innebär det ofta att man måste ta sig till en lokal. Utifrån citaten kan vi se att internet som arena möjliggör att inte behöva ta sig någonstans och att ”*det kan vara skönt*”. Samtidigt menar Caroline att det skulle vara lättare att ta sig till en lokal, alltså att internet som arena snarare kan vara ett hinder för mänskligt bistånd.

En teoretisk tolkning kan vara att de föredrar att prata på internet då de känner sig säkrare i den kontexten samt i hemmets *inramning* (Goffman, 2000). Däremot visar Carolines uttalande att det är lättare att träffa någon på en särskild plats, en annan inramning än hemmets. På en bestämd anläggning, såsom BUP, blir rollen som hjälpsökande ungdom mer definierad av situationen, inramningen. Caroline kanske känner sig tryggare när hon tydligare vet vad situationen förväntar av henne, till skillnad från vad den gör när hon sitter vid datorn. I resonemanget förutsätter vi att det är en interaktion som sker *frontstage*. Vi kan också se på citaten i koppling till förhållandet *frontstage-backstage*. Vi menar att Maries citat kan visa på en önskan att befinna sig i en situation lik *backstage* när hon tar kontakt med en ungdomsarbetare. *Backstage* kan man vara mer avslappnad, slippa ta på sig *masker* och anstränga sig i ett framträdande, vilket kan skapa trygghet. På samma sätt kan vi tolka Carolines argument, att det är lättare att gå till BUP, som att *frontstage* skapar trygghet. Hon får ta på sig en mask liksom att hon ser ungdomsarbetarens mask, båda två måste anstränga sig för att spela uppriktiga roller. Vetskapen om det skapar en trygg situation. Här kan vi se att ungdomar har olika behov och föredrar olika arenor, men oavsett är det på ungdomens villkor. Den har möjligheten att välja var och hur.

Den andra aspekten utifrån citaten ovan handlar om det Marie säger om att vara rädd för vad folk tycker när de ser att man går in till kuratorn, och att det därför är lättare att sitta hemma vid datorn. Vi tolkar att Marie menar skolkamrater när hon skriver ”*folk*”. Internet kan då vara en arena som tillgodose behovet av en kontakt med kurator utan att någon annan behöver få veta. Även om man inte berättar att man träffar en kurator är ungdomen medveten om risken att någon kan se en. På internet ser ingen och man kan till och med vara anonym för kuratorn, vilket vi återkommer till nedan.

I dagens samhälle där det reflexiva projektet är i fokus arbetar man hela tiden med sin individuella identitet. Det moderna jaget vill inte visa problem och svårigheter eller att man behöver hjälp (Giddens, 1997). Att söka hjälp (i detta fall gå till kuratorn) kan således ses som ett tecken på svaghet, vilket det inte finns utrymme för i det högmoderna samhället. I dagens samhälle måste man ständigt reflektera över de val man gör och därmed stå upp för tidigare val samt de icke-val man gjort. Att ungdomarna har

möjligheten att kontakta en ungdomsarbetare på internet minskar således risken att visa sig svag och att behöva stå till svars för fel reflektioner och fel val.

7.3. Relation till en ungdomsarbetare

7.3.1. Anonym i relation till ungdomsarbetaren

Det senaste resonemanget kan kopplas till fenomenet *tappa masken* (Goffman, 2000). En ungdom kan vara rädd för att tappa masken inför skolkamraterna, att bli avslöjad i den mask han/hon bär som "hjälpökande". Vid kontakt med en ungdomsarbetare på internet är risken att bli sedd väldigt liten. Ungdomen behöver inte riskera att ens tappa masken inför ungdomsarbetaren, då de har möjlighet att vara anonyma. Många av ungdomarna pratar om att de skulle vilja vara anonyma, främst i början av relationen till en ungdomsarbetare. En ungdom kommenterar:

fast jag skulle ju självklart kunna berätta hur gammal jag är, om jag är kille eller tjej osv, men inte att jag bor där och där och heter si och så - *Ellen*

I diskussion kring anonymitet på internet menar några att det inte finns någon anledning att vara anonym, medan andra säger att det kan vara *lättare* och *skönare*. De tar upp att det särskilt kan vara så i diskussionsforum där man kan bli påhoppad om man tycker annorlunda samt att "*det är lättare att vara sig själv när man är anonym*". Att vara anonym IRL är en omöjlighet, på internet finns möjligheten att välja. I "träffen" med en ungdomsarbetare på internet är man *frontstage* och gör framträdanden. Man spelar roller men med den betydande skillnaden att man inte syns. Det finns alltså ingen synlig *personlig fasad* såsom ålder, kön, etnisk bakgrund, kläder och talmönster. Den personliga fasaden delas upp i uppträdande och manér vilka måste stämma överens för att framträdandet ska uppfattas som trovärdigt. På internet där ungdomen och ungdomsarbetaren inte ser varandra och inte kan ta del av manéret, är det svårt att avgöra huruvida uppträdandet är äkta.

Att vara anonym innebär att ungdomen inte behöver tänka på att göra ett uppriktigt framträdande. Fokus kommer att ligga på ämnet, funderingarna och problemet som ungdomen vill prata om/ha hjälp med och inte på ungdomens personliga fasad. Att ungdomen till exempel inte behöver berätta sin ålder, sitt kön eller visa sin klädsel medför att ungdomsarbetaren inte kan skapa sig en bild eller värdera det yttre/fysiska som han/hon ser. Det har således mindre betydelse om uppträdandet är uppriktigt eller inte. Vad som kommer att stå i centrum är ungdomens behov av mänskligt bistånd. Utifrån resonemanget kan man se att internet möjliggör en relation mer på ungdomars villkor då det blir upp till ungdomen att beskriva kontexten, situationen han/hon befinner sig i.

Som tidigare diskuterats kan det bli "*jobbigare*" för ungdomen att ta sig till en "BUP-anläggning" eftersom han/hon där måste vara medveten om sitt framträdande, det vill säga den personliga fasaden. På internet behöver de inte tänka på intrycken de ger som aktörer, inte vara oroliga för att exempelvis ha en viss klädsel eller prata på ett visst sätt som ungdomsarbetaren kan värdera. Ungdomen behöver alltså inte vara orolig för att uppfattas på ett sätt som inte känns rättvist, som vi tolkar Maries ovilja att tala om vad hon heter och var hon bor. Ytterligare ett citat visar att anonymitet kan vara en positiv aspekt:

när man sitter ansikte mot ansikte kan man kanske känna sig lite utlämnad eller påhoppad och vetenskapen om att personen (även om den har tystnadsplikt) vet mycket saker om en - *Ellen*

En möjlig förståelse till att anonymiteten ses som positiv är att ungdomen slipper känna sig "*utlämnad eller påhoppad*", som hon menar att man kan IRL. Internet innebär andra

villkor än IRL då publiken inte har samma möjligheter att utifrån personliga fasaden avgöra vem aktören är, om uppträdandet är uppriktigt eller inte. Det här verkar för en del ungdomar vara en förutsättning för att vilja ta kontakt, kunna öppna sig och berätta om sina problem för en ungdomsarbetare. Flera nämnde, precis som Dilan, att anonymiteten kan hjälpa en att börja prata ”om det e nåt riktigt pinsamt”.

7.3.2. Jag vill ha riktiga kramar In Real Life

Motsatsen till anonymitet är att kroppsligt fullt ut visa sig i ett fysiskt möte. En del ungdomar föredrog anonymiteten medan andra menade att det: ”skulle fortfarande kännas lite osäkert. Man vill gärna prata med någon face to face”. Ungdomarna menar:

- men sedan kan det ju finnas fördelar med att prata irl också (...) om man känner behov av mänsklig kontakt som man kan se, inte bara ett tangentbord (...) hm, svårt att förklara... men, om man känner behov att verkligen prata med någon och de kan SE hur man mår osv - *Ellen*
- man känner sej omgiven av kärlek som man kanske behöver - *Dilan*
- mmm - *Lisa, Emma, Olivia*
- "kärlek" e kanske ett konstigt ord >.< - *Dilan*
- ja, man kan tex få en kram. eller om man ser stressad ut kan de anpassa sig efter de och få en att lugna ner sig innan man pratar osv - *Ellen*

Flera ungdomar tar upp aspekterna att det är viktigt att kunna höra den andres, ungdomsarbetarens röst och att bli sedd. Internet hindrar en typ av mänsklig närhet, vilken vi ovan diskuterade, men som då var positiv och möjliggjorde att relationen kunde bli mer på ungdomarnas villkor. Att vara anonym och inte visa sig fysiskt är å ena sidan möjliggörande för internet som arena för socialt ungdomsarbete, men å andra sidan hindrande då ungdomarna visar sig ha behov av den mänskliga närheten. Det här kan förstås och förklaras som ett motstånd eller reaktion mot dagens högmoderna samhälle (Giddens, 2003). En konsekvens av *urbäddade* relationer är just att direkt mänsklig närhet inte längre är en förutsättning för mellanmänskliga relationer. Nedan följer ännu en diskussion kring en osäkerhet att kontakta/skapa relation till ungdomsarbetare via internet:

- ger inte samma intryck som att prata med någon IRL - *Mikael*
- man vet aldrig vem som sitter bakom skärmen och dessutom är det alltid bäst att prata irl med dessa..dock skulle jag kunna tänka mig att prata med min kontaktperson på internet om det är något men ringer helst upp - *Jasmine*
- visst man kan nog påverka någon över internet, men irl är det ju på riktigt. De kan se hur man mår, de kan lyssna med egna öron – *Jenny*
- Jag håller med Jenny, och Mikael då - *Jasmine*

Det centrala i resonemangen är att de anser att internet inte är på ”riktigt”. De aspekter som går förlorade, som vi tidigare har tagit upp, verkar vara betydelsefulla för den relation ungdomarna önskar ha till ungdomsarbetaren. Den direkta fysiska kontakten samt att ungdomsarbetaren *ser* hur ungdomen mår. I det högmoderna samhället där tid och rum kan vara åtskiljda och relationerna *urbäddade*, tycks det följa en ”ny slags verklighet” som ungdomarna menar inte är riktig i jämförelse med IRL. Den ”riktiga” världen är fortfarande den där tid och rum är knutna till varandra och där relationen också är bunden till den verkligheten. Ungdomarnas reflektioner kring hur ungdomsarbetaren ska kunna ”*se hur man mår*” och ”*lyssna med egna öron*” visar på att villkoret för en ”riktig” relation är att mötas face-to-face. Tidigare har vi tagit upp att ungdomarna dock ser internet som ”på riktigt” då konsekvenserna av det som sker där är på riktigt och att de där har ”riktiga” samtal. Mikael menar att:

om man bara vill prata strunt e d skönt men om man vill prata seriöst me sin kompis kanske det inte kommer ut lika bra eftersom man inte kan visa ansiktsuttryck å tonfall - *Mikael*

Internet används till att prata ”*strunt*”, men när det handlar om något ”*seriöst*” vill Mikael inte ta det över den arenan. Här visar han på en ny aspekt, att det man vill prata om inte kommer ut på samma sätt, då man inte kan visa ”*ansiktsuttryck å tonfall*”. Ungdomen kan därmed inte förmedla sina problem och känslor på det sätt den vill och når kanske inte ut till lyssnaren på ett önskvärt vis. På arenan internet har vi inte samma möjlighet att visa de *masker* som vi kan visa IRL. Tidigare har vi diskuterat det i termer om dess fördelar, bland annat att man lättare kan *idealisera* bilden av sig själv samt vara anonym. Internet medför dock att det finns sidor av masken som vi inte kan visa, trots att viljan till det finns. De masker ungdomarna bär under ett rollframträdande inbegriper en mängd olika sinnesintryck som är svåra att förmedla, ”*kanske det inte kommer ut lika bra*”.

7.3.3. Riktiga relationer i en oriktig värld

Vi har urskiljt reflektioner kring att internet inte anses lika riktig som världen utanför. Ungdomarna använder och umgås på arenan, vilket de troligen anser är på riktigt. De menar dock att det inte kan bli *lika* riktigt utan att höra, se och känna (få kramar) den de pratar med.

- Det kan vara bra till viss del men jag skulle inte våga snacka med någon över internet som jag inte riktigt vet säkert är en människa jag kan prata med. Men jag förstår helt och hållet andra som tycker det känns bättre - *Ida*
- ja alla e ju olika! - *Caroline*

Alla är olika, har olika behov och olika tankar om att kontakta och ha relation till en ungdomsarbetare på internet. De ungdomar som själva är positiva, om möjligheten fanns, har även tankar och idéer om hur en sådan relation kan gå till. Bland annat önskingar om början av relationen: ”*Först inleda med ett mail kanske, och sedan chatt*”. Det handlar sällan om att bara vilja skriva till någon, vilken ungdomsarbetare som helst. Som citatet ovan visar vill ungdomen gå fram långsamt i kontakten. Ett citat av Caroline förklarar ytterligare ungdomarnas villkor för att prata med en ungdomsarbetare på internet. ”*jo men isf måste d ju byggas ett förtroende först så ja skulle nog inte säga allt på en gång*”.

Att ungdomsarbetare finns tillgängliga på internet möjliggör, som vi tidigare har diskuterat, att nå en större mängd ungdomar. Ungdomarna uttalar en önskan om att det ska finnas ungdomsarbetare tillgängliga ”*jämt*”, så att man kan nå dem när man vill, vilket vi ovan diskuterat är fördelaktigt. Ellen uttryckte: ”*typ som ringa bris, fast över internet*”. Dilan menade: ”*msn efter ett tag, samt vara tillgängliga på sidor så man vet att dom finns där*”. Det framkommer även att det redan finns ungdomsarbetare på internet som ungdomarna har kontakt med, bland annat på *Facebook*:

- är det bra att dom finns där? - *Lisa, Emma, Olivia*
- ja lite, om man vill ha nån av doms nummer kan man meddela dom eller om man vill typ "boka" ett privat samtal med dom kan man det - *Dilan*

Diskussionen här handlar om fältarbetare som finns på internet, vilka han vanligtvis träffar IRL tillsammans med andra ungdomar. På internet finns möjligheten att kunna kontakta och ”*boka*” ett privat samtal med fältarbetaren i en mer privat omgivning. Att en ungdomsarbetare finns tillgänglig på internet verkar vara en möjliggörande aspekt både för att skapa och fördjupa relationer till en ungdomsarbetare.

Ungdomarna har också åsikter kring ungdomsarbetarnas bemötande samt hur de ska agera i samtalen. Vi ser att det inte alltid främst handlar om att få öppna sig till någon som lyssnar, utan snarare att ungdomsarbetaren ska leda konversationen:

- hur ska den bemöta? - *Lisa, Emma, Olivia*
- vara förstående, och visa intresse - *Mika*

- den ska fråga mkt - *Caroline*
- med förståelse och glädje- *Fredrik*
- ibland kan d vara jobbigt att själv berätta å då e de skönt att den ställer frågor istället - *Caroline*

Det är inte alltid den hjälpsökande vet, vill, eller kan veta, vad problemet den vill ha hjälp med är (Morén, 1992). Ungdomsarbetarens primära uppgift blir då, precis som ungdomarna beskriver, att hjälpa ungdomen att orientera sig vidare i problemet/situationen. Möjligheten till en meningsfull relation, vilken det *mänskliga biståndet* bygger på, blir då *det hotfulla erbjudandet*. Alltså en balansgång för ungdomsarbetaren i att inte tränga sig på eller kränka, men ändå ställa frågor och stå kvar vid ungdomens sida (trots avvisning) med ett fortsatt erbjudande om *anpassning/omgestaltning*.

Vi ser en rad villkor för att ungdomen ska vilja skapa en relation till en ungdomsarbetare på internet. Ett villkor som Dilans citat visar på är ”... om det va en lite mer personlig chatt och det gick att möta den IRL senare” Det här blir teoretiskt intressant då det kan betyda att den *urbäddade relationen*, som han fått på internet, ska kunna ”bäddas in” i ett samband av tid och rum. Socialt ungdomsarbete kräver i så fall att en från början urbäddad relation ska få möjlighet att bli ”inbäddad” för att relationen ska vara meningsfull. Meningsfullheten blir därmed större i vetskapen om att kunna träffa personen i det verkliga livet. Relationen måste ha en möjlighet att bli ”ombäddad”, då det finns en vilja om att den ska finnas i båda ”världar”. Vidare önskningar kring att skapa en relation till ungdomsarbetaren:

- helst prata med samma person om man gör det flera gånger - *Dilan*
- samma person hade varit bra, så vet den redan vad man har pratat om och den lär "känna en" efter ett tag kanske - *Ellen*

De önskar ha en kontinuitet i kontakten med en ungdomsarbetare. En annan ungdom uttrycker förutsättningarna för att prata om sina problem med en ungdomsarbetare: ”*jo men isf måste d ju byggas ett förtroende först så ja skulle nog inte säga allt på en gång*”. Att prata med samma person under flera tillfällen för att kunna bygga upp en förtroendefull relation, verkar vara vad många av ungdomarna tänker sig. Dock behövs det inte alltid:

- asså båda två, det e lite viktigt, men ibland vill man ju bara prata ut om nåt, till nån som man vet håller tyst - *Dilan*
- det räcker nog med att man får en presentation, kanske en bild och lite fakta om personen - *Ellen*
- Dilan - menar du att de har tystnadsplikt? - *Emma, Lisa, Olivia*
- om man ber personen att inte berätta för nån om det så hoppas man ju helst på det, inte att dom måste vara tysta om allt, om nån erkänner ett brott måste ju dom säga så klart - *Dilan*
- ja det är sant - *Emma, Lisa, Olivia*
- men att dom har en slags, inget kommer ut av det du säger policy - *Dilan*

Att ”*bara prata ut om nåt*”, kan ses som en kortare rådgivning, det vill säga anpassning, (Morén, 1992) vilket således skulle vara en viktig del av det sociala ungdomsarbetet på internet. En relation är inte alltid nödvändig för att ungdomens behov av att prata ska bli tillgodosett. En aspekt i relationen, som Dilan tar upp, är tystnadsplikten. Ungdomen vill vara säker på att informationen som den delar ska bevaras hos ungdomsarbetaren. Här handlar det om huruvida ungdomen kan känna tillit till ungdomsarbetaren. Det här ser vi inte som ett fenomen specifikt för internet. Troligtvis finns dessa tankar hos alla som öppnar sig för någon professionell. Tystnadsplikt handlar bland annat om garantin för att

”*inget kommer ut av det du säger*”, vilket vi ser som en slags genväg till tilliten. Vi tolkar att det för Dilan räcker att ”*ta genvägen*”, det vill säga tystnadsplikt, medan vi ser att andra ungdomar snarare kräver full tillit innan de vågar lita på personen. Först måste det byggas upp ett ”*förtroende*” samt göras en riskbedömning av vem som sitter bakom skärmen.

Tillit (Giddens, 1996) bygger på att ungdomen ska kunna känna att ungdomsarbetaren är pålitlig och att den visat det genom tidigare handlingar. Tillit ska kunna byggas även om handlingarna inte syns. Tillitsprocessen blir därmed främst en enkelriktad process, istället för en växelverkan, där endast ungdomsarbetaren måste visa sig pålitlig. Det är en tidskrävande process som kanske inte behövs i en relation på internet då syftet är *anpassning*. I en relation för *omgestaltning* behövs däremot tillit då det är en mer krävande och långvarig process. Då ungdomsarbetaren fungerar som ”rådgivare” räcker det kanske med tystnadsplikten som garanti. Vad som än är målet med den riktiga relationen i den oriktiga världen byggs tillit upp genom ord och skrivna handlingar. Med de förutsättningarna, finns möjligen ett hinder i att skapa en relation i syfte att *omgestalta* en ungdoms livssituation. Dock kanske de förutsättningarna räcker för att skapa och/eller bibehålla en fungerade relation med *anpassning* som mål. Oavsett mål kan en riktig relation skapas och fungera i en oriktig värld.

7.4. Tolkning av analys

Här följer en sammanfattning av vad vi utifrån tolkning och analys av ungdomarnas uttalanden ser som de centrala möjliggörande respektive hindrande aspekterna för ett socialt ungdomsarbete på internet. För att ytterligare tolka och problematisera innebörden av dessa aspekter kommer vi att diskutera dem i relation till varandra samt i koppling till socialt arbete.

Möjliggörande

- Tillgänglighet – Vem som helst kan var som helst och när som helst kunna nå en ungdomsarbetare. Det handlar om såväl geografisk- och tidsmässig tillgänglighet som att steget till att ta kontakt är kortare rent känslomässigt. Det handlar även om tillgängligt för alla, oavsett om man i kontakten föredrar att skriva eller prata, om man som person ”är” blyg eller social.
- Synliggörande – Om ungdomsarbetare befinner sig på internet kan mer problematik och negativa interaktioner synliggöras och uppmärksammas. Det ger mer kunskap om ungas liv på internet och en möjlighet att erbjuda hjälp och tillgodose behov. Rop på hjälp som inte hörs IRL kan följaktligen synliggöras och bemötas.
- Anonymitet – Ungdomen har möjlighet att välja vad och hur mycket hon/han vill visa av sig själv gällande kön, utseende, kläder och känslouttryck, vilket gör att relationen är mer på ungdomens villkor än den kan vara IRL. Ungdomen kan inte bli bedömd utifrån andra aspekter än problemet eller funderingen, vilket således blir centralt.

Hindrande

- Fysisk närhet – Ungdomarna har behov av den mänskliga närhet man kan ha till en ungdomsarbetare IRL. Internet hindrar vissa aspekter såsom ansiktsuttryck och tonfall, vilka kan vara viktiga för att förmedla ord och känslor.
- Osäkerhet – Det finns en osäkerhet kring att dela privata tankar eller problem då ungdomarna inte kan veta säkert vem de pratar med. De är osäkra på var deras skrivna berättelser kan hamna, vem som tar del av dem och om de kan spridas.
- Oriktig värld – Vad som händer på internet är inte lika riktigt som det som händer utanför internet, IRL. Därmed finns ett hinder för riktiga relationer och riktiga samtal till en ungdomsarbetare på internetarenan. Oriktigheten grundas bland annat i osäkerheten och avsaknaden av fysisk närhet.

Tillgänglighet och anonymitet kan även ses som hindrande aspekter i det fall det sociala arbetet allt mer skulle bedrivas i en oriktig värld, alltså leda till ett "urbäddat socialt arbete". Dock har vi sett att det urbäddade sociala arbetet kan vara ett komplement för att tillgodose behov för fler ungdomar samt för att relationen kan bli mer på ungdomars villkor. För att ge mänskligt bistånd krävs *en direkt och personlig relation* (Morén, 1992). Om ungdomen säkert vet att det är en ungdomsarbetare bakom skärmen och eftersom ett förtroende kan byggas, även om det kan gå långsammare på internet, kan vi se att en direkt och personlig relation kan skapas även där. Alltså möjliggörs ett urbäddat socialt arbete med direkta och personliga relationer som når fler ungdomar.

Dock ser vi att ungdomarna vill ha en personlig relation där *mänsklig fysisk närhet* finns. Om det är en förutsättning, skulle mänskligt bistånd via internet vara en omöjlighet. Ser man emellertid till vår tidigare tolkning; att det kan räcka med *vetskapen om att kunna träffas IRL* kan den fysiska närvaron vara "närvarande" trots avståndet. I det fallet behöver inte avsaknaden av fysisk mänsklig närhet vara ett hinder för socialt ungdomsarbete på internet. Den "oriktiga" världen kan gå hand i hand med den "riktiga" och därmed kan den hindrande osäkerheten överbryggas.

Trots att en personlig relation kan skapas och fungera på internet är villkoren i relationen inte desamma som IRL. I socialt arbete är det viktigt att mötas som *människor* och inte som *roller* (Morén, 1992). På internet möts man möjligen främst i rollerna ungdom respektive ungdomsarbetare. Skillnaden mellan att mötas som roll och människa är att rollen saknar personliga, mänskliga karaktärsdrag. Är en ungdom anonym, inte visar någon personlig fasad och bara är problemfokuserad, blir det automatiskt fokus på rollen, en hjälpsökande ungdom och ungdomsarbetare. Till en början innebär socialt arbete att mötas som roller, men relationen kan övergå i ett möte mellan människor. Om den övergår avgörs av båda parter samt av syftet med relationen. Med internets villkor är det svårare att visa "människan bakom" rollerna då den måste förmedlas i ord utan att man ser, hör och känner varandra, vilket hindrar övergången från *roll* till *människa*. För en djupare relation där syftet är omgestaltning krävs möjligen ett möte mellan människor IRL men för anpassning "räcker det" kanske att mötas i roller på internet. En ytterligare synvinkel är att i möten mellan givna roller kan man känna trygghet och falla tillbaka i ramen, vilket kan passa för den "osäkra" internetarenan. I ett möte som människor släpps istället den givna ramen och det kaos som kan uppstå (Morén, 1992) kanske blir än mer kaos på internet då man bara kan förmedla i ord, vilket gör ett sådant möte mer passande IRL. Således utgör de båda arenorna olika möjliggörande respektive hindrande aspekter samt medför olika villkor för *relationen*.

Osäkerhet i att inte veta vem man pratar med samt frånvaro av fysisk närhet kan även ses som möjliggörande för relationsskapandet. Då det kan vara mer på ungdomens villkor, eftersom hon/han kan välja att ha distans till ungdomsarbetaren. Distansen är såldes positiv, då den ställer mindre krav på uppförande och behovet av mänskligt bistånd blir mindre pinsamt och mindre definitivt. I det fallet är det kanske dessutom fördelaktigt att man möts i *roller*. Även *det hotfulla erbjudandet* blir möjligen mindre definitivt då ungdomsarbetarens förslag till förändring inte blir lika hotfullt. Ett skrivet sådant, i en oriktig värld som kan tas emot i "lugn och ro". För att vända på resonemanget kan ett hotfullt erbjudande som är mindre definitivt möjligen lättare blundas för och ignoreras. Detta skulle i så fall försvåra en djupare relation. Mikael's citat sammanfattar dubbelheten: "*de e mindre personligt på internet vilket både kan vara en nackdel å fördel*".

Den synliggörande aspekten kan inte bara ses som möjliggörande, utan även utgöra ett dilemma för ungdomsarbetaren i att uppmärksamma utan att kränka de ungas integritet. När ungdomarna ser internet som en "oriktig" arena, används den möjligen som en arena

för uttryck av ”oriktiga” tankar och känslor, exempelvis: ”*vissa lägger ju ut sorgliga dikter...*”. Kanske kan ett synliggörande av dessa leda till en överproblematisering av ungdomarnas känslouttryck. *Det hotfulla erbjudandet* på internet blir således problematiskt även för ungdomsarbetaren då det är svårt att avgöra när det behövs för att hjälpa någon till förändring. Centralt för socialarbetare är således att bli insatt i ungdomars internetkultur. Dilans citat avslutar resonemanget med att det är svårt att se på internet om någon mår dåligt ”... *om personer inte använder smilisar som visar hur dom mår*”. Kanske är smilisar ett sätt att visa känslouttryck som gör den oriktiga världen än mer riktig och gör den direkta och personliga interaktion mer lik en fysisk relation.

8. Sammanfattning och diskussion

8.1. Sammanfattning av resultaten

Vi börjar med en sammanfattning av våra svar på frågeställningarna utifrån resultat och analys. För att ta del av redogörelsen och tolkningen av materialet samt dess koppling till teori och tidigare forskning, hänvisas läsaren till ovanstående kapitel. Vidare diskuteras våra tankar och åsikter om resultaten samt förslag till vidare forskning.

Vilken betydelse har internet för ungdomars dagliga interaktion?

Ungdomarna lägger en stor del av sin fritid på internet, som används främst för att hålla kontakten med vänner, läsa bloggar och diskussionsforum samt till informationssökande. För den dagliga interaktionen har internet således stor betydelse, men det är interaktionen IRL som de anser vara viktigast. Att spendera tid på internet tycks ibland vara ett substitut för andra aktiviteter. Internet möjliggör både positiv och negativ interaktion. Den negativa interaktionen, såsom att behandla varandra illa och mobbing, kan bland annat ske på grund av att det nästan alltid finns en möjlighet att vara anonym samt att de inte ser internet som en lika riktig värld som IRL. Ungdomarna reflekterar över sin egen och andras interaktion och är medvetna om hur unga beter sig på internet.

Hur ser behovet ut av socialt ungdomsarbete på internet?

Vi kan se ett behov av socialt ungdomsarbete på internet utifrån två aspekter: en utifrån vad ungdomarna själva uttalar och en utifrån vår tolkning av deras interaktion och beteende. De flesta ungdomar är positiva till någon form av socialt arbete på internet, antingen utifrån egna behov eller utifrån vad de tror att andra ungdomar behöver. De menar bland annat att det finns ett behov, eftersom vissa ungdomar har lättare att skriva än att prata och då vissa problem och funderingar är pinsamma att prata om face-to-face. Det finns följaktligen behov av att kunna vara anonym och att slippa ta sig till en ungdomsarbetare IRL. Det finns även behov av att få ut funderingar i stunden, eller att ha en möjlighet att dela dem överhuvudtaget. Vidare kan vi se att det finns problematik på internet, såsom mobbing och att folk utger sig för att vara någon annan, vilket självfallet påverkar ungdomarna negativt. Vi kan även se uttryck för utsatthet och ohälsa utifrån ungdomars interaktioner. Behov finns av att uppmärksamma och agera utifrån ungdomars beteende på internet, det vill säga ge mänskligt bistånd.

Hur kan en relation till en ungdomsarbetare skapas och fungera på internet?

En del ungdomar är kritiska till att ta kontakt med en ungdomsarbetare på internet. De är osäkra till att skapa en relation på en arena där man inte säkert kan veta vem som sitter bakom skärmen och där man inte kan se, höra eller känna den man pratar med. Detta utgör ett hinder för att skapa och ha en fungerande relation på internet. Fler ungdomarna är dock positiva till en sådan kontakt, men uppfattningen om de vill känna ungdomsarbetaren innan de har kontakt via internet eller om de hellre vill vara anonyma varierar. Hur de vill ha det är beroende av vad de vill prata om och/eller syftet med kontakten. En del menar att det räcker med lite information på internet om ungdomsarbetaren, andra att ett förtroende

måste byggas upp innan de vågar ta upp någonting ”djupt” i internetkontakten. Ungdomarna menar att internet inte är lika ”riktigt” som IRL och att det därför kan vara svårare att skapa en relation där. Relationen kan dock fungera på ett meningsfullt sätt och även vara mer villkorlös och mer avslappnad och således vara lika ”riktig” och viktig som den kan bli utanför internet. Vad som har stor betydelse är att det ska finnas en möjlighet att också kunna träffa ungdomsarbetaren IRL, så småningom.

8.2. Avslutande diskussion och förslag till vidare forskning

Vi ser en tendens till att ungdomarna säger en sak gällande hur de använder internet, men agerar annorlunda. De är sociala på internet, men menar att det sociala livet där ändå inte är lika viktigt och riktigt som det IRL. De spenderar mycket tid på internet och det utgör en stor del av fritiden, men de försöker tona ner dess betydelse. Möjligen vill de idealisera sig själva inför oss, men vi tror att internet är både viktigare och riktigare än vad de själva tror och framhåller, då deras interaktion på internet är synnerligen riktig.

Å ena sidan kanske ungdomarna måste erkänna för sig själva att internet är lika ”riktigt” som världen IRL, för att ett socialt ungdomsarbete ska bli meningsfullt. Å andra sidan kanske internet som en mer oriktig värld, i form av skydd bakom en skärm, gör det mer möjligt att ta första steget till kontakt. Steget att ta kontakt samt erkännandet om ett hjälpbehov är således inte lika definitivt, lika riktigt, men kan trots detta leda till riktig hjälp till riktig förändring. Att socialt ungdomsarbete ska finnas på internet är därmed en självklarhet. Behov av mänskligt bistånd har alltid funnits och att det på grund av samhällsutvecklingen kan tillgodoses i en virtuell värld får dock inte utgöra ett hot för fysiska relationer. Det sociala arbetet bör existera på och överbrygga båda arenor. De ska komplettera varandra för att anpassas efter ungdomars nya interaktionskultur. Att det sociala ungdomsarbetet kan bli mer på ungdomens villkor är en av de viktigaste positiva aspekterna. Bland annat för att en ungdomsarbetare inte kan bedöma utifrån den personliga fasaden, utifrån negativa fördomar och därmed fokusera på problemet. Dock ser vi en problematik i att inte få en kontext kring ungdomens situation, som kan behövas för en omgestaltning. Det åligger dock på ungdomen att förmedla den kontext den vill, vilket är positivt. En relation som skapats på internet kan dock komma att omvärderas i de fall man träffas IRL. Möjligen kan ungdomen känna motsättningar och förvirring, vilket kan ha en såväl positiv som negativ inverkan på relation. Risken finns att en relation inte håller för en ombäddning, vilket är viktigt att reflektera över.

I viss mån finns redan ett socialt arbete på internet, men vi ser flera brister och begränsningar i de verksamheter vi känner till. *Soctanter på nätet* är de enda uttalade socionomerna, men de har ingen ungdomsinriktning och funktionen är främst rådgivning. Överlag ser vi att det fattas chattfunktioner där en ungdom i realtid kan prata med en ungdomsarbetare. *BRIS* har delvis en sådan tjänst men är begränsad till få tider samt att man inte kan välja vem man chattar med. Ungdomarna uttrycker att de vill kunna se, få en presentation, av vem de pratar med, vilket vi också anser är viktigt. Deras skepsis handlar också om den oriktighet det innebär att ha samtal utan mänsklig närhet och för att behoven ska kunna tillgodoses bör det vara så ”riktigt” och förtroendeingivande som möjligt.

Vi är förvånade över den osäkerhet många av ungdomarna visar kring att öppna sig för en ungdomsarbetare på internet. Vi hade inte väntat oss en diskussion om exempelvis var informationen kan hamna. Inte heller kring osäkerheten att delge privata tankar till någon de inte fysiskt kan se och höra. Eftersom ungdomarna inte skapar och upprätthåller sina viktigaste relationer på internet, kanske de ser hinder och svårigheter i att ha en så pass viktig relation där. De hade inte den tillit till internet som vi trott och vi förvånades alltså kring den skepsis ungdomarna kände, även om det var just detta som gjorde resultaten mer intressanta och mångsidiga. Ungdomarna var reflekterande över hur de själva och andra

agerar på internet mer än vi tidigare trott. Deras internetanvändning bör därför inte främst ses som riskfylld och negativ, vilket många anser.

Utifrån ungdomarnas uttalanden har vi fått idéer om en möjlig verksamhet för socialt ungdomsarbete på internet. Den skulle kunna fungera som ett community där varje ungdomsarbetare (från hela Sverige) har en profil öppen för alla. Ungdomarna själva ska inte ha en egen profil eftersom det ska finnas möjlighet till anonymitet om så önskas. Ungdomarna ska kunna se vilka ungdomsarbetare som är online och kunna välja vem de vill prata med samt om de vill skicka ett meddelande eller chatta i realtid. Det arbete som skall bedrivas är att ge mänskligt bistånd i form av hjälp till anpassning eller omgestaltning beroende på ungdomens situation och önskan. Främst skulle det innebära ett förebyggande, främjande arbete. De viktigaste strategierna för en ungdomsarbetare som jobbar på internet är att vara lyhörd för ungdomarnas behov och önskemål.

Det uppsökande arbetet vi har sett behov av bör vara en del av internetverksamheten. Det handlar om att uppmärksamma ungdomar som visar tecken på utsatthet och behov av hjälp och stöd. Detta kan liknas vid hur fältarbetare uppmärksammar unga i riskzonen IRL. *Nätvandrarerna* bedriver en form av uppsökande arbete, men de saknar en given plattform att utgå från. Det ska vara lättillgängligt för ungdomarna att nå dem som är ute på ”deras fält”. Uppsökande arbete behövs på internet för att uppmärksamma och minska problematiken där. Det måste emellertid dras en gräns för var och hur man ska arbeta. Det får inte innebära en övervakning av ungdomarna. Det krävs en balansgång mellan att *visa* (i lämpliga forum) sig tillgänglig om ungdomen önskar och att inte tränga sig på. Hur arbetet närmare bör utföras lämnar vi till vidare forskning. För att utveckla det sociala arbetet på internet utifrån de möjliggörande och hindrande aspekter vi sett krävs mer forskning, mer resurser och testprojekt. Helt enkelt mer kunskap, främst om ungas internetvärld, för att se hur arbetet bör utvecklas för att tillgodose ungdomars behov.

Vi har ställt oss ett flertal frågor kring fenomen som dykt upp under forskningsprocessen, men som vi inte kunnat vidareutveckla i studien. Vi skulle vilja se mer forskning från ett inifrånperspektiv för att låta fler ungas röster bli hörda. Vad vi ville men inte hade tidsmässig möjlighet till var såklart att fler ungdomar skulle få komma till tals. Det vore intressant att få de yngres perspektiv då vår medelålder var 16 år. Ett annat intressant urval hade varit att nå socialt och/eller geografiskt isolerade ungdomar. Ytterligare ett perspektiv utifrån socialarbetares synpunkter på internet som en möjlig arena för socialt ungdomsarbete, är också intresseväckande. Ett annat förslag till vidare forskning på området är vad som driver unga människor att uttrycka destruktiva tankar och känslor på en sådan offentlig arena som internet. Vad innebär det för risker, när ska det tas på allvar, när ska man ingripa och när handlar det snarare om tonårens ”vanliga” bryderier? En fråga som många ställer sig är hur mobbing och sexuellt utnyttjande ska kunna minskas och förhindras på internet. Det vore intressant att belysa även detta utifrån ungdomars perspektiv; hur de ställer sig till det. Kanske krävs en attitydförändring, att mobbing på internet är lika riktigt som IRL. En annan idé som tangerar internet som riktig respektive oriktig, är att undersöka ungdomar som bara *lever* IRL men har *livet* på internet. Utsatta ungdomar IRL, där internet utgör det positiva i livet, ”den riktigaste världen”.

8.3. Slutord...

Vi vill avslutningsvis säga att uppsatsprocessen har varit givande, särskilt med tanke på vårt intresse för undersökningsområdet. Vi har under processens gång fått en mängd tankar kring internetvärlden, såsom dess ”riktighet”, ungdomars ständiga reflektion samt hur tillit kan skapas utan fysisk närhet. En önskan med studien är att den ska leda till idéer och strategier för metoder inom det sociala arbetet. Förhoppningsvis kan resultaten vara intresseväckande för dem som arbetar med ungdomar samt öppna upp och skapa

reflektion kring en ”ny” arbetsarena. Framför allt hoppas vi att den främjar utvecklingen av ett socialt ungdomsarbete som tillgodoser ungdomars behov av mänskligt bistånd.

Du kan sända ditt privatliv till mig, du får veta vem jag är men jag behöver inte veta vem du är. Jag lovar att lyssna även om jag inte ser dig. Kanske berättar du något som är sant, kanske testar du mig bara, men jag lovar jag ska ta dig på allvar, för du finns ju. Skriver du att ”Jag mår skit” kan jag säga ”Jag finns här” eller ”Vill du prata?”. Jag kan säga ”Jag bryr mig om dig” och du ska veta att jag menar det. Vill du träffa mig någon gång är det okej, vill du inte träffa mig är det okej. Jag ska backa om du ber mig backa, men jag kommer att stå kvar. Vi gör som du vill och det ska vara du som bestämmer vad du vill sända av ditt privatliv till mig.

9. Referenser

9.1. Litteratur

- Backman, Jarl (1998): *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Billinger, Kajsa (2005): Fokusgrupper – en datainsamlingsmetod. I Larsson, Sam/Lilja, John/Mannheimer, Katarina (red.) (2005) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. S 169-177
- Carlsson, Ulla (2010): *Barn och unga i den digitala mediekulturen*. Göteborg: Nordicom, Göteborgs universitet
- Dalen, Monica (2007): *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning
- Daneback, Kristian (2006): *Love and sexuality on the internet*. Göteborg: Department of Social Work
- Dunkels, Elza (2009): *Vad gör unga på nätet?* Malmö: Gleerup, 2009
- Dunkels, Elza (2007): *Bridging the distance: children's strategies on the internet* Umeå: Institutionen för interaktiva medier och lärande, Umeå universitet
- Esaiasson, Peter/Gilljan, Mikael/Oscarsson, Henrik/Wängnerud, Lena (2004): *Metodpraktikan – konsten att studera samhälle individ och marknad*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB
- Fangen, Katrine (2005): *Deltagande observation*. Malmö: Liber ekonomi
- Findahl, Olle/Zimic, Sheila (2008): *Unga svenskar och internet*. Hudiksvall: World internet institute.
- Giddens, Anthony (1996): *Modernitetens följder*. Lund: Studentlitteratur
- Giddens, Anthony (1997): *Modernitet och självidentitet – Självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg : Daidalos
- Giddens, Anthony (i samarbete med Karen Birdsall) (2003): *Sociologi* Lund: Studentlitteratur
- Goffman, Erving (2000): *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Prisma
- Jensen K. Mogens (1995): *Kvalitativa metoder för samhälls- och beteendevetare*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund : Studentlitteratur
- Larsson, Sam (2005): *Kvalitativ metod – en introduktion*. I Larsson, Sam/Lilja, John/Mannheimer, Katarina (red.)(2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. S 91-128

Lieberg, Mats (2009): Unga och rummet. I Simon Lindgren (red.) (2009) Ungdomskulturer . Malmö: Gleerup. S 43-55

Merrick, Elizabeth. An exploration of quality in qualitative research. Are reliability and validity relevant? I Kopala, Mary/Suzuki A, Lisa (red.) (1999): *Using qualitative methods i psychology*, Thousand Oaks California, Sage Publications Inc

Morén, Stefan (1992): *Förändringens gestalt – om villkoren för mänskligt bistånd*. Stockholm: Publica

Slevin, James (2000): *The Internet and society*. Cambridge: Polity

Sveningsson, Malin/Lövheim, Mia/Bergquist, Magnus (2003): *Att fånga nätet – kvalitativa metoder för internetforskning*, Studentlitteratur, Lund

Svenning, Conny (2003): *Metodboken*: Eslöv: Lorentz

Thomassen, Magdalene (2007): *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups utbildning,

Thompson, John B (2001): *Medierna och moderniteten*. Göteborg: Daidalos

Ödman, Per-Johan (2007): *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Nordstedts akademiska förlag

9.2. Elektroniska källor

CODEX – regler och riktlinjer för forskning Hämtad 2010. Tillgänglig: <<http://www.codex.vr.se/forskninghumsam.shtml> >

Barn BRIS och IT (Elektronisk) (2008) BRIS. PDF format. Tillgänglig: < http://www.bris.se/upload/Articles/IT-rapport_2009.pdf >

Krueger, Richard A/Casey, Mary Anne (2000): *Focus Group – A practical guide for applied research*. Thousand Oaks Californian sage Publications, Inc

Lindqvist, Johnny/Thorslund, Ewa (2008): *Ungas integritet på nätet En guide för föräldrar, pedagoger och andra viktiga vuxna* (Elektronisk) PDF format. Tillgänglig: < http://www.iis.se/docs/UngasIntegritet_webb.pdf >

Linde Jessica/Qvarnström Ida (2008) *Sociala relationer på nya digitala arenor, - om mobbing, kunskapsdelning och en bygemenskap på nätet*. (Ung kommunikation rapportserie, nr 1:2008) PDF format. Tillgänglig:< http://www.ungkommunikation.se/rapportserie/1_2008.aspx >

Livingstone, Sonia (2008) Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression (Elektronisk). *New Media & Society* 2008:10; ss 393-411 PDF format. Tillgänglig: LIBRIS

Löfberg, Cecilia (2008) *Möjligheternas arena?: Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena*. (Elektronisk) Stockholms universitet. PDF format. Tillgänglig:

< <http://www.skolporten.com/art.aspx?id=a0A200000013oV4&typ=art> >

NE - Nationalencyklopedin (Elektronisk) Hämtad 2010. Tillgänglig: < <http://ne.se/> >

Socialtjänstlagen, 2001:453. Tillgänglig: < <https://lagen.nu/2001:453> >

Socialtjänsten online: Vilken är socialtjänstens roll för utsatta barn och unga på Internet? (Elektronisk) (2009) Social Resursförvaltning, Göteborgs stad

PDF format. Tillgänglig:

[http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/079CFAF015E6B3E1C125757700431E26/\\$File/Bilaga1_Socialtjansten_online.pdf?OpenElement](http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/079CFAF015E6B3E1C125757700431E26/$File/Bilaga1_Socialtjansten_online.pdf?OpenElement)

Ung kommunikation (Elektronisk). KK-stiftelsen i samarbete mellan Linneuniversitetet och Blekinge Tekniska Högskola. Tillgänglig:

< <http://www.ungkommunikation.se/Pages/Page.aspx?pageId=58> >

Westlund, Oscar (2003): *Fokusgrupper på Internet - en metod för 2000-talet?*

(Elektronisk) Göteborgs Universitet, JMG

PDF format. Tillgänglig: < http://jmg.gu.se/digitalAssets/1291/1291231_pm471.pdf >

9.3. Verksamheter på internet

Soctanter på internet. (2010) < <http://www.malmo.se/soctanter> >

Nätvandrararna. (2010) < <http://www.fryshuset.se/Fryshuset/natvandrararna.aspx> >

BRIS chatten. (2010) < <http://bris.se/?pageID=189> >

UMO. (2010) < <http://www.umo.se/> >

10. Bilaga 1. Intervjuguide

Information och öppningsfrågor

Hej allihop! Vad kul att ni är här! Kan alla skriva något så vi ser att det funkar.

Vi vet inte riktigt hur lång tid det här kommer att ta, men vi hoppas ni inte behöver rusa från datorn. Ni får såklart avbryta när vi vill, men vi hoppas att ni kommer att stanna tills intervjun är slut.

Som ni ser är ni anonyma inför varandra, liksom ni kommer att vara i uppsatsen. Allt som skrivs stannar här! Är det ändå något ni inte vill svara på så behöver ni inte det.

Ni är många i denna chatt så vi hoppas att ni ska diskutera de frågor vi ställer med varandra och kommentera gärna varandras inlägg!!! Alla svar är bra svar, ni kan bara ta upp funderingar om inte har klara svar. Ni kan upp allt som dyker upp i huvudet. Ni kan både prata om er själva och/eller om ungdomar i allmänhet.

Vi kommer att använda oss av ordet ”ungdomsarbetare” för att beskriva en vuxen person som arbetar med ungdomar, då menar vi exempelvis fältassistent, kurator, socialarbetare.

Är det här okej för alla? Frågor?

Då sätter vi igång med intervjun!

Introduktions- och övergångsfrågor

- Hur ofta använder ni internet?
- Hur mycket/länge varje dag?
- Vad gör ni oftast på internet?
- Varför använder ni internet?
- Vad betyder internet för er? – hur hade vardagslivet sett ut om internet inte fanns?
- Var umgås ni mest med kompisar: IRL eller på nätet? – Hur umgås ni på nätet?

Nyckelfrågor: (tre teman)

Problematik på nätet

- Vilka problem kan finnas på nätet?
- Hur vanligt tror ni det är med att folk behandlar varandra illa på internet? På vilket sätt behandlar man varandra illa?
- Hur kan man se på internet om någon mår dåligt?
- Vem skulle ni prata med om ni upplever problem på internet eller IRL?
- Vilka problem pratar man inte med kompisar om? IRL och på nätet.
- Vilka problem pratar man helst med vuxna (vem som helst) om?
- Delar ni med er av er själva, ert privatliv på nätet? - Vad delar ni med er av och vad delar ni inte med er av?
- När vill ni vara anonyma på internet? - När vill ni inte vara anonyma?

Kontakt med professionella

- Vem har ni vänt er till om ni haft något problem?
- Hur tänker ni kring att prata med ungdomsarbetare IRL om problem och funderingar du har?
- Hur tänker ni kring att prata på internet med en ungdomsarbetare om problem och funderingar?
- Hur tänker ni kring er egen anonymitet i en eventuell kontakt med en ungdomsarbetare på internet?
- På vilket sätt skulle ni önska prata med en ungdomsarbetare på internet?
- Hur ser ni på ungdomsarbetarens eventuella roll på internet? - var skulle den befinna sig?
- Vad tycker ni om att vuxna, som t.ex. föräldrar finns på ”era” sidor på internet?
- Känner ni till att det finns forum där ni kan prata med ungdomsarbetare på internet? - Har ni använt dem?
- Tror ni det är många ungdomar som hellre pratar med en ungdomsarbetare på internet än med en IRL – och tvärtom? Vilka är de ungdomarna?
- Vad skulle ni vilja att en ungdomsarbetare gör på internet?

IRL versus internet

- Hur ser ni på mobbning/kränkning på internet jämfört med mobbning/kränkning i verkliga livet?
- När väljer man hellre att prata med någon via internet och när väljer man helst IRL?
- Vilka fördelar och nackdelar ser ni men internet som mötesplats för umgänge i jämförelse med IRL?
- Skiljer det sig hur mycket dina föräldrar känner till om vad du gör på nätet och vad du gör IRL? - På vilket sätt?

Avslutningsfrågor

Har ni något ni vill tillägga? Tankar, funderingar?
Hur tycker ni att detta var?

Kommer ni i efterhand på något mer ni vill säga, eller om ni har någon annan fundering, får ni gärna maila oss.

Vi tackar och bockar!