

”Man kommer dit med någon form av problematik, men utöver det är det ett socialt forum för att inte behöva vara ensam.”

– professionella vuxnas uppfattning om stöd för unga online

Helsingfors universitet
Statsvetenskapliga fakulteten
Institutionen för socialvetenskap
Pro gradu-avhandling i socialt arbete
Skribent: Frida Westerback
Handledare: Helena Blomberg-Kroll
November 2014



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Statsvetenskapliga fakulteten		Laitos – Institution – Department Institutionen för socialvetenskap	
Tekijä o- Författare – Author Westerback, FridaWilhelmina			
Työn nimi – Arbetets titel – Title ”Man kommer dit med någon form av problematik, men utöver det så är det ett socialt forum för att inte behöva vara ensam.” – professionella vuxnas uppfattning om stöd för unga online			
Oppiaine – Läroämne – Subject Socialt arbete			
Työn laji – Arbetets art – Level Progradu -avhandling		Aika – Datum – Month and year 2014-11-03	
		Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 100	
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Ifrågavarande avhandling berör professionella vuxnas uppfattning om stöd för unga online. Den informations- och kommunikationsteknologiska utvecklingen har breddat arenan där vuxna erbjuder stöd och hjälp för unga, som ett komplement till fysiska stödalternativ inom social- och hälsovården, där kommunikationen sker ansikte-mot-ansikte. Vad detta innebär för praktiken och hur stödsamtal online kan ta sig uttryck ligger i studiens fokus.</p> <p>Forskningsfrågan är tudelad: Hur beskriver vuxna professionella samspelet med och bemötandet av unga online och hur ser de på styrkor och utmaningar i kommunikationen i denna kontext?</p> <p>Avhandlingen har en kvalitativ ansats, som strävar efter en djupare förståelse av temat. Vidare kan avhandlingen karaktäriseras som praktikforskning, då syftet är att genom ett hermeneutiskt synsätt få en förståelse för det praktiska arbetet och att komma fram till utvecklingsförslag och förbättring för fältet där arbetet utförs. Hur kan verksamheten i ljuset av dessa forskningsresultat dels förstärka det nuvarande arbetet som görs, dels fokusera på framtiden och vilka riktningar stödarbetet med unga online behöver eller kan ta. Forskningen tar avstamp i teorier om bemötande, dialogiskt arbete och samspel mellan vuxna och unga. I fokus ligger även socialt stöd i relation till ensamhet.</p> <p>Denna avhandling bygger på det empiriska material som utgörs av intervjuer som förts med de professionella vuxna inom den online-tjänst som står i fokus i studien. Valet att studera en online-tjänst utgår från ett intresse för det arbetet vuxna utför gentemot unga i denna utvidgade sociala omgivning på nätet, att dokumentera de vuxna professionellas syn på det arbetet de realiserar, som syftar till att stöda de unga. Online-tjänstens handledare intervjuades genom datorstödda intervjuer (chattintervjuer) som metod. Valet av metodologi har en koppling till handledarnas arbetskontext, syftet var att närma mig dem genom samma samtalsverktyg, som de bemöter de unga med. Forskningsmaterialet analyserades genom innehållsanalys.</p> <p>I denna studie argumenteras för att genom socialt stöd online främja den psykiska hälsan och minska på känslan av ensamhet bland unga. Viktigt att poängtera är att den form av socialt stöd som en vuxen professionell handledare online kan erbjuda, inte i sig kan radera ensamhet, men stödet kan i stunden minska på upplevelsen av ensamhet och hjälpa de unga att hitta socialt stöd även utanför chattens ramar. Att de unga inom ramen för chatten även kan samtala med andra unga som eventuellt befinner sig i en liknande livssituation, kan ytterligare förstärka känslan av socialt stöd.</p> <p>Professionella vuxnas tillträde i online-miljöer avsedda för unga, kan i ljuset av dessa resultat ses både lättförverkligat och mer invecklat. Tanken om att erbjuda vuxenstöd online är god, samtidigt som förverkligandet i praktiken kan stöta på utmaningar, främst på grund av en heterogen brukargrupp med oförutsägbar problematik. Anonymiteten är en faktor som kan leda till etiska dilemman, i fall där de professionella saknar information om den hjälpbehövande unga. Framtidens utmaningar gällande online-arbete med unga tenderar handla om hur dessa övergångstjänster tydligare kunde komplettera de befintliga fysiska social- och hälsovårdstjänsterna. Då resultaten i denna studie visar att unga anförtror sig till online-tjänsten med komplexa ärenden, är det av yttersta vikt att handledarna är professionella med adekvat utbildning, som tangerar social- och hälsovård.</p> <p>Väsentlig fortsatt forskning gällande föreliggande tema, kunde beröra innefattande av ett brukarperspektiv, problematiken gällande stödtjänsters övergångsfunktion samt hur denna typ av service fungerar som komplement till fysiska tjänster, samtidigt som de olika serviceformerna behöver vara medvetna om varandras existens. Hur införliva en mångprofessionell dimension i arbetet ses ytterligare som en viktig aspekt vad gäller utveckling och vidare forskning.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords			
online, offline, internet, chatt, ungdomar, samspel, socialt stöd, ensamhet			

Innehåll

1 Inledning	5
1.1. Avhandlingens syfte och frågeställning	7
1.2. Centrala begrepp.....	9
2 Den nätbaserade kommunikationens utveckling	10
2.1. Medierad kommunikation, internet och välmående.....	11
2.2. Ungas medievardag	13
2.3. Den digitala klyftan	14
2.4. Internet i relation till socialt arbete.....	16
2.4.1. Nätsocialtjänst som begrepp.....	19
2.5. Webbaserat ungdomsarbete	20
3 Virtuella stödtjänsters syfte och plats	23
3.1. Kontextens betydelse	25
3.2. Lågtröskelservice inom den tredje sektorn	27
3.3. Stödtjänster online - en form av övergångstjänst	28
4 Kommunikation genom chatt	30
4.1. Bemötandet i fokus	31
4.1.1. Dialogiskt arbete.....	32
4.1.2. Samspelet online	33
4.1.3. Anonymitetens olika aspekter	35
4.1.4. Hyperpersonlig kommunikation	36
4.1.5. Självutlämnande online	37
5 Socialt stöd genom online kommunikation	39
5.1. Det sociala stödets olika dimensioner	39
5.2. Socialt stöd via internet	41
5.3. Sociala relationer och ensamhet	43
6 Forskningsprocess och analys	47
6.1. Praktikforskning	47
6.2. Att studera en online-tjänst.....	48
6.3. Forskningsmetod	50
6.3.1. Datorstödda intervjuer.....	50
6.3.2. Etiska perspektiv.....	52

6.3.3. Forskningsmaterial.....	54
6.3.4. Analysprocessen	55
7 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt.....	58
7.1. Hermeneutik	58
8 Forskningsresultat	60
8.1. Målgruppens särdrag	60
8.1.1. <i>Ensamma unga i behov av socialt stöd</i>	61
8.1.2. <i>Bristande sociala färdigheter</i>	62
8.2. Perspektiv på bemötandet online	63
8.2.1. <i>Horisontella möten</i>	63
8.2.2. <i>Den stödjande kameleonten</i>	64
8.2.3. <i>Klargörande metakommunikation</i>	66
8.3. Utmanande faktorer i online-bemötandet.....	67
8.3.1. <i>Avsaknad av ickeverbal kommunikation</i>	67
8.3.2. <i>Begränsade påverknings- och uppföljningsmöjligheter</i>	68
8.3.3. <i>Digital ojämlikhet</i>	69
8.3.4. <i>Sociala konsekvenser av en övergångstjänst</i>	70
8.4. Styrkor i online-bemötandet.....	71
8.4.1. <i>Låg tröskel och anonymitet</i>	71
8.4.2. <i>Skrivandet som helande funktion</i>	72
8.4.3. <i>En djupare kontakt</i>	73
8.4.4. <i>Samspel på hemmaplan</i>	74
9 Reflektioner och diskussion	75
Referenser.....	81
Bilaga 1 Intervjuguide.....	101

1. Inledning

Låt oss utgå ifrån att alla unga är i behov av socialt stöd i form av stödjande vuxna, som förmår förmedla omsorg och närvaro. I situationer då vuxna kommer i kontakt med socialt och psykiskt sårbara unga, blir den stödjande interaktionen särskilt väsentlig. Vidare är det av största vikt att i dessa möten alltid utgå från den ungas värld (Lämsä 2009, 189).

Att utgå från de ungas värld innebär att ta kontexter i beaktande. Internet utgör en kontext som vidgat på vuxnas möjlighet att komma i kontakt med unga. Den informations- och kommunikationsteknologiska utvecklingen har medfört en bredare arena för vuxna att erbjuda stöd och hjälp för unga, som ett komplement till de fysiska stödalternativen inom social- och hälsovården. I dag handlar det om att skapa nya mötesformer, att bredda på möjligheterna att nå ut till unga. Denna utveckling av informations- och kommunikationsteknologi (IKT framöver) har fört med sig många fördelar, men även utmaningar på områden som berör social- och hälsovård, där även socialt arbete ställs inför nya sätt att hantera den avancerade tekniken. Hur gå tillväga för att optimalt kombinera IKT med social- och hälsovård samt ungdomssektorn ter sig vara under arbete i skrivande stund. Det som står klart är att dessa professioners arbetsbild har och kommer att förändras och därmed även de tjänster som erbjuds servicebrukarna.

Internetforskningen saknar i dagsläge gedigen kunskap om hur professionella vuxna ser på sig själva som aktörer och sin relation till unga på internet. I stället har mycket av den befintliga forskningen lagt fokus på att förstå vad de unga gör på nätet. Användandet förknippas ofta med hot, faror och ovisshet, som i sin tur bottnar i vuxenvärldens kritiska inställning, som ofta baseras på en okunskap av kommunikation på internet. (Lagergren et al 2011, 211-212.) Samtidigt visar forskning att olika typer av internetbehandling gällande unga med till och med komplicerad psykiatrisk problematik kan vara effektiv. Denna typ av internetbehandling för unga baserar sig ofta på kognitiv beteendeterapi. (March et al 2009.)

På grund av den begränsade forskningen kring vuxnas stöd till unga på nätet som inte berör vård, är det av stor vikt att dokumentera erfarenheter och kunskap för kännedom till den sociala sektorn samt till hjälp för framtida utvecklingsarbeten och -verksamheter.

Unga tillbringar merparten av sin tid online och en stor del av deras sociala liv sker via kontakter baserade på internet. Statistiskt sett hade 100 procent av 16-34-åriga finländare använt internet under de tre senaste månaderna (vid tidpunkt av undersökning) år 2013. 76 procent av 16-24-åringarna använde nätet flera gånger per dag samma år. Av 16-24-åringarna hade dock endast 42 procent sänt information till offentlig myndighet via internet år 2013 (Statistikcentralen 2013).

Bland annat svenska organisationen BRIS (Barnens Rätt I Samhället) nådde upp till 25 900 stödkontakter med barn och unga år 2011. 4 545 av dessa kontakter berörde psykisk ohälsa. 42 procent av kontakterna gällande psykisk ohälsa hanterades via e-post, 32 procent via telefon och 27 procent genom chatt. År 2012 var antalet stödjande kontakter 28 718 till antalet. (BRIS Rapporten 2013.)

Finska Mannerheims Barnskyddsförbunds statistik från år 2013 ser motsvarande ut. Organisationen uppger att de under respektive år kommit i kontakt med 26 079 barn och unga per telefon, 1 979 kontakter per e-post och att de fört 948 chattsamtal på internet (Mannerheims Barnskyddsförbund 2013).

Tidigare forskning visar att unga speciellt i känsliga ärenden prefererar tjänster *online* fram om service *offline*, som i mer traditionell bemärkelse handlar om kommunikation ansikte-mot-ansikte. Många gånger tenderar det handla om unga med emotionell problematik, som vänder sig till online-tjänster. Orsakerna till detta är mångtydiga, dels kan det handla om att nätet utgör en naturlig del av de ungas vardag, det är möjligt att söka hjälp anonymt, samtidigt som man inte behöver oroa sig över att äventyra sin integritet. Vidare kan en förklaring handla om maktpositioner, att de unga upplever sig mer kompetenta och mindre utsatta i en online-kontext. (Löfberg & Aspán 2011, 34.)

Denna pro gradu-avhandling söker fördjupad kunskap om hur vuxna professionella ser på bemötandet av unga online, hur de resonerar kring stödsamtalen genom chatt. Med ett forskningsintresse för socialt arbete och ungdomars användning av IKT i kombination med det egna välmåendet, har jag valt att studera hur vuxna professionella ser på stöd till unga i en online-kontext. Fokus ligger på hur samspelet uppfattas av en part, de vuxna professionella. Ungdomarnas syn på kommunikationen har avgränsats bort och kommer ej att behandlas i denna avhandling, eftersom omfattning av studien skulle ha blivit allt för vid. Ytterligare är forskningen gällande de vuxna professionella i dessa sammanhang begränsad. Ett brukarperspektiv kunde däremot utgöra ett intressant

område för fortsatt forskning.

Med begreppet *online* syftar jag på samtal som sker i realtid. Målsättningen är att diskutera temat på ett generellt plan och i relation till befintlig forskning, samt vidare gå in på hur de professionella ser på samtalen och det dialogiska arbetet med unga på internet. Fokus ligger på medierad kommunikation, stöd genom chattkontakt. Jag är intresserad av verksamhet där professionella vuxna inom den tredje sektorn och kommunens ungdomsväsen samtalar i stödjande syfte med unga online. Studien berör ej specialistsjukvård, terapi eller internetbehandling i vårdande syfte, ej heller lagstadgad verksamhet. Av intresse är inte den tekniska aspekten i sig, utan samspelet människor emellan och i detta fall mötet mellan en ung och en vuxen.

Avhandlingen kan karaktäriseras som kvalitativ internet-forskning med vetenskapsteoretisk grund i *hermeneutik*. Studien är abduktiv till sin karaktär, då strategin har varit att använda både induktiva och deduktiva synsätt. Abduktion innebär att empiri kombineras med teori, där båda delarna påverkar varandra (Alvesson & Sköldbäck 1994). Forskningen tar avstamp i teorier om *bemötande*, *dialogiskt arbete* och *samspel* mellan vuxna och unga. Ytterligare finns ett intresse att se närmare på *ensamhet* som fenomen och hur *sociala svårigheter* kan begränsa en ung i hjälpsökandet. Socialt arbete handlar i många avseenden om förändringsarbete i form av stöd till individen. Professionella vuxna har möjlighet att skapa mötesplatser online, som strävar efter att förmedla *socialt stöd* och empowerment. Socialt stöd utgör således en väsentlig del av den teoretiska referensramen i avhandlingen.

1.1. Avhandlingens syfte och frågeställning

Denna studie har en koppling till praktikforskning i socialt arbete. Syftet och målsättningen med studien är att den skall ha relevans för det praktiska arbetet med ungdomar på fältet. Eftersom det är viktigt att studier har en mottagare, vill jag i första hand rikta denna avhandling till de professionella som dagligen bemöter unga i en online-miljö, till dem som planerar inleda dylik verksamhet eller till dem som är i behov av mer kunskap och teoretisk bakgrund, som kan fungera som stöd i det vardagliga arbetet.

Trots att stödverksamheten på internet kan ses som fungerande stöd för individen, behövs även en medvetenhet om att svår mental problematik ej kan vårdas enbart

genom kommunikation via webben. Personer som lider av allvarlig psykisk ohälsa kan ha nytta av online-hjälp, men då som komplement till vård. (Granholm, 2006, 2010.)

Valet av ämnet för denna pro gradu-avhandling har i första hand påverkats av ett personligt intresse och engagemang kring frågor och verksamhet som berör online-arbete med unga i kombination med aktuell forskning av bland annat Cecilia Löfberg vid Stockholms universitet, Camilla Granholm vid Helsingfors universitet, Elza Dunkels vid Umeå universitet, Anne Rahikka vid Helsingfors universitet samt Jeanette Sjöberg vid Stockholms universitet. Samtliga forskare har fascinerade och insiktsfullt fått tag i det essentiella i arbetet på nätet med unga som målgrupp. Med stort intresse har jag följt med deras forskningsområden samt -resultat, som även haft en betydelse och kommit till nytta för det praktiska arbetet på fältet.

Under de senaste åren har jag personligen varit med och initierat och arbetat för att utveckla både offline- och online-tjänster för unga på svenska i huvudstadsregionen i Finland samt även riksomfattande webbtjänster. Det är av stor vikt att även granska arbetet från ett nytt, något utomstående, forskarperspektiv. Denna förförståelse för ämnet har dock varit till stor hjälp i detta avhandlingsarbete samt betydelsefull för den hermeneutiska inriktningen av studien.

Forskningsfrågorna som berörs av denna studie är indelade i två segment. Avhandlingen svarar på följande forskningsfrågor:

1. Hur beskriver vuxna professionella samspelet och bemötandet av unga online?
2. Hur ser de vuxna professionella på styrkor och utmaningar i kommunikationen i denna kontext?

Avhandlingens ämne är aktuellt, eftersom nätet är där unga befinner sig och det både inom ungdomssektorn och det sociala arbetet finns ett behov att utveckla det virtuella arbetet, för att på bättre sätt nå ut till sina målgrupper.

Som avslutning på inledningen finns ett stycke om centrala begrepp som ingår i avhandlingen. I det andra kapitlet presenteras den nätbaserade kommunikationens utveckling samt dess inverkan på stödtjänster riktade till unga på internet. Vidare behandlas ungas medievanor, hur ungdomsarbete förverkligas på nätet samt i vilken mån socialt arbete vidgats till internet. Vidare i kapitel tre beskrivs stödtjänster online.

Det fjärde kapitlet berör kommunikation genom chatt och går in på bemötandet, dialogiskt arbete samt samspelet mellan vuxna och unga online.

I det femte kapitlet behandlas socialt stöd och ensamhet, varefter forskningsprocessen och analysen beskrivs mer ingående i kapitel sex.

Den vetenskapsteoretiska utgångspunkten diskuteras i kapitel sju, varpå de centrala forskningsresultaten presenteras i kapitel åtta. Avslutningsvis diskuteras teorier och resultat i det avslutande kapitlet nio.

1.2. Centrala begrepp

I denna avhandling används vissa begrepp återkommande. Till dessa begrepp hör offline och online, som används som motsatser i diskussionen gällande olika arenor för möten mellan unga och vuxna. Online syftar till möten som sker på internet, medan offline handlar om kommunikation ansikte-mot-ansikte. Internet, webben och nätet används som synonymer.

Professionella vuxna handlar i detta fall om vuxna som representerar olika samhällsfunktioner, så som ungdomsledare, socialarbetare, skolkuratorer, psykologer, socionomer, pedagoger och andra utbildade inom den sociala- eller ungdomssektorn. Dessa personer är dock anställda inom kommunens ungdomsväsende eller inom tredje sektorn och förverkligar ej socialt arbete enligt lagstadgad form.

Informations- och kommunikationsteknologi används som förkortningen IKT. Computer- mediated communication (CMC) har i denna avhandling översatts till medierad kommunikation.

IRL står för In real Life.

Jag talar ytterligare om både internet- och webbaserat ungdomsarbete, dessa beskriver båda det ungdomsarbete som förverkligas på internet.

I avhandlingen talar jag genomgående om unga och ungdomar. För att avgränsa denna sociala kategori av individer har jag valt att rama in gruppen enligt unga personer som inte har fyllt 29 år, i enlighet med ungdomslagen i Finland. Den undre gränsen går vid 13-åriga unga.

2. Den nätbaserade kommunikationens utveckling

When online communication technologies, such as e-mail and chat rooms, became popular in the 1990s, several authors believed that these technologies would reduce adolescents' social connectedness and well-being (Valkenburg & Peter 2009).¹

Den utvidgade möjligheten att använda IKT har i rask takt förändrat på kommunikationen människor emellan, speciellt vad gäller unga (Hallberg 2014). Bakom utvecklingen av det samtida nätverksamhället står flera sociala förändringar som drivits fram av teknologin. I dag ingår vi i olika elektroniska system, där kommunikationen har fått en symbolisk karaktär. (Mesch & Talmud 2010, 2.) Internet samlar ihop största delen av olika typer av media, samtidigt som nätet förflyttat sig från statiska platser till våra mobila fickor, vilket möjliggör en konstant uppkoppling, för de flesta (Subrahmanyam & Šmahel 2012, 3.)

Wellman (2001) lyfter fram en så kallad 'nätverkade individualism', som innebär en drastisk ökning från interaktion i en liten, ofta homogen grupp till interaktion med andra individer, oberoende av tillhörandet av någon specifik social grupp. Detta har lett till att gränser blivit mer otydliga och hierarkier suddats ut.

På 1990-talet var det många som siade om att IKT skulle föra med sig stora förändringar, förändringar som inte alltid var positiva till sin karaktär. Ny teknologi har genom tiderna fascinerat speciellt unga, medan vuxenvärlden generellt sett förhållit sig mer skeptisk (Subrahmanyam & Šmahel 2012, 1).

Rheingold (1993) ser internet som en expansion av vårt handlingsutrymme. Vidare visar forskning att unga de facto i de flesta fall kommunicerar online med samma personer som de har att göra med offline (Enochsson 2009).

I detta kapitel ser vi närmare på medierad kommunikation och vilken inverkan internet haft för individens välmående, varefter vi gör en mellanlandning i ungas medievardag. Vidare behandlas den digitala klyftan samt internet i relation till socialt arbete och ungdomsarbete.

¹ Fri översättning: När online kommunikationsteknologier såsom e-post och chatterum blev populära i slutet av 1990-talet, var det flera sakkunniga som trodde att dessa skulle minska på tonåringars sociala kontakter och ha en negativ inverkan på deras välmående (Valkenburg & Peter 2009).

2.1. Medierad kommunikation, internet och välmående

Forskningen gällande medierad kommunikation går tillbaka till 1970-talet då det engelskspråkiga begreppet *computer-mediated communication* (CMC framöver) växte fram (Laaksonen & Matikainen 2013, 193). CMC eller medierad kommunikation fungerar som ett paraplybegrepp, som omfattar i princip all kommunikation som sker med hjälp av datorer.

När det kommer till internet, ser tidigare forskning nätet som endera kultur eller som kulturell artefakt (Hine 2005). Att studera internet som kultur innebär att uppfatta det som ett självständigt socialt utrymme, att undersöka de olika formerna av kommunikation samt identitetsutveckling i denna sociala miljö. Ur detta perspektiv ses internet ej endast som en kommunikationskanal, utan som en plats att umgås eller vistas i, även kapabel att upprätthålla komplexa sociala utrymmen. Internet ses i detta avseende som en frihetszon, ett flytande tillstånd med utrymme för experimenterande (Bargh et al 2002).

Så som Valkenburg & Peter (2009) konstaterar i kapitlets inledning, reflekterade forskare redan i slutet på 1990-talet kring internets inverkan på individers sociala liv och välmående. Kraut et al (1998) hävdade att aktivt användande av internet skulle leda till mindre social interaktion med familj och övriga kontakter samt ökade depressiva symptom och ensamhet:

Whether the Internet is increasing or decreasing social involvement could have enormous consequences for society and for people's personal well-being.

Senare forskning har kommit fram till mer nyanserade utfall. Att spendera stora delar av sin tid online, innebär inte automatiskt att det skulle påverka välmåendet negativt (Subrahmanyam & Šmahel 2012, 139). Amichai-Hamburger & Ben-Artzi (2003) påvisade i början av 2000-talet att ensamma individer dock tenderar söka sig till nätet aktivare, än personer som är mer utåtriktade och sociala. Mesch (2001) kom fram till liknade resultat gällande ensamma tonåringar. Enligt Mesch var det speciellt unga med få ”lyssnande vänner”, som sökte sig till nätet.

Vad som behöver tas i beaktande är utvecklingen av IKT från 1990-talet fram till i dag. Den typ av IKT som var populär bland unga vuxna på 1990-talet, berörde ofta kommunikation främlingar emellan, medan trenden i dag ser annorlunda ut. Under de senaste åren har utvecklingen prioriterat kommunikationssatsningar, där unga uppmuntras kommunicera med redan existerande vänner och bekanta, som till exempel Facebook (Valkenburg & Peter 2009).

Enligt Tyler (2002, 204) har det inte skett någon radikal förändring gällande kommunikation människor emellan, det handlar snarare om att internet fört med sig ett nytt alternativt sätt att kommunicera. Tidigare forskning visar att ungas kommunikation online till och med främjar det psykiska välmåendet, detta då det handlar om kommunikation online med existerande vänner och bekanta (Bessière et al 2008). Att ta kontakt med främlingar online leder fortfarande inte till liknande resultat (ibid 2008, Valkenburg & Peter 2007).

Subrahmanyam & Šmahel (2012, 139) poängterar att det som är avgörande vad gäller internets inverkan på ungas hälsa och välmående, handlar om hur de spenderar sin tid online, vad de gör och med vem de interagerar med. Därav är det även viktigt med kunskap och utbildning om hur agera på nätet, för att inte äventyra välmåendet. Här har föräldrar och skolan en viktig roll.

2.2. Ungas medievardag

Att vara online håller på att bli ett normaltillstånd och brist på mobiltäckning eller wifi är snarast ett irriterande undantag (Ungar & Medier 2012/13).

Unga finländare spenderar en stor del av sin tid i olika typer av miljöer online. IKT används i första hand för att hålla kontakt med vänner och bekanta, för att dela information, för att stöda andra unga eller för att hitta information om hälsorelaterade frågor. (Granholm 2012, 174.) Att forma och upprätthålla relationer hör till de mest lockande sysslorna på nätet då det kommer till unga överlag (Mesch 2010, 11).

Statistiskt sett använde 76 procent av 16-24-åringarna och 88 procent av 25-34-åringarna internet flera gånger per dag. 100 procent av 16-34-åringarna uppgav att de använt sig av internet under de tre senaste månaderna. Cirka 80 procent av samma åldersgrupp använde smarttelefon under året 2013 (Statistikcentralen 2013). Även i internationell jämförelse har finländska unga goda möjligheter till att använda IKT (Eurostat 2013).

En av de vanligaste kommunikationsformerna på nätet bland unga, är att chatta (Sjöberg 2010, 16). Unga är vidare överlägset aktivast då det kommer till användning av sociala medier. En finländsk 18-åring använder sociala medier i genomsnitt 14–18 timmar i veckan. Det är främst kvällstid de vistas i social media och umgås i först hand med redan bekanta människor i som tillhör deras sociala nätverk. 69 procent av 18-24-åringarna är konstant anträffbara via endera medium (Rahja 2013, 10).

Finländska unga använder internet till att söka information om hälsa, sjukdomar och viktrelaterande frågor. 65 procent av 16-29-åringarna använder nätet för detta ändamål (Statistikcentralen 2013).

Unga upplever inte internet som ett verktyg eller en plats, utan som en självklar och naturlig del av deras vardag (Granholm 2012, 174). För dem är det inte tekniken i sig som är intressant, utan snarare kommunikationen med andra som är av betydelse (Tapscott 1998). Vidare visar tidigare forskning att internet kan fungera som en utveckling av *individens identitet, sociala kompetens och sätt att kommunicera*, internet har ur denna synvinkel, med andra ord breddat på gränserna för vad som är möjligt vad gäller samspel med andra människor (Löfberg 2008).

Barn och ungas ställning i förhållande till nätet har blivit uppmärksammat under de senaste åren. Den så kallade nätgenerationen (Prensky 2001) har otaliga benämningar, som definierar skillnaden mellan ungas och vuxnas relation till internet. Tapscott (1998) hävdar att det är de som är födda från och med 1977 som tillhör den ifrågasvarande generationen.

Ungas position till den nya tekniken, har lyfts fram som något nytt och enastående. Som att denna generation på grund av sin ålder skulle behärska tekniken bättre än den äldre generationen. Kritik har riktats mot detta synsätt som framhäver nätgenerationen fram om andra (Löfberg & Aspán 2011, 28). Det visar sig att det är andra faktorer som påverkar kunskapen att använda IKT, i högsta grad utbildning (Hargittai 2010).

Då största delen av unga befinner sig så gott som dagligen online och dessutom söker information gällande hälsorelaterade ärenden, ter det sig naturligt att utgå från att den professionella vuxenvärlden kunde komma i kontakt med denna målgrupp relativt friktionsfritt. Enligt Eriksson & Lagergren (2011) existerar dock både fördelar och nackdelar med att de vuxna kliver in på denna digitala arena. Ytterligare ter det sig ej okomplicerat att utgå från unga som en homogen grupp, eftersom nätet inte nödvändigtvis är på samma sätt tillgängligt för alla. I följande kapitel redogörs för den digitala klyftan och varför den kan leda till utmaningar för serviceskaparna av stödtjänster online.

2.3. Den digitala klyftan

Den digitala klyftan (*digital divide*) myntades som begrepp i mitten av 1990-talet i USA. Den digitala klyftan delar in samhället i de som har möjlighet att använda digital teknik och de som hamnar utanför, det handlar om tillgång och ett asymmetriskt användande av internet (Fong et al 2001). Det är skillnad på tillgång och användande av IKT (Mesch & Talmund 2010, 99).

Internet sägs kunna jämna ut en bristande social ojämlikhet, genom att ge möjligheten till socialt marginaliserade grupper att höja sitt humankapital, ha möjlighet att ansöka om arbetsplatser samt överlag öka möjligheter i livet (Anderson et al 1995). Andra sakkunniga hävdar motsatsen, att internet de facto ökar på den sociala ojämlikheten (DiMaggio et al 2001).

Norris (2001) har delat in den digitala klyftan i tre olika dimensioner; den globala klyftan (*global divide*), den sociala klyftan (*social divide*) samt den demokratiska klyftan (*democratic divide*). Av intresse i denna studie är speciellt den sociala dimensionen, som indelar samhället i de som har tillgång till information och de som inte har det. Vad händer om en viktig välfärdstjänst som till exempel arbetsförmedling plötsligt i huvudsak är tillgänglig online? Hur tas utsatta grupper i sådana fall i beaktande?

Majoriteten av unga som har tillgång till internet i västvärlden besitter redan kunskap kring användning av internet och IKT. Digital tillgång och möjlighet att använda nätet hänger samman med insikt gällande sociala, ekonomiska och kognitiva källor, således finns ett starkt samband mellan tillgång till internet och social ojämlikhet (Van Dijk 2005).

Tidigare studier avslöjar skillnader mellan dem som använder internet och de som inte gör det. Faktorer som är avgörande handlar om etnicitet, kön, socioekonomiska aspekter, ålder och område (Van Dijk 2005).

Enligt Spooner et al (2001) är internetanvändningen lägst bland minoriteter. Etniska minoriteter och personer med funktionsnedsättning kan vara exempel på de drabbade minoritetsgrupperna. Dock har forskning visat att för individer med funktionsnedsättning med tillgång till internet, har användningen även kunnat leda till ökad social interaktion (Mesch & Talmund 2010, 104).

Tillgång till internet i en ungdoms hemmiljö kan vara avgörande när det kommer till senare möjligheter att få tillträde till arbetsmarknaden. Avsaknaden av dator hemma kan ytterligare leda till svagare utbildningsambitioner. Vidare visar studier att användningen av internet varierar inom majoritets- och minoritetsgrupper, vilket innebär att om en ungdom inom en samhällsminoritet med låg socioekonomisk bakgrund mot förmodan har tillgång till internet, kan det hända att nätet används till icke-gynnande ändamål, som inte utvecklar den kognitiva förmågan till exempel gällande utbildning. (Mesch & Talmund 2010, 105.)

För att konkludera, kan konstateras att den digitala klyftan är ett komplext och mångfacetterat fenomen (Mesch & Talmund 2010, 108). Som serviceproducenter av stödtjänster ämnade för unga online vore det viktigt att den digitala klyftan som fenomen tas i beaktande i förverkligande av dylika tjänster, så att de inte ytterligare förstärker

olika samhällspositioner. I praktiken handlar det om tjänstens tillgänglighet, på vilket sätt utsatta grupper tagits i hänsyn samt hur servicen når ut till dessa grupper. Statistiskt sett rör sig tillgången till internet sig om hundra procent, således blir inte den intressanta frågan *vem* som använder IKT, utan snarare *hur* IKT används. Tidigare forskning benämner detta utvecklade synsätt med den *nya digitala klyftan*. (Brandtzæg et al 2010).

Hargittai (2010) hävdar att det är i första hand utbildningsgraden som avgör hur effektivt IKT används. Personer med högskoleutbildning tenderar vara mest framgångsrika i användandet av IKT i koppling till övriga områden i livet. Ur denna synvinkel, kan den rådande digitala klyftan fortfarande leda till ojämlikhet och marginalisering (Rahikka 2013).

2.4. Internet i relation till socialt arbete

I'm not suggesting moving all social work online, but I'm promoting a blended practice (Granholm 2013).

Eftersom användningen av internet ökat radikalt under de senaste tio åren, har allt fler sektorer anpassat sin verksamhet efter utvecklingen av IKT, detta oberoende av bransch. Enligt Csiernik et al (2006) har teknologin fört med sig både för- och nackdelar för det sociala arbetet. På grund av det sociala arbetets karaktär, som har att göra med välfärd och socialt förändringsarbete ofta i form av empowerment, kommer sektorn i många fall i kontakt med utsatta, ofta isolerade grupper (ibid 2006, 12). Då återstår frågan, hjälper eller stjälper teknologin dessa grupper? Och hur kan vi gå framåt i utvecklingen, då teknologin rasar vidare?

Det ter sig självklart att nätbaserad information och kommunikation inom den sociala sektorn påverkar både klienter och de professionella. Information på nätet kan underlätta möjligheten att erbjuda hjälp, samt för klienter att hitta hjälpen. Elektroniska webbtjänster kan även i bästa fall stöda de professionella i sin yrkesroll. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.)

När det kommer till socialt arbete, är det dock ett faktum att utvecklingen fortskridit i långsam takt. Enligt Socialförvaltningen i Stockholms rapport *Internet som ett verktyg i det sociala arbetet* från 2012, framkommer att det råder en rätt så stor osäkerhet kring

vad som är juridiskt och etiskt korrekt när det gäller utveckling av det sociala arbetet på internet.

Även i Finland konstateras att det sociala området kunde utnyttja webben mer effektivt både vad gäller arbetet kolleger emellan samt i det direkta bemötandet av klienter. Att skapa nya webblösningar kräver dock inte enbart teknisk expertis, utan ytterligare kunskap och en djup förståelse av kundgruppens behov. (Heikkonen & Ylönen 2010, 114.) Trots detta finns ett intresse inom det sociala området för utveckling av webbaserade tjänster och initiativ har tagits i projektform bland annat vad gäller service riktad till barn och unga främst på finska i Finland (Ylönen 2010, 2).

Enligt Granholm (2013) har professionella inom det sociala arbetet haft en motvillig inställning till att blanda IKT i deras arbete. Den främsta orsaken har att göra med vikten av att skapa ett förtroendefullt förhållande mellan socialarbetare och klient genom möten ansikte-mot-ansikte. Denna förändring av det sociala arbetet handlar givetvis inte om att flytta hela det sociala arbetet online, utan om det som Granholm kallar för en blandad praktik (*blended practice*). En blandad praktik torde kunna gynna inte bara unga, utan medborgare överlag som de facto spenderar stora av sin tid online. Granholm (2014) talar ytterligare om det flerdimensionella livet (*blended lives*), där individen blandar ageranden online och offline, lever mellan dessa två dimensioner.

Den sociala sektorns klientarbete har traditionellt grundat sig på kommunikation ansikte-mot-ansikte och på att klienten söker hjälpen med sitt eget namn. Användandet av teknik väcker många frågeställningar gällande skydd av individen, trygghet och jämlikt bemötande. Arbetet inom den sociala sektorn bygger på personlig service, som kunde tänkas vara svårt att förverkliga enbart med hjälp av teknik. Sociala problem, som fattigdom eller marginalisering, löses ej enbart med teknik (Heikkonen & Ylönen 2010, 123).

Avsaknaden av forskning kring socialt arbete och nätet kan ytterligare vara en orsak till den långsamma utvecklingen inom den offentliga sektorn (Granholm 2010, 157).

Fördelar med användandet av teknik i socialt arbete eller andra slag av hjälparbete förknippas med en ökad tillgänglighet, effektivitet samt möjligheten till skydd genom anonymitet. Genom arbete med människor online, kan den som söker hjälp göra det anonymt (Rahikka 2013, 12). Internet skapar nya möjligheter att bemöta klienter,

förebyggande sätt att arbeta, att nå unga samt möjlighet att kommunicera oavsett geografiska avstånd (Csiernik 2006 et al, 10).

Genom webbsatsningar som inkluderar socialt arbete, har avsikten varit att sänka på tröskeln och erbjuda service, som är lätt att närma sig, speciellt med tanke på unga som målgrupp. Med denna typ av service vill man öka initiativet från de ungas sida att ta kontakt med socialarbetare. I dagsläge kommer socialarbetare ofta i kontakt med barn och unga i till exempel barnskyddsärenden först då problemen hopat sig.

Lågtröskelservice på nätet där mångprofessionella grupper bemöter klienter, har varit speciellt fungerande för unga. Till exempel finskspråkiga Netari.fi förverkligar förebyggande ungdomsarbete, där ungdomsväsendet, polisen, hälsovården och barnskyddet sammanstrålar online. Syftet har varit att bemöta de unga på deras vardagliga arena (Heikkonen & Ylönen 2010, 124). Motsvarande mångprofessionellt arbete på nätet på svenska existerar inte ännu idag i samma utsträckning.

I samtal online har unga överlag större möjligheter till påverkan. Begrepp och handlingar inom socialt arbete kan uppfattas som svåra bland unga och påverka deras vilja eller mod att ta kontakt. Detta kan delvis lösas genom att bemöta den unga online och skapa en virtuell omgivning, där den unga kan vid behov ta upp sitt ärende anonymt. Detta betyder inte att den unga kan förbli anonym. Vid behov behöver de unga hänvisas till tjänster i realvärlden. Nätet borde användas som en resurs för tidigt bemötande och kompletterande verksamhet, inte ersättande.

Viktigt att poängtera är att samma etiska principer inom socialt arbete gäller även på nätet. Det återstår att se hur klientrelationen påverkas av IKT och vilka nya etiska frågeställningar kan tänkas växa fram under de kommande åren. Nätet kommer sannolikt att få en starkare roll i det sociala arbetet i och med att sätten att vara i kontakt med klienterna utvidgas. (Heikkonen & Ylönen 2010, 126.) Ytterligare kunde nya applikationer så som videokonferenser samt snabbmeddelanden tas i bruk i det sociala arbetet, samtidigt som klienternas trygghet bör garanteras i utvecklingen av dessa nya serviceformer (Garrett 2005).

I ljuset av aspekter av den digitala klyftan, kan man fråga sig i hur stor utsträckning socialt arbete kan tänkas existera online. En annan intressant frågeställning handlar om hurdana kunskaper i IKT borde socialvetare erbjudas inom ramen för sin utbildning. Granholms (2014) syn på det flerdimensionella livet med en efterfrågan på

flerdimensionell service kunde tänkas illustrera den framtiden vi rör oss mot, vad gäller ungas behov av socialt arbete och hur det sociala arbetet skall placera sig i en online-kontext, utan att tappa greppet om de juridiska och etiska aspekterna. Att på så sätt erbjuda en flerdimensionell service, som tar i beaktande servicebrukarnas vardagskontext.

2.4.1. Nätsocialtjänst som begrepp

Att arbeta inom nättjänster i den sociala branschen är ännu idag ett relativt ovanligt arbetssätt, då det fysiska rummet haft och har stor betydelse inom det sociala arbetet. Inom socialt arbete har initiativ dock tagits under de senaste åren speciellt med förebyggande arbete med barn och unga i åtanke. Ett exempel på denna typ av insats är Vespa-projektet (Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut), som pågick under åren 2008-2012 (Ylönen 2010, 2).

Syftet med Vespa var att nå barn och unga i för dem en naturlig miljö, på nätet, och erbjuda dem tidigt stöd och lågtröskelservice. Målsättningen var att nå dessa unga, stödja och hjälpa i olika betungande situationer och hänvisa de unga vidare till lämpliga instanser (ibid 2010, 2).

I Malmö i Sverige erbjuds socialrådgivning på nätet sedan 2007, där personer kan ställa frågor till socionomer anonymt. Tjänsten går under namnet 'Soctanter på nätet' och är Sveriges första satsning av denna karaktär. Tjänsten är en så kallad fråga-svar-tjänst, som sedan 2011 även erbjuder möjligheten att chatta med en socionom (Malmö stads hemsida). Tjänsten kritiserades inledningsvis gällande sekretess och trygghet för klienterna.

Den största skillnaden mellan socialservice ansikte-mot-ansikte och online, är att den senare baserar sig på skriven text (Ley & Seelmeyer 2008). Då ickeverbala aspekter faller bort från kommunikationen, finns risken att klienten tolkar det skrivna ordet som mer positivt eller mer negativt (Wasko 2005, 41-72).

2.5. Webbaserat ungdomsarbete

Kun tulevaisuudessa nuorisotutkijat katsovat taaksepäin, he havaitsevat, että joskus silloin vuosituhannen vaihtuessa oli käytössä hetken aikaa sellainen hassu termi kuin ”verkkonuorisotyö” (Huttunen 2014).

Ungdomsarbetarna tog nätet i bruk som arbetsverktyg redan i slutet av 1980-talet (Vesikansa 1991), medan det under 2000-talet växte fram olika typer av webbaserade tjänster och applikationer. Arbetssätten och -metoderna har utvecklats an efter i takt med teknologin.

Att definiera det ungdomsarbetet som görs på internet är inte helt okomplicerat. Redan begreppen för arbetet lever och varierar - och har olika innebörd. I detta sammanhang diskuteras webbaserat ungdomsarbete, ungdomsarbete som utförs på internet eller med internet som redskap. Det ungdomsarbete som förverkligas på en virtuell arena, kan även kallas för bemötande arbete (kohtaava työ) (Joensuu 2005). Andra talar om virtuellt ungdomsarbete eller virtuella interaktionstjänster (Cavén-Pöysä et al 2007). På finska talas bland annat om *verkkonuorisotyö* samt *nuorille suunnattu verkkotyö*. Det senare berör i högre grad det arbete som utförs av professionella inom social- och hälsovården, som kan handla om sexualitet, rusmedelsfrågor samt barnskyddsarbete (Huttunen 2014, 15).

År 2014 delade Undervisnings- och kulturministeriet ut en miljon euro för informations- och rådgivningstjänster samt nätmedier för unga. Genom dessa understöd främjas uppfyllandet av ungdomslagets mål och värden och regeringens barn- och ungdomspolitik verkställs (Undervisnings- och kulturministeriet 2014). I Finland utvecklas ungdomsarbetet som utförs på nätet av Verke, det nationella utvecklingscentret för ungdomsarbete på nätet. Verke är ett av de nationella service- och utvecklingscentren som Undervisnings- och kulturministeriet inrättade i augusti 2010. Verkes verksamhet är i dagsläge finskspråkig.

Målet för Verkes verksamhet är att förstärka kompetensen och förståelsen bland aktörerna inom ungdomsarbetet om webbaserat ungdomsarbete, bygga upp information om ungdomsarbete på nätet och om de ungas webbkultur samt i samarbete med aktörer inom området utveckla metoder och tjänster för ungdomsarbetet på nätet. Målgruppen för verksamheten utgörs av aktörerna inom ungdomssektorn. Verksamheten utvecklas i

intensivt samarbete med den offentliga och tredje sektorn samt med kommersiella aktörer. Verke är en del av undervisnings- och kulturministeriets struktur för service och utvecklingscenter för ungdomsarbete som omfattar sammanlagt 14 aktörer. Verkes verksamhet samordnas av Helsingfors stads ungdomscentral (Verkes hemsida www.verke.org).

Undervisnings- och kulturministeriet stöder ungdomsarbetet på nätet genom att främja projekt i anslutning till det ur anslagen för ungdomsarbetet. Begreppet "nätmedia" förekom första gången i dispositionsplanen för anslaget för ungdomsarbete i regeringens budgetförslag för 2003. Med nätmedier avses olika tjänster och metoder inom ungdomsarbetet som i första hand tillämpas på webben (Verke-kolumn 2013).

Ungdomsarbetet på nätet handlar inte nödvändigtvis om en särskild arbetsform, utan ofta är det fråga om alldeles vanligt bemötande av unga och handledning av dem där mötena sker på webben i stället för i en ungdomslokal.

I en undersökning utförd av Verke (2013) om användningen av internet i arbete som riktar sig till ungdomar ($n=872$) framgick att särskilt information och marknadsföring liksom kontakten till de unga upplevdes som viktiga när det gäller utnyttjandet av internet i ungdomsarbetet.

Av dem som besvarade enkäten uppgav 92 procent att de använder internet i ungdomsarbetet. Av samtliga internet-tjänster utnyttjas sociala medier och e-post mest. Populärast av de sociala medierna är Facebook som används av rentav 93 procent av dem som besvarade enkäten och som använder internet i ungdomsarbetet. Åtta procent av informanterna menade att de inte använder internet i ungdomsarbetet. Nästan hälften av dessa uppgav som orsak att arbetstiden inte räcker till. Andra orsaker var att man inte upplevde att användningen av internet innebär något mervärde i ungdomsarbetet (38 procent) och att de egna kunskaperna var otillräckliga (27 procent). Ofta finns det emellertid någon i arbetsgemenskapen som utför ungdomsarbete även på webben. Dessutom rapporterade nästan samtliga informanter att de regelbundet använder internet under sin fritid.

Så gott som hälften av dem som besvarade enkäten upplevde att det finns faktorer som försvårar användningen av internet i ungdomsarbetet. De faktorer som mest försvårar

användningen av internet i ungdomsarbetet visade sig vara otillräcklig utrustning (25 procent) och att arbetstiden inte räcker till (24 procent). Av informanterna upplevde 19 procent att kunskaperna inte räcker till. Förutom detta anses även en otillräcklig infrastruktur (10 procent) vara en faktor som försvårar användningen av internet i ungdomsarbetet. Förfrågan riktades till medarbetare i kommuner och organisationer som arbetar med unga.

Under medieforumet för barn och unga (2008) konstaterades att det ungdomsarbete som förverkligas på internet bör med samhällets stöd få mer resurser. Dåvarande kommunikationsminister Suvi Lindén menade att det är viktigt med kontakt till en pålitlig vuxen som är närvarande. Ytterligare konstaterade dåvarande omsorgsminister Paula Risikko (2008) att ungdomar bör kunna nå yrkesfolk inom social- och hälsovårdssektorn på nätet eller allra helst mångprofessionella team, som snabbt och på ungdomarnas eget språk kan ge första hjälp till dem som behöver det. Det bör dessutom finnas en smidig övergång från den virtuella till den reella världen.

Sammanfattningsvis kan konstateras att internets roll i ungdomsarbetet i dagsläge i högsta grad handlar om att fungera som ett verktyg för endera information eller kontakt till målgruppen, de unga. Konkreta exempel på fungerande webbaserat ungdomsarbete är tillsvidare få till antalet. Ytterligare finns en tendens att olika kommuner eller andra instanser förverkligar liknande eller till och med parallella eller motsvarande innehåll och tjänster, som yttermera ur de ungas synvinkel ej är särdeles fungerande (Huttunen 2014). Det finns således ett behov av intensifierat samarbete aktörer emellan vad gäller webbaserat ungdomsarbete. Ytterligare av vikt är att involvera målgruppen i planeringsarbetet, för att skapa fungerande lösningar som svarar på en reell efterfrågan.

3. Virtuella stödtjänsters syfte och plats

En relevant frågeställning i detta sammanhang berör virtuella stödtjänsters syfte och om virtuella stödtjänster kan befrämja välmåendet? I föreliggande kapitel ligger fokus på de virtuella stödtjänsternas syfte och plats med koppling till den tredje sektorn, vilken betydelse den virtuella kontexten har, samt stödtjänsten som en form av övergång eller mellanfas.

Tidigare forskning visar att speciellt unga använder nätet aktivt för att söka stöd eller information kring sin livssituation (Löfberg & Aspán 2011). Enligt Granholm (2010) fungerar en virtuell arena som en plats, där individer anonymt kan avslöja sina tankar och känslor. Nätet verkar vara något som ungdomar upplever lättillgängligt och pålitligt och som ett ställe där de vågar öppna sig och reflektera över hur de mår. Att i ett ”psykiskt krävande” samtal ej heller behöva ta mottagarens reaktioner i beaktande, kan vara en lättnad för en ung individ. Turkle (2011, 187) ser detta som att gömma sig och drar paralleller till den klassiska psykoanalysen, där patienten var vänd bort från psykoanalytikern, för att möjliggöra fri association.

Ur forskningsprojektet 'Att uttrycka det svåra online' framkommer att unga vänder sig till online-tjänster i situationer då de behöver information om något specifikt som berör *intima, känsliga* eller *svåra frågor* i sin vardag. Dessa unga upplever det som en lättnad att kunna hitta svar på sina känsliga frågor online. De unga uttryckte det som att det är ”jättesvårt att prata face to face”. Att närstående människor blandar sig i de ungas liv kan upplevas problematiskt, samtidigt som ett visst förtroende för de vuxna finns och unga emellertid gärna tar emot hjälpen av en kompetent äldre person. (Löfberg & Aspán 2011.)

Unga kan ha fantasier eller föreställningar om vad det innebär att ta upp ett problem In Real Life (IRL). Dessa föreställningar förknippas ofta med känslor av skam, förlorad integritet, rädsla att bli bedömd eller kategoriserad. Många unga kan även ha förutfattade meningar eller till och med negativa upplevelser gällande myndigheter eller personal inom vården. Det kan finnas misstänksamhet och orimliga tankar gällande till exempel tystnadsplikten (ibid 2011).

Granholms (2010) forskning lyfter fram de ungas behov av att få samtala med en utomstående person, som inte personligen är en del av en aktuell livssituation eller -kris. Av vikt är att få stöd av en person som kan bemöta den unga mer neutralt än en anhörig.

Att tala om psykiska problem kan upplevas som stigmatiserande för en ung individ, vilket leder till att tröskeln för att söka hjälp av en professionell blir högre. Internet fungerar på grund av detta som ett attraktivt sätt att undvika stigma, då personer önskar söka hjälp, utan att bli stämplade av omgivningen. Att anonymt söka hjälp kan därför bli lösningen (Klein & Wilson m.fl.).

Det har uppkommit nya möjligheter för professionella vuxna att bemöta unga i och med IKT och den medierade kommunikationens utvecklingsprocess. Olika professioner, som till exempel kommunala ungdomsledare, socialarbetare, vårdpersonal, poliser och övriga stödpersoner förväntas i dagsläge eventuellt kommunicera allt oftare på internet med unga (Studie från BRIS 2012).

Markus Lundqvist (2011) beskriver i 'Työntekijät siellä, missä nuoretkin' om hur vuxna professionella inom den finskspråkiga Netari-verksamheten bemöter unga online. Inom denna verksamhet är polisen på plats en kväll i veckan, samtidigt som det parallellt är möjligt att komma i kontakt med en socialarbetare och psykiatrisk sjukskötare. Det mångprofessionella arbetssättet strävar efter att gagna både de unga som besöker tjänsten, samt de professionella som utför arbetet på denna virtuella arena.

Utgående från vilken profession man representerar kan det finnas olika möjligheter ta sig an den nya utmaningen att bemöta unga på en virtuell arena. Ungdomsledare eller -arbetare kan ha det lättare att anpassa sin verksamhet till denna miljö, än till exempel socialarbetare, bland annat på grund av lagstiftning. Enligt Kuikka (2011) krävs det rentav av ungdomsarbetare att ta tillvara den kunskap som kommer från de unga och snabbt omforma detta till en del av det dagliga arbetet.

Hälsorelaterade tjänster för unga erbjuds i dag fortfarande i första hand i samband med utbildningen. I Finland har hälsorelaterade satsningar på internet i större omfattning gjorts på finska, medan den svenskspråkiga verksamheten tenderar förverkligas i mindre skala. Överlag erbjuds diverse webbtjänster för unga i Finland, men endast ett fåtal baserar sig på online-kommunikation (chattsamtal i realtid). De flesta är så kallade fråga-svar-tjänster, där målgruppen har möjlighet att lämna en fråga och få ett så kallat fördröjt svar av en sakkunnig, inom rimlig tid. Svarstiden varierar beroende på tjänst.

Rahikka (2013, 26-31) talar om hjälpande stödtjänster (auttavat verkkopalvelut), vars syfte

är att främja medborgarnas välmående. Enligt Rahikka (2013, 83) söker sig personer till stödtjänster i ärenden som berör psykiskt välmående för att hitta information, information som klargör det egna tänkande. Till lika stor del förväntar de sig att få handledning och hjälp gällande den psykiska hälsan. I tjänster som bygger på interaktion förs förtroendefulla samtal på tumanhand mellan professionell och klient.

Internationellt finns flera satsningar gällande hjälp till unga online. Paraplyorganisationen Child Helpline International (CHI) startade år 2003 och fungerar som en nätverksorganisation för världens hjälplinjer för barn. CHI består idag av 167 barnhjälpelinjer i 136 länder som tillsammans har över 14 miljoner kontakter med barn årligen. CHI arbetar främst med att starta och hjälpa nya stödlinjer, stödja medlemmars nätverkande, erfarenhetsutbyte och utveckling. CHI bedriver också globalt och regionalt lobbyarbete för barns rättigheter utifrån barnens röster. Finlands bidrag till CHI är Mannerheims Barnskyddsförbunds 'MLL Nuortennetti', som erbjuder telefon- och chatservice till unga på finska.

3.1. Kontextens betydelse

One of the difficulties with writing about the internet is that it moves so quickly (Bell 2007).

Goffman (1974) hävdar att det sociala beteendet alltid sker inom ett specifikt betydelsesystem, inom vissa ramar. När ramen förändras, tolkas handlingar och yttranden på nytt sätt. Social kontext kan ses som ett sammanhang och sammanhangets innebörd. Innebörden kan i sin tur omfatta både konkreta och mer abstrakta delar, så som utrymmen eller diskurser (Sorbring et al 2014). Olika sociala kontexter utgör omgivningar för unga att utforma och utveckla sin identitet. Internet utgör en ny sådan kontext (Livingstone & Bober 2005).

I denna avhandling ligger fokus på bemötandet av unga i en online-kontext. Online-kontexten kan beskrivas som virtuell, immateriell och geografiskt gränslös (Johansson et al 2011, 11) och interaktionen som äger rum i denna kontext baserar sig till stor del på text och det skrivna ordet. Största delen av den befintliga forskningen berörande bemötande online baseras på kommunikation genom text, där brukarna erbjuds möjlighet till visuell anonymitet (Bell 2007).

Studier visar att en online-miljö kräver kommunikationsfärdigheter som är anpassade till

den digitala omgivningen. Dessutom är det viktigt att de professionella som arbetar i omgivningen upplever den som tilltalande och naturlig (Waldman & Rafferty 2006, 144).

Cecilia Löfbergs (2008) doktorsavhandling 'Möjligheternas arena? Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena' tar avstamp i den värld som skapats till följd av utvecklingen av IKT och speciellt gällande de samspelsarenor, som utvecklats under de senaste åren. Fokus i avhandlingen ligger på det *sociala samspelet i det virtuella rummet*. Löfberg diskuterar det kontextuella genomgående i avhandlingen. Löfberg poängterar inledningsvis att nätet är en "friare" kontext än det fysiska och konkreta rummet, där samspel normalt äger rum genom så kallad ansikte-mot-ansikte kommunikation. Vidare hävdar hon att cyberrummet kan fungera som en utveckling av individens identitet, den sociala kompetensen och de sätt man kommunicerar, internet har med andra ord breddat på gränserna för vad som är möjligt vad gäller samspel med andra människor. Löfberg hänvisar till Jones (1998) som menar att denna interaktiva process kan skapa en ny *social utveckling*.

Att forska i internet-kontexten kan uppfattas utmanande, då nätet är under ständig rörelse, utveckling och förändring. Detta kan leda till att kontexten splittras och det blir svårare med avgränsning av forskningsmaterialet (Laaksonen et al 2013, 21). Boyd & Ellison (2007) talar om den sociala kontexten som fallit ihop (*collapsing social context*) och syftar till den splittrade nätkontexten. Då internet inte är konstant till sin form, kan det te sig svårt att utveckla verksamhetsformer, som är av bestående karaktär.

Holloway & Valentine (2003) har uppmärksammat några förutsättningar som gör kommunikation i online-kontexten tilltalande för unga. De hävdar att kontexten hjälper unga att känna sig mer kompetenta än vad som händer i kommunikation ansikte-mot-ansikte. Orsakerna till detta handlar om avsaknad av bland annat kroppsliga reaktioner, vilket leder till känslor av frihet och lättnad för den unga individen. Ytterligare finns det mer tid för reflektion kring diskussionen, det finns således mer möjlighet till eftertanke.

En viktig synvinkel Rahikka (2013, 141-142) lyfter fram gällande hjälparbetet online, handlar om arbetets karaktär och att de professionella upplever arbetet som tungt och krävande. Detta på grund av att arbetet upplevs gränslöst och svårkontrollerbart. Väsentligt är även att kunna avsluta en kontakt, då klienten ej mera har nytta av vad tjänsten kan

erbjuda.

Rahikka lyfter ytterligare fram olika sociokulturella faktorer, som kan påverka hjälparbetet online. Faktorer som kan påverka kommunikationen handlar bland annat om ett krav om ett brett kunnande, omspannande IKT till det egna kunskapsområdet, som kunde vara till exempel socialt arbete. Informanterna i Rahikkas forskning upplevde att kunskap utöver det egna området även var önskvärt (ibid 2013, 141-142).

Att bemöta ungdomar på en virtuell arena innebär ofta att målgruppen till största del består av unga med en mångdimensionell problematik, vilket leder till att bemötandet behöver ske på brett plan och helst omfatta flera olika kunskapsområden. Det blir trots allt ohållbart och orealistiskt att utgå från att individer skall besitta ett så brett kunskapsfält som detta. Ett sätt att lösa detta dilemma är att jobba med mångprofessionella arbetsgrupper, där flera professioner representeras i samma team.

3.2. Lågtröskelservice inom den tredje sektorn

Delaktighet, samverkan, kamratstöd, frivillig- samt lågtröskelverksamhet realiserar ofta bättre inom den tredje sektorn, än i offentliga tjänster och institutioner. Den tredje sektorns aktörer besitter en specialkompetens vad gäller utvecklandet av lågtröskelverksamhet i form av olika stöd- och hjälptjänster riktade till unga, det finns flera exempel på detta. Denna typ av service fungerar i första hand i förebyggande syfte, men kan även verka i korrigerande mening. Organisationerna kan dock inte ersätta det offentliga systemet, utan fungera parallellt alternativt som ett komplement (Ruohonen 2010).

Rahikka (2013, 24) poängterar tredje sektorns roll i vårt samhälle som en sektor, som relativt smärtfritt kan producera verksamhet, som den offentliga sektorn inte har möjlighet till eller saknar olika typer av resurser. Tredje sektorns aktörer tenderar vara snabbare att agera, eftersom de ofta saknar en tung byråkrati, som försvårar utvecklingsprocesser. Detta är även en av orsakerna till varför den tredje sektorn aktivt börjat utveckla stödtjänster på internet samt tillvägagångssätt för detta nya sätt att bemöta människor på en virtuell arena.

En utmaning är dock finansieringen av dessa tjänster. Inledningsvis tenderar det finnas resurser till skapandet av dylika stödtjänster på internet, men fortsatt finansiering kan vara svårare att bli beviljad (Juvakka & Mykrä 2008). Detta försvårar arbetet med tjänsterna,

som kräver finansiering för att leva kvar och fortgå. Många finansiärer förutsätter att verksamheten senare integreras i till exempel kommuners ordinarie verksamhet, men detta kräver även en stor arbetsinsats att förverkliga, samtidigt som det även behövs resurser och kunskap inom kommunen att upprätthålla arbetet i fortsättningen. Integrationen blir ofta byråkratisk och utdragen och risken finns att stödtjänsten hinner dö ut under denna process.

Rahikkas (2013, 75-78) forskning gällande professionellas syn på hjälpande stödtjänster visar att deras beskrivningar starkast kan förknippas med lågröskelverksamhet. Den låga tröskeln motiveras med tjänstens lättillgänglighet. Detta i motsats till bastjänster ansikte-mot-ansikte, som kan kräva mod att söka sig till.

Vidare beskrivs stödtjänsternas verksamhet som förebyggande. Stödtjänsterna kan enligt de professionellas berättelser fungera som ett bollplank online, så länge individen ännu har resurser att hjälpa sig själv (Rahikka 2013, 78-81). Det förebyggande syftet kan dock äventyras i och med att krissituationer förekommer, som är krävande till sin karaktär och förutsätter ett svar från en professionell. Detta fenomen kan kopplas ihop med nätets oförutsägbarhet, det är omöjligt att veta vad som kommer att hända och hurdana fall och frågor som kommer att riktas till tjänsterna.

3.3. Stödtjänster online - en form av övergångstjänst

Rahikka (2013, 81) talar om stödtjänster online som övergångar till annan hjälp, hon använder metaforer som stig, kanal, väg eller bro för att tydliggöra denna process eller förflyttning. På så sätt kan stödtjänsterna online ses som slussar vidare, som en mellanfas, för personer som är i behov av mer hjälp eller eventuellt vård.

Centralt i Rahikkas forskning var ytterligare stödtjänsternas plats bland socialtjänst och annan vård, det blev klart att denna typ av stödtjänst ej konkurrerar med andra hjälpinstanser, utan utgör ett tillägg eller komplement till utbudet. En stödtjänst på nätet kan således fungera som en första kontakt till att söka hjälp i en fysisk miljö.

Tanken är att en stödtjänst på nätet vid behov skall kunna fungera som ett verktyg för att komma vidare till mer intensiv hjälp eller vård. Problem och utmaningar uppstår då användarna söker sig till denna typ av stödtjänst i fall av mer akut karaktär, som de facto borde åtgärdas av andra sakkunniga. Ytterligare är deltagarna i de flesta fall anonyma, vilket försvårar arbetet, eftersom de i hjälparollen inte har vetskap om "klientens" ålder

eller annan livssituation. Vidare kan det finnas faktorer som förvårar detta arbete, bland annat gällande riksomfattande stödtjänster som ger gränslös service gällande hela Finland, detta förutsätter en mycket bred kunskapsbas om stöd och vård oberoende av ort av dem som arbetar inom tjänsten (Rahikka 2013, 82).

Problem gällande övergångstjänstens karaktär kräver mer forskning och utredning. Eftersom denna typ av arbetssätt ännu är relativt nytt, är det oklart hur tackla denna form av problemområden.

4. Kommunikation genom chatt

Virtuell kommunikation och interaktion i hjälpsyfte betraktas än i dagsläge som relativt nytt, samtidigt som dessa arbetssätt fortfarande söker sin form. Forskningen visar sig ännu något svag på området och har blandade resultat. Avsikten med detta kapitel är att beskriva och diskutera möten mellan professionella vuxna och unga online, som baserar sig på snabb realtidskommunikation genom chatt. I kapitlet går jag närmare in på bemötandet och dess olika former. Vad innebär det i praktiken att bemöta unga online och hur kan dessa möten se ut? Vad karakteriserar samspelet? Jag har valt att fokusera på det dialogiska arbetet, samspel online, hyperpersonlig kommunikation samt självutlämnande online.

Begreppet chatt härstammar från engelskans *chat* och betyder att prata. Diskussioner som förs genom chatt, kan kallas för datormedierade skrivna realtidsamtal. Kommunikationen sker således online och det som skrivs kan läsas i realtid. Kommunikation i realtid sägs påminna mer om prat, än skriven text, främst på grund av det snabba tempot. (Dunkels 2010, 13.)

Nackdelen med denna typ av snabb kommunikation, är att det många gånger inte finns tid för reflektion. En annan faktor som försvårar kommunikationen handlar om avsaknaden av ickeverbala element. Detta kan upplevas krävande för de vuxna som leder en chattediskussion. Med hjälp av smileys och andra ikoner samt till exempel stora och små bokstäver, kan man ersätta ickeverbala element i diskussionen. Ytterligare är det av vikt att inte jobba ensam i en dylik miljö, arbete i par underlättar bemötandet av unga avsevärt (Rahikka 2013, 42).

Trots att kommunikationen är snabb till sin karaktär, finns en liten fördröjning, vilket gör att kommunikationen kan kallas för *semi-synkron*. Denna fördröjning gör att kommunikationssättet avviker från prat, som kunde benämnas *synkront*. (Sjöberg 2010, 21.) Enligt Crystal (2001) kan denna fördröjning ha konsekvenser för samspelet, trots att fördröjningen kan ha olika orsaker. En konsekvens kan handla om att tappa förtroendet för motparten, ifall ett svar dröjer länge. För unga är det däremot vanligt att de gör andra saker parallellt vid chattar, de kanske surfar på andra internetsidor, är aktiva inom sociala medier, ser på TV et cetera (Isaacs et al 2002).

Chattsamtal online kan förverkligas i grupp eller privat mellan två personer. I slutet av

1990-talet var det populärt med öppna chattrum, där främlingar steg in för att prata med varandra. I dag är denna typ av chattrum mindre vanliga (Dunkels 2010). Beroende på servicens karaktär, kan deltagarna delta anonymt med ett användarnamn eller genom registrering (Huttunen 2014). Unga tenderar välja användarnamn, som innehåller information om dem personligen, detta kan ses som ett alternativt sätt att presentera sin identitet (Subrahmanyam, Greenfield & Tynes 2006).

En chatt kan föra samman olika personer som befinner sig i olika fysiska rum för att sammanstråla i ett gemensamt virtuellt utrymme. Mångfalden av chattar är stor, samtidigt som de har olika funktioner, spelregler och målgrupper (Sjöberg 2010, 22).

4.1. Bemötandet i fokus

Syftet med föreliggande avsnitt är att se närmare på vad bemötandet innebär och vilka aspekter av bemötandet som blir väsentliga i det så kallade ansiktslösa samtalet online.

Relationen mellan den hjälpsökande och hjälparen kan studeras på olika sätt. Enligt Carlsson (2003) är mänskliga system relationella och bygger på språklig interaktion. Carlsson har studerat samspelesprocesser i socialt arbete och ser speciellt *språket* som essentiellt i samspelet mellan hjälpbehövande och hjälpare. Carlsson lyfter fram vikten av *samsyn*, det vill säga hur den hjälpsökande och hjälparen tillsammans ser och uppfattar den aktuella problematiken eller ärendet. Samsynen påverkas av bemötandet och hur hjälparen förhåller sig till den som söker hjälp. Ifall den som söker hjälp uppfattar bemötandet som negativt och ogynnsamt, kan det hända att personer avstår från att lämna ut information om känsligare frågor och ärenden. Ett gott bemötande handlar således om respekt och förtroende, att som hjälpsökande kunna lita på den professionella.

Behovet av tid har visat sig vara viktigt i formandet av interaktion mellan vuxna och unga. Relationsbyggandet bör i första hand bygga på de ungas initiativ, samtidigt som de vuxna behöver ha en aktiv roll och finnas tillgängliga (Lagergren et al 2011).

En svensk utredning gällande onlinemöten mellan fritidsledare och unga visar att fritidsledarna kommer i kontakt med en heterogen grupp, där de ungas ärenden rör sig mellan allvarliga rop på hjälp och lättsammare hälsningar (Lagergren et al 2011).

4.1.1. Dialogiskt arbete

Enligt Isaacs (2001) handlar dialog om ett meningsflöde. Hans tolkning härstammar från de grekiska begreppen *dia* och *logos*, som står för ”genom” och ”mening”. Isaacs gör en skillnad mellan en dialog och ett möte, då syftet med ett möte eller en palaver kan ses som att hitta konsensus kring olika frågeställningar, medan dialogens målsättning är att uppnå ny och eventuellt djupare förståelse individer emellan. Genom en dialog strävar man således ej enbart efter överenskommelse, utan efter att skapa en kontext och en gemensam grund för vidare arbete. På basen av detta kunde dialogiskt arbete kallas för förmåga att tänka tillsammans.

Dialogen kan vidare ses som motsats till monolog. Ett dialogiskt förhållningssätt innebär att du konstant tar i beaktande den sociala kontext du befinner dig i och de övriga som tar del av dialogen. Nya talturer och tolkningar breddar på synsätten att förhålla sig till det temat som är aktuellt inom den specifika dialogen (Seikkula & Arnkil 2009, 90).

Anderson (2002) beskriver ett dialogiskt samtal som *gemensamt frågande*. Gemensamt frågande innebär kontinuerligt interagerande, ett utbyte som baserar sig på att ge och ta.

Att försöka förstå och skapa mening genom gemensamt frågande är kontentan av den dialogiska processen och även av ett samverkande språkssystemiskt synsätt.

Hur vi som professionella svarar på frågor kan även vara avgörande. Ett hurtant utrymme ger vi våra kunder, klienter eller patienter, genom vårt svar på en ställd fråga? (Seikkula & Arnkil 2009, 95).

Voloshinov (1990) menar att i en dialog bör parterna ta i beaktande motparten i sin helhet. Helheten består enligt Voloshinov av kroppsspråk, röstläge, den omringande miljön och andra personer som ingår i omgivningen. Hur kunde detta synsätt förverkligas i dialoger som förs i en online-miljö?

Bahtin (1991) i sin tur, hänvisar till Dostojevskijs användning av begreppet *polyfoni* och ser dialogen som flerstämmig. I ett dialogiskt sammanhang innebär detta att flera röster hörs på samma gång. I en polyfonisk verklighet kan dessa röster ej rangordnas, en röst kan inte vara viktigare än en annan, utan alla bidrar till den dialogiska helheten (Seikkula & Arnkil 2009, 91). Mångprofessionellt arbete kan i optimala fall ses som polyfoni, där många professionella bidrar till ett gemensamt arbete.

Som professionella bör vi vara försiktiga med att ha förutfattade meningar om dem vi ämnar hjälpa, detta synsätt passar vidare ihop med Levinas (1996) filosofi om att vi aldrig kan känna till den andra till fullo, eftersom relationen inte är symmetrisk.

Enligt Metteris (2004, 2012) forskning om oskäliga fall (kohtuuttomat tapaukset) inom socialt arbete, visar det sig att klienterna inte varit delaktiga i ärenden som berör dem. De har inte fått vetskap om varför beslut fattats och på vilka grunder. I dessa fall har bemötandet och arbetet med klienterna ej varit dialogiskt. Enligt Metteri (2004, 2012) är det viktigt att som professionell ansvara över svaren till klienterna och att klienterna respekteras genom *autentisk dialog*. Klienterna bör respekteras som människor och förses med motiveringar till ageranden som berör det sociala arbetet.

Den autentiska dialogen innebär enligt Mönkkönen (2002) *att svara* och att den professionella sätter sig i klientens situation. Det dialogiska arbetet förutsätter empati och att vi även kan beröras i professionella situationer. Mönkkönen (2002) menar att detta sker då vi kombinerar vår profession med mänsklighet.

Sammanfattningsvis kan ett välfungerande samspel mellan en hjälpsökande och den professionella kallas för *dialogrymd* eller *dialogisk rymd*, ett samspel där det finns utrymme och plats för flera samtida idéer, synsätt och tolkningar. I en dialogisk rymd finns möjlighet att resonera fritt inom öppna processer (Anderson 2002, 121):

Dialogrymd är avgörande för utvecklingen av en skapande process som gynnar ett flöde av skiftande idéer och handlingar.

Motsatsen till en dialogisk rymd är ett monologiskt utrymme, där det endast finns plats för en idé eller uppfattning (Braten 1987).

4.1.2. Samspelet online

Löfberg (2008) har studerat samspel mellan unga online och kommit fram till tre olika sociala samspelsmönster på den dåvarande populära svenska webbsidan LunarStorm.se. Samspelsmönstren benämns för ”lekande samspel”, ”korrigerande samspel” samt ”orienterande samspel”.

Lekande samspel handlar om att de unga, som även kallas för *virtuer* i avhandlingen, har en liknande referensram och känner igen varandras sociala positioner och kan bekräfta varandra i samtale. Det korrigerande samspelet berör i sin tur vad som är rätt och fel. I denna typ av samspel framstår motsättningar och olika tankar och idéer tydligare unga emellan. Samtalen

kan få en uppfostrande karaktär, där unga korrigerar varandra genom svar på frågor eller råd och tips hur man kunde lösa en viss situation eller problematik. Inte sällan är det äldre unga som "korrigerar" yngre.

Den tredje typen av samspel, orienterande samspel, innebär att försök till utveckling av gemensamma idéer förverkligas. Samspelet inleds ofta med en fråga, som någon ung ställer (Löfberg 2008, 80).

Ivar Frønes (1995) talar om horisontella och vertikala relationer. En horisontell relation är jämlik och bygger på ett gemensamt sakförhållande, medan en vertikal relation baserar sig på en under- och överordnad relation, som utmärks av ett ojämnt ansvarsförhållande mellan aktörerna. Den horisontella relationen kännetecknas av att det pågår förhandling och att parterna ger uttryck för gemensamma idéer. Relationen får sin mening genom gemensamma upptäckter snarare än genom maktutövning (Löfberg & Aspán 2011).

Unga kan uppleva den vertikala relationen i en fysisk miljö som besvärande och hämmande, detta på grund av att parterna ofta har färdigt tillskrivna positioner, som markerar under- och överordnad maktobalans. Detta betyder inte att en vertikal relation per automatik skall tolkas som dysfunktionell eller negativ. Unga söker också stöd av någon som har mer kompetens och erfarenhet än vad de själva besitter om den livssituation de befinner sig i. Den horisontella nivån kräver dock vetskap om när det är lämpligt att hänvisa en ung till en annan aktörs tjänster, att för snabbt göra detta kan ha en negativ inverkan på den unga, då den de facto eventuellt skulle nöja sig med enbart samtalsstöd i den specifika situationen. (ibid 2011, 73). Viktigt är även att i situationer var hänvisning är nödvändigt, noggrant motivera varför för den unga.

Jeanette Sjöbergs (2010) doktorsavhandling 'Chatt som umgängesform. Unga skapar nätgemenskap' berör nätgemenskap och social ordning i ett chattrum. Sjöbergs forskningsfrågor handlar om vilka samtalsresurser och lokala rutiner som präglar chattsamspelen, på vilka sätt skapas och förhandlas olika deltagarpositioner och på vilket sätt uppstår nätgemenskap i ett nätsamfund.

Genom analys av det sociala samspelet har Sjöberg upptäckt olika samspelelement och social ordning. Den mångfacetterade interaktionen kan variera från lekfull till mer allvarlig. En del av samtalen kan uppfattas som berättelser.

Samspelet online kan vara krävande, då många samtal ofta förs parallellt och man som

deltagare bör vara på alerten för att kunna följa med vad som försiggår. Enligt Sjöberg (2010) är det kombinationen av teknik och mänsklig interaktion, som gör denna typ av kommunikation speciellt utmanande.

Sjöberg (2010) beskriver hennes första intryck av chattsamspel som:

[...] initialt kaosartat, lösryckt och i vissa fall nära nog obegripligt, och jag undrade hur deltagarna själva kunde finna någon sammanhängande logik i den aktivitet de ägnade sig åt.

Vidare konstaterar hon att efter tid kunde samtalen bli hanterbara och mer begripliga.

För att kunna orientera sig fram i samspel online, behövs ofta kunskap om den *sociala koreografin* (Aronsson 1998). Detta innebär hur språk används, vilken typ av humor är accepterat och hur göra för att kommunicera smidigt med de övriga deltagarna. I början av sin forskning, då Sjöberg upplevde samspelen som närmast kaotiska, berodde detta antagligen på avsaknaden av så kallad *netiquette*, det vill säga spelregler för agerandet i denna typ av online-miljö.

Den som inte behärskar koden hamnar lätt utanför gemenskapen (Sjöberg 2010, 145).

Till fungerande samspel online hör även olika typer av sociala rutiner, som till exempel hälsnings- och avskedsrutiner. Dessa hänger ihop med sociala positioner och markerar om någon är välkommen i gemenskapen eller ej (ibid 2010, 147).

4.1.3. Anonymitetens olika aspekter

Löfberg & Aspán (2011, 48) beskriver en *relativ anonymitet* som väsentlig och som fördel för de unga i de sammanhang de söker sig till stödtjänster online. Den relativa anonymiteten innebär att de unga själva väljer hur mycket information de delar med sig av. Denna typ av anonymitet kan underlätta kommunikationen för den unga i jämförelse med tjänster i en fysisk miljö. En orsak till detta handlar om att de unga kan ta emot vuxnas hjälp och stöd, utan desto mer involvering i deras liv. En annan förklaring kan beröra ärenden förknippade med skam, som upplevs lättare att hantera i ett ”ansiktslöst” möte online (Gray et al 2005, 1471).

Det visar sig att unga tillskriver anonymiteten stor betydelse. Anonymiteten har en integritetsaspekt, som visar sig viktig, att bibehålla sin integritet gentemot vuxenvärlden.

(Löfberg & Aspán 2011, 48).

Ur professionellas synvinkel kan anonymiteten föra med sig utmaningar i form av begränsningar. Karlsson & Thörn (2013, 257) frågar sig till vilken grad kan man uppfatta eller greppa en person på basen av skriven text. Är det möjligt att ge optimalt stöd, om man inte har tillräckligt med kunskap om personen i fråga? Dock kan man på samma gång fråga sig om professionella i det fysiska rummet alltid har den korrekta informationen om den hjälpsökande i fråga.

Hallberg (2014, 11) resonerar intressant kring förändringar som skett under de senaste åren vad gäller anonymitet online. Han relaterar till Facebook och *The Facebook Effekt* (2010), som sägs ha påverkat anonymiteten på internet radikalt, i och med att Facebook kräver att du deltar med eget namn. Hallberg spekulerar vidare huruvida detta hänger ihop med den massiva förminskade andelen unga som uttryckligen använder Facebook. Stora mängder unga över hela världen har under de senaste åren övergett Facebook för andra sociala medier, där man nödvändigtvis inte behöver agera under eget namn.

4.1.4. Hyperpersonlig kommunikation

Det finns många påståenden om att nätbaserad kommunikation skulle vara mindre rikt på grund av att visuella och ickeverbala aspekter saknas. Dock finns forskning som motbevisar detta och menar att nätkommunikation kan vara mer socialt och intimt än kommunikation ansikte-mot-ansikte. Walther (1996, 19) beskriver nätbaserad kommunikation som *hyperpersonlig kommunikation*. Den hyperpersonliga kommunikationsprocessen består av fyra element; sändare, mottagare, kommunikationsinstrumentets karaktär samt feedbackprocessen. Enligt Walther kan sändaren kontrollera den textbaserade kommunikationen bättre än i kommunikation ansikte-mot-ansikte.

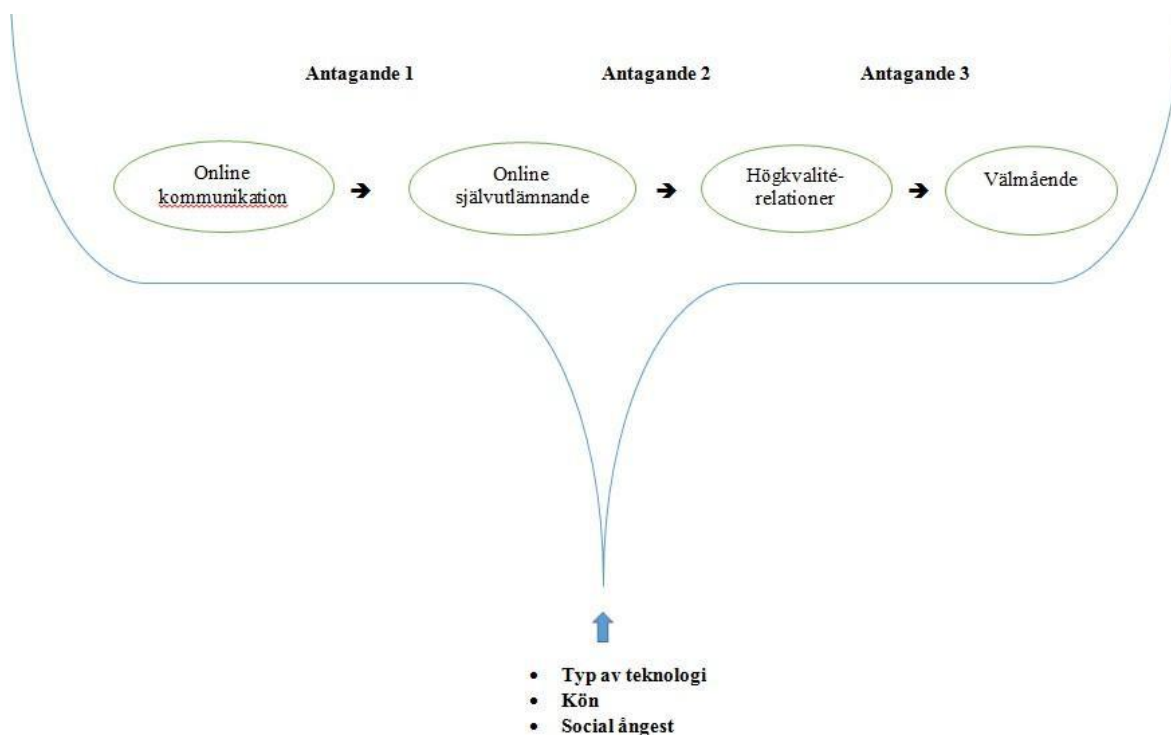
Vidare hävdar Walther (1996) att sändaren i hyperpersonlig kommunikation har möjlighet att välja vilka sidor som framhävs och vilka sidor man hellre önskar dölja. I denna typ av kommunikation behöver en ung person till exempel inte bekymra sig gällande osäkerhet berörande utseende eller hur mottagaren kommer att reagera på ärendet i fråga. Fördelen med ett så kallat ansiktslöst samtal handlar om att parterna kan koncentrera sig på själva kommunikationen.

Hyperpersonlig kommunikation innebär även att det finns mera tid för reflektion, då du inte

omedelbart förväntas reagera på till exempel en frågeställning.

4.1.5. Självutlämnande online

Hypotesen om *online självutlämnande* (Valkenburg & Peter 2009) är en modell som förklarar positiva effekter av internet. Hypotesen hävdar att de positiva effekterna av internet, känslan av social tillhörighet (social connectedness) och välmående kan förklaras av ökat självutlämnande (avslöjande) online. Självutlämnande eller avslöjande handlar i detta sammanhang om online kommunikation gällande personliga ärenden, som ofta är av känslig karaktär, som känslor, oro och sårbarhet. I hypotesen ingår tre antaganden. I figuren nedan beskrivs processen gällande självutlämnande (self-disclosure) online.



Figur 1. Hypotesen om online självutlämnande (Valkenburg & Peter 2009).

Det första antagandet hävdar att online-kommunikation stimulerar till självutlämnande online. Detta antagande stöds av tidigare forskning och bland annat Walthers (1996) teori om hyperpersonlig kommunikation. Valkenburg & Peter (2009) menar att denna miljö är speciellt frigörande för tonåringar och unga vuxna, som eventuellt kämpar med faktorer som blyghet och osäkerhet, som hör ihop med den utvecklingsfas de befinner sig i. Det vetenskapliga stödet för antagande nummer ett är rikligt.

Det andra antagandet handlar om att ökat självutlämnande på internet förbättrar kvaliteten gällande tonåringars och de ungas relationer, medan det tredje antagandet berör ungas välmående, som resultat av ”högkvalitérelationer”. Goda vänskapsrelationer förebygger stress och psykiskt illamående bland unga (Valkenburg & Peter 2009).

Dock finns det flera faktorer som påverkar denna process, som bland annat typ av teknologi som används, individen i fråga och den sociala kontexten. Flera studier påvisar att denna positiva effekt uppnås i första hand i kommunikation emellan personer som känner varandra från tidigare (Bessière m.fl. 2008). Ytterligare visar tidigare forskning att tonåriga pojkar drar mer nytta av online kommunikation med redan existerande vänner, än vad flickor gör.

Vidare visar sig social ångest spela in vad gäller välmående genom kommunikation online. Valkenburg & Peter (2009) lyfter fram två motstridiga hypoteser gällande online kommunikation och social ångest. Den första baserar sig på studier från slutet av 1990-talet, som hävdar att det i första hand är socialt ångestfyllda unga som söker sig till kommunikation online, på grund av att man inte behöver konfrontera någon ansikte-mot-ansikte. Den andra motsatta hypotesen menar å andra sidan att det är socialt kompetenta unga som söker sig till kommunikationsmöjligheter online (Kraut et al 2002).

5. Socialt stöd genom online kommunikation

There is evidence, especially in health matters, that online communication promotes social support and expansive social interactions (Kavanaugh & Patterson 2002).

För att kunna hantera påfrestningar i livet behöver vi stödjande resurser i form av andra individer, materia eller institutioner – *socialt stöd*. Sociala relationers positiva inverkan på individens hälsa och välmående är i sig inte en nyhet, att socialt stöd (social support) kan utveckla individens välmående och mentala välbefinnande är känt sedan länge tillbaka (Heaney & Israel 2008). I detta kapitel behandlas det sociala stödets olika dimensioner, hur socialt stöd kan ta sig uttryck online samt sambandet mellan sociala relationer och upplevelsen av ensamhet.

5.1. Det sociala stödets olika dimensioner

Sedan 1970-talet har flertalet forskare lyft fram sambandet mellan sociala relationer och hälsa. Speciellt viktig har den skyddande funktionen av socialt stöd gentemot stress visat sig vara. (Cassel 1976.)

Generellt sett är definitionen av 'socialt stöd' ej helt okomplicerad, fenomenet har de facto studerats från ett flertal olika perspektiv (Gottlieb 1981, 12) och det råder tvetydigheter om hur definiera och mäta socialt stöd fortsättningsvis. Detta leder till att fenomenet forskas från olika aspekter, vilket resulterar i varierande resultat, som i sin tur är problematiska att jämföra. Trots att forskarna på 1970-talet definierade socialt stöd på något olika sätt, var deras argument trots allt jämförbara, de var överens om att sociala relationer kan dämpa stressens inverkan på människans hälsa och psykiska välmående. (Vangelisti 2009, 40.)

Fokus i forskningen kring socialt stöd låg på relationen mellan hälsa och det sociala stödet fram till mitten av 1990-talet, inte sällan med tyngdpunkt på hantering av krissituationer. Socialt stöd har samtidigt en viktig förebyggande funktion, som inte är att förglömma (ibid 2009).

För att öppna begreppet, ser vi närmare på några olika sätt att definiera hur man kan se och uppfatta socialt stöd.

Cobb (1976) inelade socialt stöd i tre delområden:

- 1) Information som får subjektet att uppleva att hen är omhändertagen och älskad.
- 2) Information som får subjektet att uppleva att hen är värdefull och uppskattad.

- 3) Information som får subjektet att uppleva att hen är en del av ett nätverk av kommunikation och ömsesidighet.

Cobb lämnade materiellt stöd utanför sin definition, eftersom tjänster och service enligt honom kan skapa ett beroende, medan de övriga i motsats leder till självständighet. Senare forskning har i sin tur inkluderat instrumentellt stöd, i form av till exempel ekonomiskt stöd och hälsovård.

House (1981) har i sin tur indelat socialt stöd i fyra olika grupper:

- 1) *Emotionellt stöd* (i form av empati, kärlek, tillit och omsorg)
- 2) *Instrumentellt stöd* (i form av konkret stöd till en hjälpbehövande)
- 3) *Information* (i form av råd och handledning)
- 4) *Uppskattning* (i form av konstruktiv feedback och bekräftelse)

Förutom definitionerna av socialt stöd, kan man ytterligare närma sig socialt stöd ur olika perspektiv; ur *det sociologiska perspektivet*, enligt vilket individen integreras in i en social grupp, *det psykologiska perspektivet*, som innefattar hur individen uppfattar att socialt stöd finns tillgängligt för denne, det gäller både uppfattningen om mottaget stöd (received support) och uppfattningen om hur mycket stöd som finns tillgängligt för individen (perceived support) och slutligen *det kommunikativa perspektivet*, där den sociala interaktionen är central och betydelsefull människor emellan (Vangelisti 2009).

Enligt Heaney & Israeal (2008, 190) är det sociala stödet alltid avsett att vara till nytta och hjälp, om man utgår från personen som bidrar med det. Hur socialt stöd dock fungerar i praktiken varierar och påverkas av så många olika faktorer, att det är så gott som omöjligt att förutspå hur resultatet kommer att inverka på en individ, om det kommer att utfalla positivt eller negativt. Trots detta visar tidigare forskning att de tre ovanbeskrivna perspektiven skulle normalt ha positiva utfall (Vangelisti 2009, 42).

Socialt stöd kan få en negativ innebörd, ifall individen som erbjuds socialt stöd uppfattar det som pinsamt, stigmatiserande eller motbjudande (Chesler & Barbarin, 1984). Vidare kan det sociala stödet uppfattas som felaktigt, oprofessionellt eller inkompetent (Vangelisti 2009).

Här spelar kontexten även en märkbar roll, eftersom samma individ kan uppfatta socialt stöd i ett 'offentligt rum' som negativt, men gärna tar emot stödet i en privat kontext, där det

ytterligare finns möjlighet att ta emot stödet anonymt (ibid 2009).

En individs uppfattning av det tillgängliga sociala stödet minskar på rädslan för misslyckande och oro för fara. Samma uppfattning för med sig en frihet att experimentera och ta risker (Sarason & Sarason 2009, 115).

Så vem är det som kan erbjuda socialt stöd och i hurdana situationer? Källor för socialt stöd kan vara informella nätverk, så som familjen, vänner och nära kolleger samt mer formella nätverk, i form av professionella till exempel inom social- och hälsovård (Heaney & Israel 2008, 197). Vilken typ av socialt stöd individen behöver från de olika källorna kan variera. I till exempel sjukdomsfall, kan det vara viktigt med emotionellt stöd av närstående, medan behovet av information av professionella kan på samma gång vara avgörande (Blanchard et al 1995).

Trots att socialt stöd ofta relateras till nära och intima relationer individer emellan, kan det vara viktigt att även ta i beaktande en bredare syn på möjliga sociala relationer, som kan vara av märkbar betydelse för individen. Samhällsstöd i form av föreningar och organisationer, skolor, bibliotek, grannar et cetera, kan bidra med socialt stöd, speciellt för personer med sociala svårigheter eller möjliga funktionshinder. (Sarason & Sarason 2009, 116.)

Empati i relation till socialt stöd är ofta avgörande i hjälpsökandesituationer som upplevs stigmatiserande för individen i fråga. Detta gäller såväl emotionellt stöd som instrumentellt och information. (Heaney & Israel 2008, 197.) Då man fungerar som källa för socialt stöd, är det således ytterst väsentligt att kunna leva sig in i den hjälpbehövandes situation och roll och förmedla empati på ett sätt som den hjälpbehövande inte upplever stämplande.

5.2. Socialt stöd via internet

Kavanaugh & Patterson (2002) hävdar i det inledande citatet att det finns vetenskapligt stöd för att online kommunikation främjar socialt stöd och breddar på social interaktion, speciellt då det kommer till frågor som berör hälsa. Steinfeld m.fl. (2008) påvisar vidare att IKT kan hjälpa att utvidga personliga nätverk, speciellt beträffande personer med lägre självkänsla eller personer som saknar kontakter offline.

En ung person som i IRL-interaktion har svårt att uttrycka sig eller är skygg i sociala sammanhang, kan hitta socialt stöd i en virtuell kontext. Den virtuella personen tenderar

agera modigare och mera självsäkert eftersom det går att undvika reaktioner och följder på egna beteendet. Walther och Boyd (2002) ser stöd online som en möjlighet för dem som söker information, emotionellt stöd eller social gemenskap. De lyfter fram vikten av att kunna vara anonym, inte behöva belasta andra personer IRL och kunna fokusera på det verkliga ärendet.

På så sätt har internet fört med sig nya alternativ för människor att hitta socialt stöd på en ny arena. När det kommer till stödforum online, har tidigare forskning hittat både för- och nackdelar gällande tillgången till socialt stöd. Till fördelarna hör bland annat tillgängligheten och möjligheten att kunna vara 'online', oberoende av tid på dygnet. Internet är även tillgängligt för personer med funktionshinder som påverkar mobilitet eller tal- och hörselproblematik. Vidare kan nätet utgöra en optimal arena för personer med sjukdomar som fortfarande kan uppfattas som stigmatiserande eller tabubelagda, så som AIDS eller cancer (White & Dorman 2001, 694).

Social status är en faktor som inte behöver spela så stor roll i en grupp som kommunicerar online. Ytterligare kan rollerna i grupper online och offline variera. Online kan du vid behov välja en mer passiv roll (*lurking*), som inte deltar i diskussionen, men följer med vad de andra säger. Medan samma beteende i en grupp offline eventuellt kunde upplevas något udda (White & Dorman 2001, 702).

Enligt Smyth m.fl. (1999) kan skrivandet om tankar och känslor i ett online-forum ha terapeutisk effekt och lätta på depressiva symtom och ensamhet samt stress. Flera forskningar visar att kommunikation medlemmar emellan i en online-miljö skapar en känsla av lättnad hos sändaren av ett meddelande (White & Dorman 2001).

Till de mindre positiva aspekterna hör faktumet att alla inte har tillgång till internet (digitala klyftan), missförstånd kan uppstå i kommunikationen, avsaknad av teknisk kunskap, osakligt beteende och felaktig informationsspridning till exempel gällande sjukdomar (White & Dorman 2001, 695).

Tidvis uppstår beteendeproblematik inom online-forum av allvarligare karaktär. Online-miljöer erbjuder ett nytt forum för bland annat personer som lider av *Münchhausens syndrom* (*Munchausen by proxy, MBP*). Münchhausens syndrom handlar om missbruk av

uppmärksamhet, sympati och kontroll ofta genom påhittade historier om personliga sjukdomar eller kriser. *Munchausen by Internet* berör hur syndromet tar sig uttryck i en online- miljö. Tidigare forskning visar att individer ibland med avsikt sprider felaktig information online för att detta ger dem tillfredsställelse. (Feldman 2000).

Tidigare forskning visar att stödgrupper i en offline-miljö tenderar handla mer om kostsammare diagnoser och dyra behandlingar, medan grupper online berör i högre grad svårförstådda förhållanden, som kan vara obotliga eller förbisedda av hälsovården (Davison m.fl. 2000). Granholms (2010) forskning gällande högskolestuderandens hjälpsökande från den virtuella stödtjänsten 'Virtuaaliolkapää', visar att en stor del av de hjälpsökande hade haft tidigare kontakt till professionella inom både bas- och specialsjukvården, så som den psykiatriska vården. Kontaktagarna uppgav ytterligare att de inte visste vart de kunde vända sig, alternativen var således begränsade. Ytterligare visade sig den problematiska livssituationen för dessa personer som en långvarig process, som varit aktuell en längre tid.

Sammanfattningsvis kan konstateras att online-tjänster med hjälpsyfte kan bidra med både positiva och negativa aspekter för den hjälpsökande. Ytterligare tenderar gruppen som söker hjälp online vara heterogen till sin karaktär, vilket i sin tur skapar utmaningar för den instans som producerar tjänsten. Samtidigt finns det möjligheter att nå ut till grupper som tidigare varit onåbara eller svårnådda. Ytterligare kan denna typ av verksamhet ha en kostnadseffektiv fördel (White & Dorman 2001).

5.3. Sociala relationer och ensamhet

Ensamhet utgör en fara i det postmoderna samhället, det vet vi. Ensamhet mitt i myllret (Hertz 2008).

Kausaliteten mellan välmående och ensamhet går ej att bestrida (Saari 2009). Enligt Cacioppo & Patrick (2008) finns fem tydliga samband:

- 1) Avsaknaden av nära sociala relationer leder i många fall till misskötsel av den egna hälsan och välmåendet, på grund av brist på social kontroll.
- 2) Ensamma individer påverkas av en större andel stressfaktorer i form av konfliktfyllda relationer till bland annat familjemedlemmar. Ytterligare upplever de ofta sitt

förvärvsarbete som frustrerande.

- 3) Ensamma individer tenderar att i mindre grad njuta av livet än genomsnittligt, de är mindre aktiva och reagerar mer passivt till glada ansikten.
- 4) Ensamma tenderar ha mera stresshormoner i kroppen än medborgare i genomsnitt och de agerar mer passivt i konfliktsituationer.
- 5) Ensamma sover sämre, vilket över tid påverkar välmåendet negativt.

Speciellt i barn- och ungdomsåren vore det viktigt att forma vänskapsrelationer. Vänner erbjuder socialt stöd och kan fungera som trygghet i situationer förknippade med osäkerhet. Barns tidiga anknytning till sina föräldrar sägs även påverka barnets senare vänskapsrelationer och dess karaktär (Dunn 2004).

Enligt Laine (2005) är definitionen på ensamhet inte fastslagen. Oftast beskrivs ensamhet med hjälp av följande drag:

- 1) Ensamhet beror på upplevda brister i individens sociala relationer.
- 2) Ensamhet är alltid en subjektiv upplevelse.
- 3) Ensamhet upplevs som obehagligt och ångestfyllt.

Det hävdas att det är skillnad på att vara fysiskt eller psykiskt ensam. Fysisk ensamhet kan förknippas med positiva känslor av att till exempel ha tid för sig själv att reflektera, medan den psykiska ensamheten oftast kopplas ihop med negativa känslor av ångest och obehag. Ensamhet är inte något som är synligt för omgivningen. Vidare kan reaktionerna på ensamhet variera människor emellan. Allvarlig ensamhet kan ha en passiverande och nedslående effekt. (Laine 2005, 162-165.)

Ytterligare kan ensamhet indelas i *emotionell* och *social ensamhet*. Emotionell ensamhet innebär avsaknad av nära relation, medan social ensamhet står för brist på socialt nätverk i form av vänner och bekanta (ibid 2005, 162).

Enligt Enkäten Hälsa i skolan 2013 (Institutet för hälsa och välfärd, THL) uppger 7-8 procent av finska elever och studeranden att de inte har en enda vän de kan tala med i förtroende. Enkäten besvaras av cirka 200 000 elever i klass 8 och 9 i grundskolorna och av 1:a och 2:a årets studerande i gymnasierna och vid yrkesläroanstalterna i Finland.

Då fokus i denna avhandling ligger på en online-kontext, är det av intresse att se närmare på hur ensamhet i förhållande till hjälpsökande online i tidigare forskning tagit sig uttryck, vad

kan vi säga om detta?

Enligt Valkenburg & Peter (2006) föredrar socialt ängsliga och ensamma unga kommunikation i en online-miljö, framom ansikte-mot-ansikte kommunikation. Vidare hävdar de att dessa unga upplever att internet erbjuder dem mer möjligheter till reflektion och kontroll över de meddelanden de sänder. Därutöver uppfattas kommunikationen online som djupare och mer ömsesidig, av dessa unga.

Online-kommunikation kan utgöra ett viktigt medel för socialt ängsliga, introverta och ensamma unga att komma över sina hämningar att fungera i ansikte-mot-ansikte situationer.

The internet not only offers such young people a new venue to fulfill the need for association and involvement in a social circle, but it also compensates for their lack of social skills and ultimately may help them to gain self-confidence, to be enjoyed later in face-to-face interactions (Mesch 2010, 68).

Morahan-Martins & Schumachers (2003) forskning visar dessutom att ensamma individer rapporterar att de använder internet mera för socialt stöd och föredrar umgänge online och hävdar även att största delen av deras vänner är online-bekantskaper. Dock behövs mer forskning om huruvida det finns en koppling mellan online-kommunikation och beroende av internet (Subrahmanyam & Šmahel 2011, 170).

Rahikka (2013) ser ensamheten som ett allvarligt samhällsligt problem:

Oman aineistoni perusteella yksinäisyys näyttäytyy verkkopalveluissa kipeänä yhteiskunnallisena ongelmana (Rahikka 2013, 129).

När det kommer till ensamhet, hävdar Rahikka (2013) att stödtjänsterna online inte kan radera ensamheten från realvärlden, dock kan de minska på känslan och upplevelsen av ensamhet hos individen. Vidare menar Rahikka att stödtjänsterna kunde utnyttjas ännu mer effektivt och optimalt än idag, som riktade tjänster till specifika målgrupper, som till exempel unga utan studie- eller arbetsplats. Enligt Rahikka kommer internethjälpandet att öka under de kommande åren. Väsentligt vore även att denna typ av internetkompetens beaktades i utbildningen gällande det sociala området.

Genom socialt stöd kan professionella i bästa fall stödja unga virtuellt i stunden och med tid genom empowerment hjälpa dem att våga knyta kontakter offline. Precis detta utgör utmaningen för online-tjänster av detta slag. Om de fallerar i stödandet av kontaktskapandet

offline, finns en risk att dessa unga stagnerar i samma livssituation (Granholm 2010). Mu Hus (2009) forskning stöder detta, i och med att hens studie visar att chatt i realtid inte minskar på ensamhet. Denna forskning berörde dock chatt främlingar emellan och med ett begränsat antal informanter ($n = 234$).

6. Forskningsprocess och analys

Det är ett genuint gräsrotsperspektiv med utgångspunkt i konkreta och aktuella frågor (Julkunen 2014).

Denna avhandling utgår från praktiken, från det konkreta fältet där vuxna professionella bemöter unga online på daglig basis. Vad handlar dessa möten om? Hur kan vi bli bättre på att se och bemöta unga? Kan vi genom detta relativt nya sätt att arbeta fånga upp unga som annars går oss förbi?

Min forskningsfråga är tudelad: Hur beskriver vuxna professionella samtalet och bemötandet av unga online? Vidare svarar avhandlingen på frågan: Hur ser de vuxna professionella på styrkor och utmaningar i kommunikationen i denna kontext?

6.1. Praktikforskning

Avhandlingen kan karaktäriseras som praktikforskning, då syftet är att granska det praktiska arbetet och att komma fram till utvecklingsförslag och förbättring för fältet där arbetet utförs. Praktikforskning innefattar en pragmatisk nyfikenhet. Det handlar om att identifiera god och fungerande praxis, samtidigt som det rör sig om att belysa problematisk praktik genom kritisk granskning och utveckling av nya idéer för att förbättra det praktiska.

Praktikforskningsfältet har insett att detta görs bäst genom samarbete mellan de praktiska utförarna av arbetet och forskare. Även beslutsfattare, servicebrukare och medborgare bör involveras för optimala resultat. (Julkunen 2014).

Inom samhällsvetenskapen har det redan en längre tid talats om att vi lever i en tid som karaktäriseras av förändring. Förändringen berör många olika områden som teknologi, ekonomi, mänsklighet och miljö. Även välfärdssamhället har varit under lupp en längre period. Förändringar kan även noteras då det kommer till kunskapsproduktion och vetenskap. Då vi talar om praktikforskning, kan vi se en utveckling av kunskapsproduktion som fördelas mellan fler parter, i stället för fokus på enskilda makthavare av kunskap och vetenskap.

Enligt Satka et al (2005) efterlyses öppenhet vad gäller akademisk kunskap. Detta förutsätter även aktivare interaktion. Expertis handlar inte längre om att individer samlar på sig kunskap som existerar inom ett slutet samfund, hur vi kommunicerar ut vår kunskap, hur

vi skapar vetenskap och hur vi samarbetar gränsöverskridande är i dagens läge relevanta frågeställningar. Forskarens roll utvecklas på så sätt från att vara en expert till ett mer dialogiskt och tolkande tillvägagångssätt. Praktikforskningen inom socialt arbete (Satka et al 2005, Julkunen & Saurama 2009) strävar efter en väg, där akademisk kunskap och praktik fungerar tillsammans dialogiskt. Det handlar om i vilken mån forskning har en reell inverkan på ett samhällsligt plan, att göra en skillnad i motsats till lovordande retorik (Julkunen 2014). Samtidigt bör poängteras att praktikforskning inom socialt arbete fortfarande söker sin form (Satka et al. 2005, Julkunen & Saurama 2009).

Flyvbjerg (1991) talar om "vetenskapen av det konkreta", som öppnar upp och klargör praktikforskningens syfte och avsikt. Vetenskapen av det konkreta är enligt Flyvbjerg (2001) pragmatisk, beroende av kontexten samt praxis-orienterad. Det är av vikt att komma nära det verkliga, att inte förringa små frågeställningar, utan utgå ifrån att små frågor leder till stora svar, att studera konkreta fall och kontexter (Uggerhøj 2011).

6.2. Att studera en online-tjänst

Valet att studera en online-tjänst utgår från ett intresse för det arbetet vuxna utför gentemot unga i denna utvidgade sociala omgivning på nätet, att dokumentera de vuxna professionellas syn på det arbetet de realiserar, som syftar till att stöda de unga.

Inom den specifika verksamheten avhandlingen berör, har det inte funnits resurser att dokumentera arbetet i vidare bemärkelse, där av fanns en rimlig beställning och ett behov av denna typ av studie. Avhandlingen har en kvalitativ ansats, som strävar till en djupare förståelse för temat. Ett syfte med studien, är att föra resultaten tillbaka till fältet, för vidare utveckling av arbetet med unga online. Hur kan verksamheten i ljuset av dessa forskningsresultat dels förstärka det nuvarande arbetet som görs, dels fokusera på framtiden och vilka riktningar arbetet behöver eller kan ta.

Forskare som studerar internet, har som sin uppgift att producera kunskap om företeelser som skapas eller utvecklas i och med att vi människor i allt högre grad använder oss av internet. Detta är inte ett helt okomplicerat uppdrag, då tjänster baserade på internet är under ständig utveckling. (Svedmark 2012, 101.)

Online-tjänsten som har studerats i denna avhandling kan ses som en mötesplats mellan unga och vuxna professionella på nätet, en plats dit unga vänder sig för att samtala om olika fenomen, frågor och problemställningar. Innan vi övergår till forskningsmetod och själva

forskningsprocessen, kommer jag kortfattat att beskriva vilken typ av online-tjänst som studerats.

Beskrivning av online-tjänst

Den studerade online-sajten är riktad till svenskspråkiga unga i hela Finland. Online-tjänsten erbjuder veckovisa temaområden, som diskuteras genom chatt med professionella handledare. Utöver temaområdet är det fritt för deltagarna att ta upp ärenden som de önskar reflektera kring.

Chatten producerar dynamiskt psykosocialt arbete med unga på en virtuell arena. Inom tjänsten kan unga chatta online med professionella vuxna inom ungdomssektorn om frågor som är aktuella i deras liv. De professionella vuxna inom tjänsten kallas för handledare. Ett handledarteam bestående av cirka 30 professionella (bland annat psykolog, psykoterapeut, skolkurator, socialarbetare, studiehandledare, ungdomsledare och näringsterapeut), handleder unga med chatt som verktyg. Tjänsten har öppet kvällstid, tre timmar per kväll, tre kvällar i veckan (2014). Antal besökare varierar mellan 10-30 personer per kväll. Specialöppet arrangeras vid krissituationer, som till exempel tragedier som berör unga.

Online-tjänsten består av ett öppet chattrum, där alla deltagare har möjlighet att delta i samspelet, ytterligare finns möjlighet att chatta privat med handledarna online. Längden på de privata samtalen är 45 minuter per session. I de senare nämnda samtalen deltar endast en ung och en handledare. Till det öppna chattrummet krävs ej registrering. Deltagarna "loggar in" genom att öppna sidan och välja ett användarnamn. Deltagarna är således anonyma. Handledarna chattar under sina egna förnamn, vidare finns i samband med sidan en förteckning över hela namn och vilken profession eller instans handledaren i fråga representerar.

Online-tjänsten bedriver en form av socialt arbete på internet. Idéen till en webbaserad stödtjänst baserade sig på målsättningen att svara på ett ökat behov av vuxenkontakter på internet. I projektets bakgrund fanns en uppfattning om att barn och unga behöver stöd av vuxna i samhället. Skolornas resurser är begränsade och elevvårdsteamerna upplever sig otillräckliga, vilket resulterar i att många unga lever idag med en minimal kontaktyta till vuxna. Chattverksamheten utgör en form av förebyggande satsning som svarar på denna efterfråga och ett klart behov. Projektet strävar efter att skapa mera trygghet,

medmänsklighet och gemenskap på en virtuell arena. Behovet av individuellt stöd på nätet är särskilt stort eftersom det sociala livet, nätverksbyggandet, det personliga sökandet och experimenterandet i allt högre grad förekommer på nätet. Verksamheten handlar om samtal med unga online.

Att nämna online-tjänsten vid namn är inte relevant i detta sammanhang, eftersom utgångspunkten är att tjänsten inte avviker från motsvarande verksamheter med chatt som verktyg. Samtidigt är det viktigt att skydda både informanternas och brukarnas anonymitet. Dock är det möjligt att beskrivningen ger en klar uppfattning om tjänsten i fråga och att tjänsten med lätthet kan hittas genom sökning på internet.

Tidigare erfarenheter av arbetet genom chatten påvisar att unga saknar vuxna de känner förtroende för i sitt liv. Många berättar för första gången om sina problem till handledarna på webben och detta görs till största del anonymt.

6.3. Forskningsmetod

Denna avhandling bygger på det empiriska material som utgörs av de intervjuer som förts med de professionella vuxna inom den online-tjänst som står i fokus i studien. Jag har de vuxna professionella i centrum för min analys och är intresserad av en djupare förståelse av hur dessa professionella ser på bemötandet i en online-miljö och vilka utmaningar och styrkor som kan finnas i detta sätt att arbeta med unga.

6.3.1. Datorstödda intervjuer

Online-tjänstens handledare intervjuades genom datorstödda intervjuer (chattintervjuer) som metod. Valet av metodologi har en koppling till handledarnas arbetskontext, syftet var att närma mig dem genom samma samtalsverktyg, som de bemöter de unga med.

Övriga forskningsmetoder som fanns inledningsvis som alternativ, var fokusgrupper eller individuella intervjuer. Målsättningen med detta val motiverades dels med att föra forskningen till de vuxna professionellas kontext, dels att uppleva den interaktion som studien de facto berör.

Chattintervjuer kan förverkligas genom virtuella gemenskaper som finns på internet. Eftersom chattintervjuer är synkrona i tiden, liknar de interaktion som sker ansikte-mot-ansikte. (Denscombe 2009, 247). En fördel är att det kan vara lättare att ta upp känsliga

frågor genom chattkontakt, en aspekt som forskaren även etiskt behöver vara medveten om. Nackdelen med den datorstödda intervjun är att både forskaren och informanten behöver vara relativt skickliga på att skriva. En klar fördel med datorstödda intervjuer, är att transkribering inte är nödvändigt, utan materialet är färdigt för analys, direkt efter själva intervjusituationen. (Kvale & Brinkmann 2009, 165). I detta fall kände jag till att handledarna är vana vid att kommunicera via chatt och på så sätt eliminerades ett riskmoment gällande ett svagt forskningsmaterial, rent språkligt.

Intervjuareffekten var en annan orsak till varför denna metod valdes. Intervjuareffekten handlar om hur informanter påverkas av bland annat intervjuarens kön, ålder och etniska ursprung. Forskarens personliga identitet kan även påverka tilliten i en intervjusituation. Enligt Denscombe (2009, 249) är det möjligt att genom intervjuer online minska på intervjuareffekten, då situationen upplevs mindre besvärande och informanterna ges längre tid att reflektera över frågorna, detta kan ge svaren högre kvalitet.

I detta specifika fall påverkades valet även av att jag som forskare kände till samtliga informanter. På detta sätt gav de datorstödda intervjuerna ett litet avstånd, samt att vi omedelbart kunde fokusera på intervjuerna och inte på andra ärenden. Ifall informanterna hade varit okända och temat för forskningen hade varit nytt för mig, hade jag antagligen inte valt denna metod, på grund av avsaknaden av ickeverbala aspekter. I framtiden kommer jag dock antagligen att använda mig av samma intervjumetod med tonåringar, eftersom jag upplever att det är ett speciellt fungerande sätt att nå ut till unga, som annars skulle uppleva en intervjusituation som krävande och svår.

De datorstödda enskilda intervjuerna förverkligades i praktiken genom chatt via Facebook. Handledarna kommunicerar dagligen via ett gemensamt forum på Facebook, där av tolkades denna virtuella gemenskap som den mest naturliga i detta sammanhang. Intervjumaterialet förflyttades omedelbart efter avslutad intervju från chattverktyget till Word-dokument och raderades från chattomgivningen.

6.3.2. Etiska perspektiv

Etik i forskning innebär *medveten reflektion* som omfattar de inblandade forskningsdeltagarna, forskarsamhället samt samhället överlag. Etiken har som uppgift att styra och forma tillvägagångssätten under hela forskningsprocessen. Då forskningsresultat ofta påverkar beslutsfattande samt det praktiska arbetet gällande olika professioner, så som sjukvård, utbildning och socialtjänst, är etisk noggrannhet av största vikt. (Kalman & Lövgren 2012, 9.)

Etiken inom forskning styrs av Helsingforsdeklarationen, som antogs 1964, för att ursprungligen skydda individer involverade i medicinsk forskning. Sedan 1960-talet har deklarationen reviderats ett antal gånger, för att på bästa sätt vägleda etiska regelverk (Kalman & Lövgren 2012, 10).

Forskningsetiska hänsynstaganden tryggar forskningens kvalitet samt skyddar informanternas integritet. Hänsynstagandena handlar om informationskrav, samtycke, konfidentialitet och nyttjande. Informationskravet innebär att informanten får grundlig information om vad forskningen innebär, informanten bör få ta ställning till om denne väljer att delta eller inte. Detta förknippas med informerat samtycke, då informanten tar ställning till deltagandet i forskningen i fråga. Risker med deltagandet bör ytterligare redogöras.

Vidare skall informanten meddelas om på vilket sätt datamaterialet behandlas samt hur konfidentialiteten tas i beaktande. Ytterligare är det av vikt att informera informanten om att deltagandet när som helst kan avbrytas (Kalman & Lövgren 2012, 14).

Nyttjandekravet handlar om att forskningsmaterialet enbart används för dess tilltänkta ändamål. Informanterna bör i informationen få kännedom om hur materialet används och vad som händer med det efter att forskningen är gjord. (Kalman & Lövgren 2012, 14).

I detta kapitel kommer jag att redogöra kring forskningsetik som gäller speciellt forskning med fokus på internet och vidare hur jag själv resonerat under arbetsprocessen med föreliggande avhandling.

Internetforskning har som uppdrag att skapa kunskap om fenomen som växer fram i samband med utvecklingen av teknologin och internetvärlden (Svedmark 2012).

Syftet med ifrågavarande undersökningen har varit att få en förståelse för bemötandet av

unga online. Etiskt har det varit viktigt att informanter informeras om studiens innehåll och syfte. Varje deltagare informerades om att deltagande i studien är helt frivilligt och att hon eller han har rätt att när som helst avbryta sitt deltagande, informanterna har skriftligt gett sitt samtycke att delta i studien.

Forskningen berör enbart de professionella handledarna, inte deltagarna på chatten. Trots att interaktionen mellan vuxna och unga inom en online-tjänst utgör mitt forskningsområde, har jag inte valt att närvara i det specifika chattrummet för att anonymt observera samtalen, trots att det delvis hade varit möjligt.

Internet som forskningsarena möjliggör otaliga tillfällen till deltagande observation, som kan ske både öppet och dolt (Sveningsson 2001). Dolda observationer innebär att forskningen baserar sig på människor som inte är medvetna om att de blir studerade (Sharf 1999). Att agera *lurker* innebär att du som forskare inte aktivt tar del av samspelet som är av forskningsintresse (Garcia et al 2009). Att däremot informera informanterna om forskningen, kunde påverka situationen så pass mycket, att den ej längre kan anses autentisk. Att be om informerat samtycke till exempel inom ett forum med ”öppna dörrar” är så gott som omöjligt, eftersom syftet uttryckligen är att det skall vara välkommet att gå och komma enligt deltagarnas behag (Sjöberg 2010, 55).

I denna forskning undersöker jag ett arbete jag själv är involverad i. Denna dubbla roll behöver tas i beaktande under hela forskningsprocessen. Dock avviker min roll från informanterna, då jag inte fungerar som handledare på chatten. Thornqvist (2013, 119) menar att när man forskar i sin egen yrkesgrupp kan man tala om en *trippelroll*, eftersom man använder sig av sig själv som *människa*, *forskare* och vidare av sin *yrkeskompetens*. Många metodiska och moraliska dilemman påverkas av hur forskarens roll, som även är en *maktroll*, förvaltas.

I instruktionerna för deltagandet har jag understrykt vikten av att forskningen gäller bemötandet av unga, inte relationen mellan forskaren och handledarna. Väsentligt är att informanterna inte har behövt ta ställning till mitt arbete i något skede av forskningsprocessen. Då avhandlingen är färdig, är det viktigt att samtliga berörda informanter får ta del av forskningsresultaten.

Denna avhandlingsprocess som kommit att handla om internetarbete med unga som den

studerade servicens målgrupp, har väckt ett fördjupat intresse för etiska frågeställningar. Det är speciellt i kontakt med tidigare forskning jag lagt stor uppmärksamhet vid etiska perspektiv då det kommer till unga och internet. Forskningsetiken tenderar att bli särskilt avgörande på ett område, som ännu inte är färdigt utvecklat.

Etiska och metodologiska dilemman har en tendens att bli aktuella och till och med kritiska och avgörande, då det kommer till internetforskning. Detta är ett område som helt klart är utmanande till sin karaktär, samtidigt som forskningsfältet är oerhört intressant och viktigt att skapa en förståelse kring. Framför allt är det av vikt att noggrant överväga etiska frågeställningar, då det kommer till forskning som berör unga och internet.

Internet utgör relativt nya arenor för interaktion människor emellan, vilket innebär att det ännu idag handlar om ett rätt så nytt forskningsfält (Sjöberg 2010, 54). Utmaningen utgörs av den motsättning som kan uppstå gällande forskningens huvudprinciper, forsknings- och individsskyddskravet, då dessa två handlar om att ta fram ny och viktig kunskap, samtidigt som det är på forskarens ansvar att skydda sina informanter (Sjöberg 2010, 56).

Denna fördjupning i etiska förhållningssätt har varit mycket viktig och givande för mitt vetenskapliga skrivande. Detta trots att min avhandling inte utgått från de unga som målgrupp. De etiska övervägandena genomsyrar hela avhandlingsarbetet oberoende av målgruppen i fråga och har bidragit till en djupare insyn i etikens roll i vetenskap.

Sammanfattningsvis kan konstateras att forskningsetik inte är något okomplicerat och vikten av att redan i planeringsskedet av forskningen kunna förutse eller bedöma vilka etiska frågeställningar möjligen kan dyka upp är av avgörande betydelse (Kalman & Lövgren 2012, 16).

En väl genomtänkt etisk ansats blir likt en metodologisk kompass som ger forskaren handlingsberedskap inför det oväntade, en forskningsetisk balansakt i syfte att skydda individen från skada (Svedmark 2012, 112).

6.3.3. Forskningsmaterial

Denna avhandling baserar sig på ett forskningsmaterial med ialles tio intervjuer med handledare inom en online-tjänst. Intervjuerna ägde rum i maj 2013. Valet av

informanter skedde på basen av hur länge informanterna hade medverkat i chattverksamheten. Jag ville i första hand intervjua handledare, som hade några års erfarenhet av arbetet, för att få med deras erfarenhet och kunskap av arbetet. Arbetet inleddes med att anhålla om forskningstillstånd av huvudmannen samt alla samarbetsorganisationer som ingår i online- tjänsten. Informanterna som intervjuades har även gett sitt informerade samtycke till att ta del av forskningen.

Av de sammanlagt tio handledarna ($n = 10$) var 8 kvinnor och 2 män. Majoriteten av handledarna som medverkar i projektet är kvinnor, sammanlagt fanns cirka trettio handledare till förfogande. De utvalda informanterna hade alla minst ett års erfarenhet av arbetet. Informanterna representerade följande yrkesgrupper: socialarbetare, ungdomsledare, ungdomshandledare, pedagog, statsvetare, socionom, bildkonstnär och socialpsykolog.

Intervjuerna var semistrukturerade till sin karaktär och utgick från ett frågebatteri (bilaga 1), samma frågor med öppna svarsalternativ ställdes till samtliga informanter. Vid semistrukturerade intervjuer kan den som intervjuar vara mer flexibel och låta informanten svara ingående på de olika frågeställningarna (Denscombe 2009, 234). Intervjuerna varade mellan 45-60 minuter per informant. Intervjumaterialet överfördes från chattverktyget till separata Word-dokument direkt efter intervjuerna.

Forskningsmaterialet kommer att förstöras i samband med att avhandlingen lämnas in.

6.3.4. Analysprocessen

Forskningens intervjudata har bearbetas genom innehållsanalys. I kvalitativ innehållsanalys läggs fokus på tolkning av texter. Enligt Patton (1990) sammanfattar en kvalitativ innehållsanalys identifiering samt kategorisering av teman i det empiriska materialet.

Innehållsanalys har en lång historia bakom sig, redan på 1700-talet började man använda sig av kvantitativ innehållsanalys för att mäta företeelser i texter. Ofta görs en skillnad mellan kvantitativ och kvalitativ innehållsanalys. Kvalitativ innehållsanalys innebär textanalys där inget räknas eller mäts. Dock existerar kvalitativa innehållsanalyser där något kvantifieras, som kräver mer kvalitativ tolkning (Bergström & Boréus 2012).

Texter kan analyseras manuellt eller med hjälp av dator. Fördelen med manuella analyser är att betydligt mer komplicerade bedömningar och tolkningar kan göras.

Innehållsanalys erbjuder en möjlighet att analysera dokument systematiskt och objektivt. I denna studie utgör intervjuerna dokumenten som analyserats.

Syftet med innehållsanalysen är att få en sammanfattad och allmän beskrivning av det studerade temat (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Tuomi & Sarajärvi hänvisar till Grönfors (1982), som menar att innehållsanalysens brister ligger i att analysen ofta blir haltande och halvfärdig, då slutsatserna tenderar bli oredovisade. I stället presenterar forskaren det strukturerade forskningsmaterialet som så kallade forskningsresultat.

Målsättningen med innehållsanalysen är att organisera forskningsmaterialet i kompakt och redig form, utan att tappa bort väsentligheter (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). På basen av analysen skall det sedan vara möjligt att dra klara och tillförlitliga slutsatser gällande det forskade temat. Innehållsanalysen baserar sig på logisk slutledning och tolkning, där materialet inledningsvis splittras i delar, kategoriseras, varefter materialet byggs samman till en helhet igen (Hämäläinen 1987).

Enligt Miles & Huberman (1994) kan en induktiv analys, som utgår från forskningsmaterialet förverkligas i tre steg. Inledningsvis börjar forskaren med att reducera materialet. Detta görs genom avgränsning, där för forskningen oväsentligt material gallras bort. Forskningsfrågorna kan i detta skede hjälpa till att fokusera på de väsentliga temaområdena. Uttalanden som berör forskningsfrågorna kan i detta skede markeras med olika färgers pennor (Tuomi & Sarajärvi 2009). Analysprocessen fortskrider i form av gruppering av uttalanden, varefter följer abstrahering. Abstrahering innebär att de olika grupperingarna förklaras med teoretiska begrepp och slutsatser (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Intervjuerna med online-tjänstens handledare förflyttades till att börja med från chattverktyget till Word-dokument, varje intervju blev ett separat dokument. Analysen inleddes med att jag läste igenom materialet flera gånger och skapade mig en uppfattning om vad arbetet går ut på. Det att jag själv utfört arbetet i ett tidigare skede underlättade förståelsen för handledarnas beskrivningar. Min förförståelse för temat kom på så sätt till nytta i detta skede av analysen. Att läsa igenom materialet upprepade gånger var dock av stor vikt, eftersom jag inte ville gå miste om någon information eller göra felaktiga tolkningar. En fördel med materialet var att beskrivningarna var välformulerade och reflekterande till sin karaktär. En förförståelse i arbetet kan i detta sammanhang även ha varit till nytta, eftersom det är möjligt att rätt snabbt gå in på djupet i frågeställningarna,

då motsatsen kunde ha varit ett allt för ytligt material, utan substans.

Efter flera genomgångar av materialet, kodades det i olika temaområden, som markerades med olika färgpennor. Forskningsfrågorna hjälpte mig att orientera mig fram i materialet och skapa temahelheter som berörde frågorna. Jag sökte efter likheter och olikheter i de olika beskrivningarna. Trots att studien har en kvalitativ ansats, var syftet att ta hänsyn till frekvensen (Wibeck 2000) av hur ofta ett specifikt tema kom upp i informanternas beskrivningar av kommunikationen. Analysprocessen handlar om att hitta mönster. Detta kräver systematik och noggrannhet av forskaren. Vad är det informanterna talar om, vad handlar dessa beskrivningar om? Detta var frågor som hjälpte mig att strukturera upp materialet i sin helhet.

Följande skede handlade om att hitta teoretiska rubriker för de olika temaområdena som blivit tydliga i materialet. Avsikten var att hitta ett begränsat antal rubriker, för att inte göra analysen för bred och svår att hantera. Jag gick således in för att skapa mer övergripande kategorier av datamaterialet, som var länkade till de forskningsfrågor jag gått inför att studera. I efterhand kan jag konstatera att jag ännu i detta skede säkerligen haft nytta av att parallellt läsa igenom intervjuerna i sin helhet, för att försäkra mig om att temaområdena var heltäckande. I en mer omfattande forskning kunde det ha varit skäl att skapa sammanfattningar av intervjuerna för att underlätta arbetet.

I denna studie har analys och tolkning pågått under hela forskningsprocessen. I resultatkapitlet använder jag mig av informanternas autentiska citat för att beskriva arbetet. Citaten är relevanta och berättande i detta sammanhang och syftar till att ge resultaten ett djup, som annars kunde vara svårt att uppnå.

7. Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Att analysera och försäkra sig om rätt tolkning av det skrivna ordet utgör grunden för hermeneutiken, som härstammar från 1600-talet. Den postmoderna hermeneutiken berör förståelse och tolkning av en något bredare repertoar. Utöver att hermeneutiken innebär att tolka, rymmer perspektivet även kunskapsteoretisk begründning gällande vad tolkning i sig betyder (Skott 2004, 65). I detta kapitel kommer det hermeneutiska synsättet att redogöras mer ingående i koppling till arbetet online som utförs av professionella vuxna i relation till unga.

7.1. Hermeneutik

Den samtida postmoderna hermeneutiken saknar en fast definition. Främst handlar hermeneutik om att förstå och tolka, dock inte i form av förklaring av orsaker, eftersom sanningssökandet i sig är oändligt. Anderson (2002, 42) beskriver hermeneutik enligt följande:

Förståelse av en text eller diskurs, inklusive människors känslor och beteende, samt förståelse som en process som påverkas av uttolkarens föreställningar, teorier och avsikter.

Heidegger (1962) kopplar ihop hermeneutiken med fenomenologin och talar om individens *horisont*, som består av information från vårt förflutna samt de språkliga handlingar vi just nu befinner oss i. Horisonten påverkar hur vi uppfattar och förstår fenomen och handlingar. I en aktiv process och dialog med andra, behöver vi försjunka i en annans horisont.

Så som i det dialogiska bemötandet och Levinas (1996) filosofi om att vi aldrig kan känna till en annan person helt och hållet, antar det hermeneutiska synsättet på samma sätt att ingen helt fullt kan förstå en annan individ i sin helhet. Det finns inte en sanning, eftersom själva tolkandet och förståelseprocessen omformar det man försöker förstå (Anderson 2002, 43).

Enligt det hermeneutiska synsättet kan forskningsintervjuer beskrivas som kunskapande samtal. Genom en hermeneutisk inriktning, ligger intresset i att förstå vad ett fenomen innebär för de berörda personerna (Ödman 2007).

Tolkningen av ett fenomen består av mindre delar och större helheter, att röra sig mellan dessa delar för att närma sig förståelse kännetecknas av den så kallade *hermeneutiska*

cirkeln. Cirkeln innebär att tolkningen växer fram under processen (Ödman 2004). Cirkeln kan även ses som en spiral, som kan möjliggöra en mer ingående och djupare förståelse av fenomenet (Kvale & Brinkmann 2009, 226).

Hermeneutik kan ytterligare indelas i en process med tre faser, den första fasen består av informanternas egen förståelse av sin samtalsverklighet. Forskaren kommer sedan in i den andra fasen, genom tolkning av intervjupersonernas innebörder. I den tredje fasen finns det en möjlighet för forskaren att föra tillbaka de ”dubbla tolkningarna” till informanten, som eventuellt kan påverka informantens ursprungliga tolkningar. Vidare kan dessa resultat även föras ut till samhället i stort och den vägen påverka hur en specifik verksamhet utvecklas på ett nytt sätt (Kvale & Brinkmann 2009, 335).

Det finns vissa förutsättningar för hermeneutik som tolkningslära, dessa handlar inledningsvis om vikten av en kontext eller sammanhang. Det vi studerar kan endast förstås i en kontext. Helheten som tolkas och förstås är beroende av sina delar. Vidare bygger förståelsen på en referensram och teorier, det vill säga ur vilket perspektiv vi betraktar ett visst fenomen. Och slutligen påverkas tolkningen av förutfattade meningar eller förväntningar (Widerberg 2002, 26).

I denna studie strävar jag efter en fördjupad förståelse av det arbetet professionella vuxna utför inom ramen för en online-tjänst. Med Heideggers (1962) horisont i åtanke, utgår jag från att en förförståelse för arbetet i detta fall, underlättar tolkningen av informanternas utsagor. Forskarens förförståelse för ämnet är av stor betydelse (Larsson 2005).

Förförståelsen utgörs i detta sammanhang av insikt i arbetets art, en förståelse för kontexten i fråga samt erfarenhet av arbete med unga i både fysiska och webbaserade miljöer. Dock kvarstår tolkningens omöjlighet att resultera i en absolut sanning, som i sig ej heller är något eftersträvansvärt.

8. Forskningsresultat

I detta kapitel beskrivs den tolkning av intervjuer som vuxit fram under forskningsprocessens gång med utgångspunkt i hermeneutik. I resultaten är målsättningen att få fram den tolkning av de fenomen informanterna beskriver. Studiens abduktiva karaktär ter sig relativt tydlig, då strategin har varit att kombinera både induktiv och deduktiv härledning. Abduktion innebär i detta fall att forskaren rör sig mellan teori och empiri, medan förståelsen för ämnet stegvis växer fram. Den personliga förförståelsen för ämnet har stött forskningsprocessen. Denna förförståelse bottenar i erfarenhet av arbete med unga både offline och online, teoretiska studier i socialt arbete och socialpsykologi samt ett genuint intresse av att i någon mån påverka eller komma till nytta för praktiken.

Resultaten presenteras delvis i form av metaforer. Metaforer kan ha en narrativ och tydliggörande funktion. Enligt Kvale & Brinkmann (2009, 308) kan metaforer göra forskningsresultat delvis enklare att närma sig och förstå, samtidigt som metaforerna lämnar mer levande bilder i minnet hos läsaren. De hänvisar till Lakoff (1987) som hävdar att abstrakta idéer bättre kan greppas genom förvandling till konkreti.

Speciellt vid kvalitativa forskningsansatser kan det vara till fördel att presentera resultat med hjälp metaforer, som i bästa fall ger en nyanserad och detaljerad framställning av datamaterialet (Miles & Huberman 1994, 252). Metaforer kan också hjälpa oss att uttrycka erfarenheter förknippade med känslor (Ekman 2004, 21).

Som skribent av denna avhandling har jag vidare valt att lyfta fram rikligt med citat för att tydliggöra och beskriva forskningsresultaten.

8.1. Målgruppens särdrag

För att kunna bemöta målgruppen optimalt, är utgångspunkten att det är till fördel om handledarna i online-tjänsten har en uppfattning om målgruppen och dess särdrag. Online-tjänsten i fråga är öppen för alla unga, den är således inte riktad till någon specifik grupp. Dock presenteras tjänsten i form av en service för unga i behov av ett vuxenstöd, en plats där det är möjligt att samtala med en professionell vuxen.

Trots att avhandlingens syfte ej ha varit att utreda målgruppens karaktärsdrag, har vissa

gemensamma beskrivningar lyfts fram. Att ha information om vilken typ av unga som tenderar söka sig till webbtjänster kan underlätta arbetet för de i hjälparroll, då de bättre kan förbereda sig för samtalen online.

Informanterna beskriver att de unga som besöker den specifika stödtjänst som stått i fokus, överlag utgör en heterogen grupp. Dock finns det några gemensamma karaktärsdrag, som inledningsvis visat sig handla om *ensamhet*. Vidare har de gemensamma dragen berört *kommunikationsproblem* och *svårigheten att skapa kontakter* i en fysisk omgivning. Nedan ser vi inledningsvis närmare på hur ensamhet som karaktärsdrag beskrivs av handledarna, varefter vi förflyttar oss till sociala färdigheter som ett annat beskrivande drag av målgruppen.

8.1.1. Ensamma unga i behov av socialt stöd

Anledningar till ensamhet är mångfacetterade och individuella, det kan bland annat handla om en negativ självbild, bristande sociala färdigheter, beteendestörningar, inlärningssvårigheter eller psykiska svårigheter. Ensamheten beskrivs enligt informanterna som ett gemensamt särdrag för de unga som söker hjälp via online-tjänsten:

Många deltagare på chatten tampas med känslor av ensamhet. Ett ständigt återkommande tema är längtan efter kärlek och osäkerhet på den egna dugligheten. H1

Ensamheten förknippas med svårlösta problem och frågor, som den unga tampas med. Den upplevda ensamheten kan eventuellt vara en faktor som påverkar möjligheten eller viljan att ta tog i konfliktsituationer. Samtidigt ser handledarna positivt på initiativet till att söka hjälp genom detta forum:

De är ofta ensamma. Lika ofta upplever de att deras problem är ovanliga och svårlösta problem, även fast dessa problem är vanliga problem som folk har i samhället. H4

Det är inte bara en viss typs ungdomar som besöker chatten, utan det varierar mycket. Men ofta saknar de svar på någon fråga, mår dåligt, är ensamma. Dessutom är de alla modiga som vågar söka hjälp på chatten. H7

Analysen visar ytterligare att ungdomarna inte alla gånger talat om sin situation eller problematik med någon vuxen tidigare, att det finns ett tydligt behov av socialt stöd. Vidare kan orsakerna till detta handla om bristande förtroende till vuxenvärlden:

Ofta har de inte heller pratat om sina problem med någon på ett tillfredsställande sätt. H4

Ungdomar skriver ofta: "Det här har jag aldrig berättat åt min psykolog", "Det här skulle jag aldrig vilja säga till mamma" eller "Det hjälper att skriva om det här till dig". H2

Just nu upplever jag att de som besöker chatten är unga som söker ett vuxenstöd. Man kommer dit med någon form av problematik men utöver det så är det ett socialt forum för att inte behöva vara ensam. H10

Dessa resultat stöds av tidigare forskning, bland annat Granholms (2006) forskning gällande Nyyti ry:s Virtualskuldra kom fram till liknande utfall. I Granholms forskning upplevde unga även sociala situationer som komplicerade och svåra.

8.1.2. Bristande sociala färdigheter

Forskningsresultaten visar att de unga som beskrivs som ensamma, ofta även visar sig ha bristande sociala färdigheter och svårigheter att etablera fungerande relationer. De bristande sociala färdigheterna beskrivs enligt följande:

Ensamma ungdomar med sociala svårigheter, till exempel svårighet att ta kontakt med nya människor, upprätthålla relationer. H2

[...] verkar ha svårt att få betydelsefulla kontakter i sin fysiska nära omgivning. H1

Ungdomar som har kommunikationssvårigheter, är tillbakadragna alternativt uppfattas som "för" intensiva av omgivningen. H2

Informanternas beskrivningar av de unga ger trots allt en bild av att det är fråga om individer som söker och önskar skapa relationer, men är hämmade på grund av olika rädslor och oro:

Ungdomar som längtar efter en relation, kärlek men inte vågar ta kontakt, är rädda för att bli sårade. H2

I vilken mån dessa unga skulle lida av social fobi framkommer ej ur materialet och är ej heller en fråga som informanterna alla gånger skulle ha kompetensen att avgöra. Dock visar tidigare forskning att för personer som lider av social fobi, kan det vara en lättnad att använda sig av virtuella stödtjänster, fram om service ansikte-mot-ansikte (Björkström 2010, 44).

8.2. Perspektiv på bemötandet online

Hur kan man närma sig samspelet mellan vuxna och unga online och skiljer sig kommunikationen från det fysiska rummet till det som sker på nätet? Vad innebär ett så kallat ansiktslöst samtal? Syftet med denna studie har varit att se närmare på den kommunikation som sker mellan en vuxen professionell och en ung online, hur bemötandet tar sig uttryck i en online-miljö. I detta kapitel presenteras olika perspektiv på hur informanterna beskrivit fenomenet.

8.2.1. Horisontella möten

I flera av samhällets institutioner där unga och vuxna möts, existerar olika typer av maktstrukturer, som på olika sätt kan påverka en ung persons mod att vända sig till en vuxen i olika ärenden. Med detta i åtanke, vore det speciellt viktigt i utvecklandet av nya former av ungdomsarbete och socialt arbete riktat till unga, att inte reproducera dessa maktpositioner, utan snarare stärka de unga på olika sätt i sin handlingskraft att agera.

Informanternas beskrivningar av samspelet inom stödtjänsten online handlar om *neutralitet* och *fördomsfrihet*, ett forum där det är av vikt att alla unga bemöts *jämlikt* och *respektfullt*, en plats där man i *samarbete* med den unga närmar sig de olika frågorna och problemställningarna, i vad som kunde likna en *horisontell relation* (Frønes 1995).

Ungas egen handlingskraft beskrivs även som att makten finns hos denne, det är den unga själv som fattar beslut om vad han eller hon vill diskutera och i vilken takt:

För mig är chatten ett öppet ställe var unga har möjligheten att tala ut om sina problem och funderingar med en vuxen. Eftersom alla är anonyma, så kan inte/bör inte den vuxna ha förutfattade meningar om både ungdomen och problemet, vilket

bidrar till den upplevda friheten och öppenheten i chatten. Bemötandet av unga på chatten innebär alltså att möta unga utanför vardagens vanliga ramar – man ser ungdomen och dess problem, utan att kunna placera den ungdomen i ett sammanhang som man gör i vardagslivet. Denna precision och fördomsfrihet är nog det som drar ungdomarna till chatten i första hand. H9

Att bemöta unga på SP-chatten innebär att man finns till förfogande för de unga, för att ta del av deras liv utgående från de ungas egna behov och krav. Bemötandet handlar både om att lyssna, att värdesätta och respektera, och att tillsammans söka efter lösningar på olika utmaningar - stora som små - i de ungas liv. H1

Fördelen är just att man inte kan bilda ett lika typiskt ”första intryck” av den unga som man talar med. Ungdomen väljer själv hur öppen han/hon är och denna väljer själv vad man pratar om, utan en viss tidspress eller rädsla för själva ”samtalsdelen” som speciellt pojkar fruktar. H9

Den horisontella relationen innebär att de involverade parterna tillsammans löser situationer och ger utrymme för varandras åsikter och idéer, maktpositionerna har på så sätt suddats ut (Löfberg & Aspán 2011).

8.2.2. Den stödjande kameleonten

I analysprocessen av detta specifika forskningsmaterial blev det uppenbart att informanterna upplever stödjandet online som väldigt mångfacetterat och brett, dessutom krävs ett konstant anpassande till den unga, som i en chattsituation kan vara utmanande.

Enligt Lämsä (1993) kan stödjande vuxna i stort ha ett flertal olika roller. Den vuxna kan ses som en *medresenär*, som har ett genuint intresse av den ungas liv, erfarenheter och värderingar, som en *reseguide*, som förmedlar information till den unga om den omringande världen. Den vuxna kan ytterligare uppfattas som en *spegel*, via vilken den unga kan spegla sina egna erfarenheter och se dem i ett större sammanhang, eller som en *tolk*, som hjälper den unga att förstå verkligheten. Dock ter det sig som att det finns ett behov att som professionell vuxen inom den studerade online-tjänsten, omfatta samtliga dessa roller på en och samma gång.

Informanternas utsagor visar att bemötandet kräver *full närvaro* av de vuxna i hjälparroll, att *de skapar sig en uppfattning av sammanhang* och har en *snabb analys- och reaktionsförmåga*. För långsamt agerande kan ha negativa konsekvenser för kommunikationen med målgruppen, i form av att en ung till exempel abrupt avbryter samtalet och avlägsnar sig från chatten. Att på ett personligt och icke-moraliserande sätt kunna stödja och uppmuntra den unga karakteriserar även uppdraget online. Handledarens arbetsbild beskrivs med hjälp av en metafor, som en *stödjande kameleont*, som anpassar sig efter den ungas situation och behov:

För att kunna bemöta unga online krävs full fokus, att ta in det ungdomen skriver (också mellan raderna) samt en genuin förståelse för att detta är det viktigaste, högst prioriterade för den här ungdomen just idag, och utgående från det ge det stöd och den handledning man kan. H2

Man måste vara 100 % närvarande i chatten, oavsett hur litet problemet kan verka utifrån. Om behov finns måste man också kunna se vilka andra stödformer som finns tillgängliga för ungdomen i dess närhet. Det krävs även en snabbhet i analysförmågan, att sätta in det ungdomen berättar i ett sammanhang och se hur olika delar hänger ihop med andra. Att göra allt detta, på ett lösningsfokuserat, uppmuntrande, icke-moraliserande sätt, med personlighet och värme i språket sammanfattar ungefär bemötandet på chatten. H2

Bemötandet av unga online på chatten innebär att vara närvarande och redo att svara på den ungas frågor, vad än det gäller. Det handlar mycket om en beredskap att finnas till i en vuxenroll. Ofta kan bemötandet konkret innebära frågor om den ungas situation, uppmuntran för stora och små framsteg eller tröst i jobbiga situationer. H5

För mig innebär det att jag som vuxen ser till att under en viss tid göra mig helt och hållet tillgänglig för de unga med alla de eventuella frågor och bekymmer de har. H6

Handledarna beskriver känslor av frustration hos de unga, att de kan uppleva att de inte bli sedda och negativa konsekvenser av att inte agera tillräckligt snabbt på de ungas förväntningar:

Då det dröjer lång tid mellan svaren, ifall det är en hektisk kväll, uppstår lätt frustrationer hos ungdomen. H2

Om man pratar med många på samma gång och inte hinner svara/chatta ordentligt så kanske de känner sig bortglömda och loggar ut. H4

Även om man inte tar tag i någons rop på hjälp direkt väcker starka reaktioner hos dem. H8

I bemötandet av socialt och psykiskt sårade unga individer, är det speciellt viktigt att fortskrida enligt den ungas villkor och utgående från dennes världsuppfattning, dock utan att tappa gränser och ärlighet. Dessa vuxna bör vara villiga att lyssna på den unga, oberoende av ärendets karaktär. Samtidigt ligger ansvaret hos den vuxna att även lyfta fram oönskade ärenden på ett ärligt och rakt sätt (Lämsä 2009). Gränssättning i online-miljö är inte ett tema som framkommer i högre grad ur forskningsmaterialet och kunde utgöra ett intressant område för vidare forskning.

8.2.3. Klargörande metakommunikation

Att arbeta och bemöta unga i en miljö där samtliga parter är visuellt anonyma eller ansiktslösa, innebär att möjligheten till missförstånd ökar. För att undvika detta till den grad det är möjligt har handledarna inom den studerade online-tjänsten tagit i bruk olika verktyg för att klargöra kommunikationen och göra den så tydlig och transparent som möjligt.

Denna studie visar att informanterna i en samspelssituation använder sig aktivt av *metakommunikation*, för att försäkra sig om att samtalet utvecklas åt rätt håll.

Handledarna uppger att de använder sig av metakommunikation genom att vara specifika, ställa klargörande följdfrågor, genom upprepning av vad den unga sagt och genom att försäkra sig om att de förstått den unga korrekt:

Jag skriver ofta om det ungdomen har sagt, med följdfrågan: "Förstod jag dig rätt nu?" H2

En strategi är att vara noga med att jag förstår exakt vad de unga menar med det de säger, jag ställer alltså ofta följdfrågor i stil med att "menar du att...?" och "förstår jag dig rätt om jag uppfattar att du ...?" H6

Jag är också ganska specifik, så ifall jag inte är helt hundra på vad unga menar med vad de skriver så frågar jag och ser till att jag förstått dem rätt. H9

Jag ber om förtydliganden när jag är osäker på vad chattaren menar, och frågar när jag inte förstår. H1

Metakommunikation innebär att man pratar om samtalet medan man har det. Om man blir osäker på om man gör rätt i samtalet, finns det bara ett sätt att ta reda på hur man ska gå vidare, genom att fråga den unga (Studie från BRIS 2012).

8.3. Utmanande faktorer i online-bemötandet

För att de professionella vuxna skall kunna bemöta de unga online och stödja dem på ett sätt som främjar den psykiska hälsan, krävs anpassning både till miljö och målgrupp, gränser för att rama in det gränslösa och kognitiv empati, för att genom skriven text hjälpa den unga i stunden och kunna bekräfta individen.

Ur denna studie framkommer både styrkor och utmaningar i att kommunicera med unga i en online-miljö, där syftet är att föra samtal av stödjande karaktär. I detta kapitel redogörs närmare för de utmaningar informanterna lyfte fram som hämmande i det sociala samspelet online.

8.3.1. Avsaknad av ickeverbal kommunikation

Utmaningen i ickeverbal kommunikation kan handla om hur få med alla de element, som tillhör budskapet, då bland annat miner, gester och tonläge inte finns till förfogande.

Informanternas syn på det textbaserade samspelet berör ett behov av tydlighet för att undvika missförstånd i kommunikationen:

Kommunikationen är annorlunda offline i förhållande till online. På nätet är kroppsspråk och tonläge och ögonkontakt bortskalat. Det är viktigt att vara tydlig och undvika missförstånd. Man kan heller inte se den andras situation helt konkret, utan kan bara utgå ifrån dennes subjektiva upplevelse. H1

Svårigheter att läsa mellan raderna när kroppsspråk med miner etc. uteblir. Problematiskt att läsa in nyanser, ironi (ex. vad är viktigast just nu för den här ungdomen, vilken tråd borde jag utforska mera och vilken mindre). H2

Rahikka (2013) menar att det är möjligt att vänja sig relativt snabbt vid textbaserad

kommunikation, samtidigt som hennes forskning tydde på att textbaserad kommunikation kunde upplevas som mer krävande än bemötande ansikte-mot-ansikte. Detta på grund av att svaret i en chattsituation tenderar vara tidskrävande, att svaret upplevs som 'permanent' av den som svarar och ytterligare kan det publiceras av mottagaren. Dessutom var det viktigt att få med korrekt fakta, vilket ytterligare fördröjde svarsprocessen.

8.3.2. Begränsade påverknings- och uppföljningsmöjligheter

Att kunna besöka en online-tjänst som anonym, är en faktor som målgruppen, de unga, ofta lyfter fram som något önskvärt. Denna positiva fördel ur målgruppens synvinkel syns tydligt i ett flertal forskningar. Anonymiteten kan dock föra med sig utmaningar för dem som är i hjälparollen, eftersom det begränsar kunskapen om personen i fråga. Informanterna beskriver att anonymiteten i cybervärlden även begränsar handlingsutrymmet man agerar i. I mera krävande sammanhang är det viktigt att utgå från konstruktivitet:

Anonymiteten och fysiska distansen online gör även att man inte har samma påverknings- och uppföljningsmöjligheter som offline. H1

Det finns vissa utmaningar i att bara nå varandra anonymt genom cybervärlden, både i fråga om hur det inverkar på kommunikationen och hur det ställer begränsningar på ens handlingsutrymme. Många tunga livsberättelser gör det också viktigt att ändå hålla livets godhet och positiva ting i minnet. H1

En informant beskriver avsaknaden av övergripande helhetsbild som en utmaning i arbetet på en online-arena:

En nackdel, som jag just nu ser som i princip den enda nackdelen med att bemöta unga online, är att man genom att bemöta de unga online inte får någon övergripande helhetsbild av den ungas situation. H6

Vidare kan det i mer allvarigare fall, som till exempel suicidhot, vara svårt att följa upp eller hitta personen ärendet gäller. Eventuella polis- eller brottsanmälningar kan på grund av detta bli utdragna och svårlösta, då myndigheterna i de flesta fall endast har en IP-adress att utgå ifrån. Det kan dessutom vara en utmaning att veta om informationen är sann i olika situationer:

Sen om det blir allvarligare saker och prat om självmord mm, så är det också en nackdel att man inte vet vem personen är, var han/hon befinner sig.. man kan inte vara där fysiskt och stoppa något. H3

Ofta kan den unga berätta om en tung situation i sitt liv, det är svårt att online avgöra hur akut situationen verkligen är. Det är också omöjligt att veta om personen berättar om en situation som har hänt henne eller honom på riktigt, ibland förekommer lögner eller falska identiteter. Det finns ingen möjlighet att kontrollera sådana fenomen online. H5

Man vet aldrig vem man egentligen talar med. H8

Enligt informanternas utsagor, skapar anonymiteten osäkerhet hos de professionella vuxna i och med ovissheten om till exempel vad som händer efter en avslutad chatt. En chattsession kan avslutas abrupt, utan att samtalsparterna kommit överens om det tillsammans:

Osäkerhet efter chatten har avslutats p.g.a anonymiteten (ex. sökte personen annan hjälp, hur kritisk var situationen då chatten avslutades, "vad hände sen"). H2

Att "släppa" iväg någon från chatten som man förstår har det tungt utan att veta vad som händer sen.. H10

8.3.3. Digital ojämlikhet

Hur tas den heterogena gruppen av unga i behov av hjälp i beaktandet i formandet av online- tjänster med stödjande syfte? Att utgå ifrån att IKT skulle forma unga till en homogen grupp med unika och likformade karaktärsdrag kan upplevas något utopistiskt.

Denna studies resultat tyder på en viss grad av digital ojämlikhet, som tar sig uttryck i och med att det för en del unga kan vara svårt att uttrycka sig i skrift online. Dessa unga oroar sig över hur deras budskap kommer att tolkas av de vuxna i hjälparroll. Ytterligare kan andra typer av funktionshinder och diagnoser försvåra kommunikationen:

Ibland kan online-miljön även ha motsatt effekt, ett fåtal ungdomar kan bli frustrerade och förklara att de har svårt att lägga ord på vad de tänker, eller att det de skriver inte kommer ut rätt eller blir missförstått. H2

Den som har svårt att uttrycka sig genom skrift kan känna sig hämmad av just det här

sättet att söka stöd. H5

Förmågan att uttrycka sig i skrift inverkar säkert hämmande för dem som upplever att det inte behärskar det. H10

Kommunikation med personer som har ett eller annat funktionshinder kan också vara försvårat, dvs kommunikationen kan bli förvrängd för att handledaren antingen inte vet om hindret, eller inte har erfarenhet av kommunikation via skrift enligt den funktionshindrade ungas behov. Det här skulle det behövas mycket forskning och kunskap om (funktionshinder, bokstavsdiagnoser osv). H5

8.3.4. Sociala konsekvenser av en övergångstjänst

Tidigare forskning tydliggör stödtjänsters plats bland andra hjälpinstanser, dessa konkurrerar ej, utan webbtjänsterna utgör snarast ett komplement till utbudet. Rahikka (2013) talar om stödtjänster online som en övergång till annan hjälp.

Men vad händer om en ung person stagnerar i en stödtjänst online? Finns det risker med att inte komma vidare till adekvat vård eller hjälp och hur hantera denna problematik? En informant skildrar fenomenet enligt följande:

Det som för vissa kan fungera hämmande är att man genom sin kontakt med oss vuxna i en online-miljö inte tränar sig i att verkligen tala med människor ansikte mot ansikte, och jag kan tänka mig att det för en del unga kan vara förvirrande att senare i livet överföra den här erfarenheten av att diskutera känslor anonymt online till sitt liv offline där man ju inte har skydd i form av en datorskärm och anonymitet. H6

Tanken är att en stödtjänst på nätet vid behov skall kunna fungera som ett verktyg för att komma vidare till mer intensiv hjälp eller vård. Problem och utmaningar uppstår då användarna söker sig till denna typ av stödtjänst i fall av mer akut karaktär, som de facto borde åtgärdas av andra sakkunniga (Rahikka 2013, 82).

Problematiken med att inte komma vidare eller fastna i denna typ av tjänst är en fråga som skulle kräva mer forskning och utredning. Eftersom denna typ av arbetssätt ännu är relativt nytt, är det oklart hur tackla denna form av problematik.

8.4. Styrkor i online-bemötandet

Det visar sig att samspel vuxna och unga emellan online inte ter sig helt oproblematiskt, samtidigt som fördelarna även är flera till antalet. Enligt informanternas beskrivningar ser de styrkorna i bemötandet online i form av låg tröskel att ta kontakt, möjligheten till anonymitet, skrivandet som helande funktion, en möjlighet till en djupare kontakt och samspel på de ungas hemmaplan.

8.4.1. Låg tröskel och anonymitet

De styrkor som klart vuxit fram ur handledarnas beskrivningar handlar i enlighet med tidigare forskning om låg tröskel och vikten av anonymitet. För att ta del av verksamheten, behöver de unga inte beakta tid eller rum och den låga tröskeln innebär i detta sammanhang att tjänsten upplevs lättillgänglig och okomplicerad att närma sig. Att kunna söka hjälp online anonymt framställs som befriande, att det ställs helt andra krav på den unga att göra detta offline:

Tröskeln är definitivt lägre för ungdomen att ta kontakt angående sina problem. Ingen planering krävs, man kan logga in hemifrån etc. H2

Det är ett enkelt och bra sätt att nå ut till en vuxen utan att den unga behöver känna sig stämplad, tröskeln för att våga be om hjälp är låg. H9

Den unga vågar tala och berätta om sådant som han/hon inte skulle klara av offline. Det är den största fördelen. Anonymiteten är viktig. H7

Jag tror att det främjar genom att de kan vara anonyma, inte behöva vara rädda för att börja gråta inför någon eller liknande. H3

Onlinearbete känns ofta mera ärligt och öppet då anonymiteten ofta skapar en känsla av en slags trygg distans som gör att ärlighet kan kännas bättre. Dessutom kan man alltid stänga av datorn och på så sätt avsluta diskussionen om man vill. Att träffa någon "på riktigt" ställer helt andra krav på en. H4

En fördel är att kontakten ofta skapas lättare eftersom det är anonymt. Det kan också

innebära att kontakten är yligare, men "anonym kontakt" kan också vara väldigt befriande för ungdomar eftersom det kan tänkas att det är lättare att prata om jobbiga saker om man inte behöver avslöja vem man är. H4

Ungdomen öppnar sig även lättare anonymt och pratar klarspråk, omskriver inte det den vill säga, utan vågar visa sig sårbar. Detta kan fungera väldigt relationsuppbyggande. H2

Anonymiteten skildras även som gynnande för de professionella vuxna, då det hjälper dem att bemöta den unga utgående från ett neutralt läge:

Online-arbete ger tack vare anonymiteten en unik möjlighet att möta ungdomen på ett verkligt neutralt sätt, utan vetskap om t.ex. kön, etnicitet eller handikapp. H2

Det går lättare att fokusera på just ett specifikt problem, istället för en större helhet, då personen är anonym vilket leder till en mer konkret, rättfram handledning. I vissa fall blir dock helheten också tydlig med sina fördelar, eftersom man trots anonymiteten via en nic lär känna vissa av "stammisarna". H2

En av de största fördelarna är möjligheten till anonymitet, det ser jag som något avgörande, och som en av de största orsakerna till att det är viktigt att satsa på ungdomsarbete via internet. H6

8.4.2. Skrivandet som helande funktion

Att få berätta om en upplevelse och känna att någon lyssnar, kan vara tröstande och ha en bekräftande effekt (Skott 2004, 30).

Att se skrivandet som en helande funktion innebär även att berättaren behöver vara kapabel till att uttrycka sig i skrift, vilket för med sig att ålder och möjlighet att uttrycka sig skriftligt behöver beaktas. Att formulera sig i skrift kan ställa väldigt höga krav hos brukarna, samtidigt som informanterna uppger att utformandet av text kan fungera som problemlösning i sig:

Eftersom handledningen sker i skrift har jag märkt att en stor del av problemlösningen ligger i själva formulerandet av texten hos ungdomen. Att

ungdomen själv skriver ner sina tankar och formulerar sin situation i skrift kan ibland vara den största delen av handledningen. H2

Man har tid på sig att fundera på hur man ska uttrycka sig i textformat. Det kan säkert vara en fördel för vissa unga, men kanske en nackdel för andra. H4

I och med att de dessutom skriver ner sina känslor samtidigt de diskuterar online, visar de att de bearbetar sina egna tankar och känslor. H8

8.4.3. En djupare kontakt

Informanterna i denna studie uppger att kontakten till de unga online i vissa fall etableras snabbare och att kommunikationen kan få en djupare karaktär i jämförelse till motsvarande dialogiskt arbetet i ett fysiskt utrymme:

Online upplever jag att kontakten med unga ofta är djupare och mera personlig än offline. Det går snabbare att börja tala om vad som ligger den unga närmast hjärtat. I offline arbete tar samma nivå av innerlighet en längre tid att åstadkomma. H5

Jag tror däremot att unga online tidigare delar med sig av hur de egentligen känner till oss vuxna än de gör offline... H10

Vidare beskriver handledarna arten av frågeställningar som tas upp online, att de inte sällan handlar om känslor som är svåra eller komplexa, att de finns en öppenhet att online fördjupa sig och reflektera över dessa frågeställningar tillsammans med en vuxen professionell, något som kunde vara mer krävande att göra i ett offline-sammanhang:

Jag tror att online-miljön mycket lång främjar kommunikation om svåra eller komplexa känslor. Min bestämda åsikt är att online-miljön definitivt främjar en öppen, viktig och ofta tung diskussion om känslor. H6

På internet är det överlag mera accepterat att vara öppen och tala om känslor, det hör till internetkulturen. H9

Ofta berättar även ungdomen väldigt explicit om sina känslor. H2

Ytterligare lyfts avsaknaden av information av yttre faktorer, som utseende, som en lättnad för de unga som tar del av online-tjänstens service. Att behöva tänka på hur man ser ut kan vara stressande för en ung person i behov av hjälp:

De erbjuds utrymme att bli hörda och sedda på lika villkor utan att behöva bry sig om yttre faktorer som stressar dem. Här tänker jag till exempel det egna utseendet, hur människor ser eller inte ser på en, gruppdynamik, miljö osv. H8

8.4.4. Samspel på hemmaplan

Informanterna skildrar bemötandet online som ett naturligt sätt för vuxna att komma i kontakt med unga, det tar sig uttryck genom att anpassa sig till målgruppen. Med tanke på att bemöta unga i för dem känsliga frågor, utgår handledarna från att de underlättar kontaktskapandet genom att komma emot de unga, på en arena där de känner sig trygga och hemma:

Många ungdomar umgås idag online, vilket gör att vi möter dem på deras hemmaplan, en miljö var de känner sig hemma. H8

Något som också är viktigt i sammanhanget är att de unga själva verkar anse att det är naturligt att knyta an till trygga vuxna via tjänster online. H6

9. Reflektioner och diskussion

För att återkoppla till mina forskningsfrågor, har syftet med denna avhandling varit att svara på två frågeställningar: Hur beskriver vuxna professionella samspelet och bemötandet av unga online? Jag var också intresserad av att utreda hur de vuxna professionella ser på styrkor och utmaningar i kommunikationen i denna kontext?

I intervjuerna diskuterades även brukarna av denna typ av online-tjänst och vad som karaktäriserar dem. Brukarnas särdrag lyfts således även fram i forskningsresultaten, eftersom dessa påverkar handledarnas sätt att på bästa sätt bemöta de unga i fråga.

På basen av tidigare forskning vet vi en hel del om ungas användande av IKT överlag och i koppling till frågor som berör välmående. Forskning visar bland annat att unga tar nätet i bruk i hälsorelaterade frågor och speciellt vid frågor av känslig karaktär. Att anonymt kunna vända sig till tjänster online framstår som viktigt för de unga.

Det vi däremot inte vet så mycket om, handlar om vuxna professionellas relation till unga i en online-kontext. När vi som professionella inom den sociala- eller ungdomssektorn skapar tjänster för unga, är det givetvis viktigt att ta i beaktande kontexten unga spenderar tid i. I denna avhandling ligger fokus på samspelet mellan professionella vuxna och unga inom en online-tjänst vars syfte är att ha en stödjande karaktär. En målsättning med verksamheten är att genom att erbjuda vuxenstöd främja de ungas psykiska välmående.

I och med den diskurs som berör unga i risk för marginalisering, utanförskap eller utslagning ter det sig aktuellt att se över de rådande stödstrukturer som erbjuds unga i behov av hjälp. Om vi utgår från ungas flerdimensionella liv, är det rimligt att anta att de unga som löper risk för marginalisering, sällan har klara och tydliga bekymmer i livet. De ungas problematik tenderar ta sig uttryck mångdimensionellt, ett spektrum av flera sammanhopade utmaningar. Att våra servicetjänster som främjar och vårdar den ungas psykiska hälsa står inför utmaningar är ett faktum. Problemet är egentligen inte att vi skulle sakna kompetens och kunskap om hur hjälpa och stöda dessa unga, utmaningen ligger snarare i upplägget av denna service. Är det möjligt att omstrukturera den befintliga servicen att bättre svara mot det behov vi ser i dag? Hur väl jobbar vi mångprofessionellt emot de ungas mångtydiga problematik? Är det på grund av fallerande samarbete unga faller mellan stolarna? Eller handlar det om orimliga

förväntningar på den unga som är i behov av hjälp? Krävs det motivation och initiativförmåga av den som har det allra jobbigast och att den hjälpbehövande skall behöva anpassa sig efter de rådande strukturerna, i stället för att vi professionella skulle med hjälp av vår kunskap och know-how forma detta kunnande mer optimalt, så att det skulle bättre svara på de ungas behov.

I denna studie argumenterar jag för att genom socialt stöd online främja den psykiska hälsan och minska på känslan av ensamhet bland unga. Viktigt att poängtera är att den form av socialt stöd som en vuxen professionell handledare online kan erbjuda, inte i sig kan radera ensamhet, men stödet kan i stunden minska på upplevelsen av ensamhet (Rahikka 2013) och även hjälpa de unga att hitta socialt stöd även utanför chattens ramar. Att de unga inom ramen för chatten även kan samtala med andra unga som eventuellt befinner sig i en liknande livssituation, kan ytterligare förstärka känslan av socialt stöd.

Tidigare forskning visar att online-tjänster utgör en viktig källa för socialt stöd. Internet erbjuder en arena för frågeställningar som upplevs för svåra att behandla offline. En annan fördel är att brukarna själva kan välja hur de använder det stöd som erbjuds (Granholm 2012).

Med utgångspunkt i House (1981) och Cobbs (1976) definitioner av socialt stöd ter det sig som att det stödet som förmedlas online är en blandning av de olika indelningarna, som berör emotionellt och instrumentellt stöd samt information, feedback och bekräftelse. Slutsatsen är således att socialt stöd online formas efter den enskilda ungas behov och kan ta sig uttryck på ett flertal olika sätt. Det finns med andra ord inte ett optimalt sätt att förmedla socialt stöd, som skulle fungera bättre än ett annat. Vidare spelar empati i relation till socialt stöd en avgörande roll i dessa hjälpsökandesituationer som kan upplevas stigmatiserande för individen i fråga. Att handledarna i den studerade online-tjänsten formade och anpassade sig efter situationen likt kameleonter, kan ses som att de i högsta grad har kunnat leva sig in i den hjälpbehövandes situation och roll. Den stödjande kameleonten är en handledare som online anpassar sig efter den ungas behov av hjälp och stöd. Det praktiska stödandet online ter sig således mångfacetterat och brett.

Handledarna i min studie beskrev samspelet online som horisontellt (Frønes 1995) i den bemärkelsen att samspelet utgår från fördomsfrihet och neutralitet och att alla brukare av online-tjänsten bemöts jämlikt och respektfullt. De frågor som brukarna lyfter fram behandlas genom så kallat samarbete mellan den vuxna professionella och den unga.

Samspelet saknar således en maktkonstellation, som delvis möjliggörs av denna specifika online-kontext. Det horisontella samspelet kan förknippas med det som kallas för dialogrymd (Andersson 2002, 121), där det finns utrymme för samtida tankar, synsätt och tolkningar. Det handlar följaktligen om att skapa en plats för den unga att resonera fritt tillsammans med en trygg vuxen.

Att finnas till som en lyssnande vuxen i online-tjänsten innebär att samtliga chattsessioner ser olika ut, som handledare vet du aldrig med säkerhet vem som loggar in, med vilken typ av livssituation och med vilka förväntningar.

Gränssättningen (gällande de professionella) i en online-miljö är ett område jag nu ser att kunde utgöra ett intressant forskningsområde för framtida studier. Ur forskningsmaterialet syns gränssättningen i form av till exempel klargörande metakommunikation, som syftar till att minska på missförstånd, som kan bli aktuella då samtliga samspelets parter är visuellt anonyma. En intressant fråga är även hur de professionella har möjlighet att behandla de ofta komplexa frågeställningar som uppkommer med andra professionella, till exempel i form av arbetshandledning. Vad är det för teman som behöver behandlas med stöd av andra? Vad blir handledarna kvar med för tankar och känslor i och med ett arbete som förverkligas i en gränslös kontext? Hur skapar man gränserna för det egentliga arbetet och för de professionellas egna välmående?

Denna forskning tyder på att kontakten till unga i vissa fall etableras snabbare och samspelet får en djupare karaktär, än vad som skulle vara möjligt att åstadkomma i motsvarande dialogiskt arbete offline. En orsak till detta är att den unga tidigare delar med sig av hur den känner sig. Relationen behöver i denna kontext inte på samma sätt byggas upp, utan man går relativt snabbt in i ärendet. Kommunikationen är så att säga avskalad på omringande faktorer. Djupheten i de frågor som tas upp, kan även böttna i frågeställningarnas karaktär, som inte sällan är av komplex art. Handledarna beskriver en tung diskussion om känslor.

Det kan te sig okomplicerat att inleda en lågröskelservice på nätet med målsättningen att erbjuda vuxenstöd till unga online, en plats för unga och vuxna att mötas, en plats för kommunikation av stödjande karaktär. Tidigare forskning visar tydligt att nätet underlättar och vidgar på möjligheterna att prata om det som kan kännas svårt, speciellt

ur en ung persons perspektiv.

Fördelarna med stödtjänster online handlar om att nå ut till grupper instanser eller aktörer annars kanske inte skulle nå, att verksamheten kan ha ett förebyggande syfte eller att en stödtjänst kan utgöra en plats där man som ung kan ”provberätta” ett känsligt ärende anonymt i testande syfte, varefter en bedömning kan göras huruvida det är möjligt att vid behov söka hjälp i en fysisk omgivning.

Den goda tanken kan dock te sig mer komplicerad än så, då oväntade faktorer uppenbarar sig, så som utgångsläget att erbjuda tjänsten åt unga generellt. Det blir problematiskt att rikta sig till unga som en homogen samling individer, då verkligheten handlar om en väldigt heterogen grupp personer med olika behov och utgångslägen.

Anonymiteten är en faktor, som för med sig både fördelar och nackdelar, beroende på vilken synvinkel man utgår ifrån. Från de professionellas sida kan anonymiteten handla om att nå unga genom en ny och jämlikare kanal, samtidigt som det även finns faktorer som de facto gör arbetet komplicerat. Ett etiskt dilemma uppstår till exempel om en ung suicidhotar och man inte vet vem de är eller var de befinner sig.

Om vi utgår från lagstadgat socialt arbete, finns det faktorer som lagstiftning och sekretess som försvårar denna sektors intåg på den virtuella arenan. Samtidigt är socialvårdstjänsterna ej heller optimalt tillgängliga för unga i nuvarande form. Social- och hälsovården kan ej heller generellt sätt utgå från anonyma behandlingar, samtidigt som internetbehandlingar visar sig vara fungerande och växande som behandlingsform. Slutsatsen gällande anonymiteten är således att den skyddande faktorn från de ungas sida, de facto för med sig utmaningar för de professionella.

Framtidens sammantagna utmaningar gällande online-arbete med unga tenderar handla om hur dessa övergångstjänster tydligare kunde komplettera de befintliga fysiska tjänsterna. Hur definieras övergångsområdet, hur kan man se till att alla känner till allas verksamheter. Kunde till exempel ungdomspsykiatrin tänkas vara öppen för ett samarbete med en övergångstjänst, som de facto många gånger fångar upp en del av ”deras klientel”? Hurdan roll kunde övergångstjänsten ha i relation till till exempel den psykiatriska specialsjukvården? Kunde den med stöd av vården kunna hjälpa till med att avdramatisera

vården, berätta vad vården innebär? På så sätt kunde specialistsjukvården eventuellt öppna upp sig och vara mer tillgänglig för de unga.

Hur kan vi stärka unga i sin handlingskraft att söka hjälp från rätt instans, utan att fastna i en lågtröskelverksamhet, som kanske inte har de rätta verktygen att hjälpa denna individ? Sammanfattningsvis tenderar mycket handla om tydlighet vad gäller olika verksamheters syfte och målsättning, vidare behöver de professionella som jobbar med samma målgrupp, de unga, känna till varandras verksamhet, för att veta när det gäller att hänvisa någon till ett annat ställe eller inte. Detta kräver flexibilitet och en öppenhet för varandra och en vilja att samarbeta. Willumsen (2007, 199) förespråkar interprofessionell samverkan i hälsofrämjande arbete speciellt med unga med psykosociala problem. Vidare poängteras brukarnas medverkan, som ses som en självklar demokratisk rättighet.

Professionella vuxnas insteg i ungas nätmiljöer kan i ljuset av dessa resultat ses både enkelt och komplicerat. Då resultaten i denna studie visar att unga anförtror sig till online-tjänsten med komplexa ärenden, är det av yttersta vikt att handledarna är professionella med adekvat utbildning inom social- och hälsovård.

Denna avhandling bottnar i ett kolossalt och genuint vetenskapligt intresse i att försöka förstå vad som händer när människor kommunicerar med varandra online. Studien baserar sig dock på tio intervjuer med handledare inom en finländsk online-tjänst, resultaten kan således inte generaliseras att gälla samspel och bemötande överlag, utan belyser hur det ter sig inom denna specifika tjänst. Sammantaget har denna praktikforskning haft utgångspunkten i den konkreta praktiken och strävat efter att små frågor leder till stora svar.

Jag vill avsluta mitt arbete med ett citat av en handledare om hur den stödjande kameleonten reflekterat kring ett lyckat bemötande av unga i en dialogisk rymd:

Den största fördelen är nog när man faktiskt lyckas nå någon och se en förändring i hans/hennes liv till det bättre, när man verkligen känner att det man gör spelar roll.

Fotnoter

¹ 'H' betecknar handledare.

Referenser

Alexandersson, Mikael & Hansson, Thomas (2011) Unga nätmiljöer. Nya villkor för samarbete och lärande. Lund: Studentlitteratur.

Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (1994) Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod. Lund: Studentlitteratur.

Amichai-Hamburger, Yair & Ben-Artzi, Elisheva (2003) Loneliness and Internet use. *Computers in Human Behavior* 19 (1), 71-80.

Anderson, Harlene (2002) Samtal, språk och möjligheter. Psykoterapi och konsultation ut postmodern synvinkel. Stockholm: Mareld.

Anderson, Robert H. & Bikson, Tora K. & Law, Sally A. & Mitchell, Bridger M. (1995) Universal Access to E-Mail – Feasability and Societal Implications. Santa Monica: RAND.

Aronsson, Karin (1998) Identity-in-interaction and social choreography. *Research on Language and Social Interaction*, 31(1), 75-89.

Bahtin, Mikhail M. (1991) Dostojevskin poetiikan ongelmia. Helsinki: Orient Express.

Barak, Azy, Boniel-Nissim, Meyran & Suler, John (2008) Fostering empowerment in online support groups. *Computers in Human Behavior* 24 (2008) 1867-1883.

Bargh, John A., McKenna, Katelyn Y.A. & Fitzsimons, Grainne M. (2002) Can you see the real me? Activation and expression of the 'true self' on the internet. *Journal of Social Issues*, 58, 33-48.

Bell, Vaughan (2007) Online information, extreme communities and internet therapy: Is the internet good for our mental health? *Journal of Mental Health*, August 2007; 16(4): 445-457.

Bengtsson, Stina (2011) 'Etnografi online – att förstå och analysera Internetkulturer'. Ingår i Fangen, Katrine (red) (2011) *Många möjliga metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Bessière, Katherine, Kiesler, Sara, Kraut, Robert, & Boneva, Bonka S. (2008) Effects of Internet use and social resources on changes in depression. *Information, Communication, and Society*, 11, 47–70.

Björkström, Rakel (2010) *De är inte ensamma – hur personer med social fobi använder Facebook och bloggar i Sverige*. Masteruppsats. Institutionen för socialt arbete. Umeå.

boyd, danah m. & Ellison, Nicole B. (2007) Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(1): 210-230.

Brandtzæg, Petter, Heim, Jan & Karahasanović, Amela (2010) Understanding the new digital divide - A typology of Internet users in Europe. *Journal of Human Computer Studies*, Volume 69, Issue 3, 123-138.

Braten, Stein (1987) *Paradigms of autonomy: Dialogical or monological? I*: Teubner, G. (Ed.) *Autopoietic law: A new approach to law and society*. Berlin: De Gruyter.

BRIS (2013) *BRIS Rapporten 2013*.

http://www.bris.se/upload/Articles/BRIS-rapport_2013.pdf

Cacioppo, John T. & Patrick, William (2008) *Loneliness – Human Nature and the Need for Social Connection*. New York: Norton.

Caldarella, Paul & Merrell, Kenneth (1997) Common dimensions of social skills of children and adolescents: A taxonomy of positive behaviors. *School Psychology Review*, 26, 264-278.

Carlsson, Bengt (2003) *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*. Göteborgs Universitet.

Carlsson, Ulla (2012) Barn och ungas medieanvändning i nätverkssamhället. Göteborgs universitet. Göteborg: Nordicom.

Cassel, John (1976) The Contribution of the Social Environment to Host Resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104, 107–123.

Cavén-Pöysä, Outi & Sihvonen, Ella & Söderholm, Timo (2007) Virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut – esitutkimus työn muutoksesta nuorten palveluissa. Esitutkimusraportti/Työsuojelurahasto. Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Chesler, Mark A., & Barbarin, Oscar A. (1984) Dilemmas of providing help in a crisis: The role of friends with parents of children with cancer. *Journal of Social Issues*, 41, 47–63.

Chung, Deborah S. (2008) Interactive features of online newspapers: Identifying patterns and predicting use of engaged readers. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(3): 658-679.

Crystal, David (2001) *Language and the internet*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cobb, Sidney (1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.

Csiernik, Rick & Furze, Patricia & Dromgole, Laura & Rishchynski, Giselle Marie (2006) Information Technology and Social Work – The Dark Side or Light Side? *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 8–25.

Davison Kathryn P. & Pennebaker James W. & Dickerson Sally S. (2000) Who talks? The social psychology of illness support groups. *Am. Psychol.* 55:205-17

Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

- DiMaggio, Paul & Hargittai, Eszter & Celeste, Coral & Shafer, Steven (2001) From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality. Russell Sage Foundation.
- Dunkels, Elza (2009) Vad gör unga på nätet? Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Dunn, Judy (2004) Children's Friendships: The Beginnings of Intimacy. Malden: Blackwell Publishing.
- Ekman, Inger (2004) Livsberättelser och språk. Ingår i Skott, Carola (red.) Berättelsens praktik och teori – narrativ forskning i ett hermeneutiskt perspektiv. Lund: Studentlitteratur.
- Enochsson, Ann-Britt (2009) Tweens on the Internet. Ingår i Srinivasan, Mannar I. & Mathur, Rohit R. Ethnography and the Internet: An exploration. Hyderabad: ICFAI University Press.
- Eriksson, Jens & Lagergren, Lars (2011) Att möta unga på nätet. Ingår i Adda en Vuxen. Om ungdomsarbete på Internet. Stockholm: Ungdomsstyrelsen.
- Eurostat (2013) Youth in the digital world. Individuals – frequency of Internet use.
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/youth/data/database>
- Feldman, Marc (2000) Munchausen by Internet: detecting factitious illness and crisis on the Internet. South. Med. J. 93 (7): 669–72.
- Finlands Akademi's forskningsetiska anvisningar (2003)
http://www.aka.fi/Tiedostot/Tiedostot/Julkaisut/Suomen%20Akademian%20eettiset%20ohje_et%202003.pdf
- Fong, Eric, Wellman, Barry, Kew, Melissa & Wilkes, Rima (2001) Correlates of the Digital Divide: Individual, Household and Spatial Variation. Toronto: Office of learning Technologies, Human Resources Development Canada.

- Flyvbjerg, Bent (1991) *Rationalitet og magt*. Köpenhamn: Akademisk Forlag.
- Flyvbjerg, Bent (2001) *Making Social Science Matter: Why Social Inquiry Fails and How It Can Succeed Again*. New York: Cambridge University Press.
- Frønes, Ivar (1995) *Among Peers. On the Meaning of Peers in the Process of Socialization*. Oslo: Scandinavian University Press.
- Garcia, Angela C., Standlee, Alecea I., Bechkoff, Jennifer, & Yan, Cui (2009) Ethnographic approaches to the internet and computer-mediated communication. *Journal of Contemporary Ethnography*, 38(1), 52-84.
- Garrett, Paul M. (2005) Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy* 25 (4), 529-553.
- Gergen, Kenneth J. (1985) The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, 40, 255-275.
- Goffman, Erving (1974) *Frame analysis. An essay on the organization of experience*. Boston: Northeastern University Press.
- Gottlieb, Benjamin H. (1981) *Social networks and social support*. Volume 4, Sage Studies in community Mental Health. Beverly Hills: Sage Publications.
- Granholm, Camilla (2010) Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Ingår i Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Granholm, Camilla (2012) Young people and mental health: when ICT becomes a tool of participation in public health in Finland. Ingår i Loncle, Patricia & Cuconato, Morena & Muniglia & Walther, Andreas. *Youth participation in Europe. Beyond discourses*,

practices and realities. Bristol: The Policy Press.

Gray, Nicola J., Klein, Jonathan D., Noyce, Peter R., Sesselberg, Tracy S & Cantill, Judith A. (2005) Health information-seeking behavior in adolescence: the place of the internet. *Social Science & Medicine* 60 (2005) 1467-1478.

Grönfors, Martti (1982) *Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät*. Helsinki: WSOY.

Hallberg, Jonas (2014) *Adolescents in a Digital Everyday Environment*. Department of Psychology. University of Gothenburg. Gothenburg: Ineko.

Hanley, Terry (2006) Developing youth-friendly online counselling services in the United Kingdom: A small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 182-185.

Hargittai, Eszter (2010) Digital Na(t)ives? Variation in Internet Skills and Uses among Members of the "Net Generation". *Sociological Inquiry* Volume 80, Issue 1, 92-113.

Heaney, Catherine A. & Israel, Barbara A. (2008) *Social networks and social support*. Ingår i Glanz, Karen & Rimer, Barbara K. & Viswanath, K. *Health behavior and health education*. CA: Jossey-Bass.

Heidegger, Martin (1962) *Being and time*. New York: Harper & Row.

Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) *Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä*. Ingår i Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Helsingin sosiaalivirasto: *Opas nuorille suunnatun moniammatillisen chat-palvelun järjestämisestä*. Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) –osahanke / Etelä-Suomen Lapsen ääni-kehittämishjelma.

Herring, Susann (2008) *Questioning the generational divide: Technological exoticism and*

adult constructions of online youth identity. Ingår i David Buckingham (ed). Youth, Identity, and Digital Media (71-92). The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. Cambridge: The MIT Press.

Hine, Christine (2005) Internet research and the sociology of cyber social scientific knowledge. *The Information Society*, 21, 239-248.

Holloway, Sarah L. & Valentine, Gill (2003) *Cyberkids, Children in the Information age*. London: Routledge.

House, James S., Landis, Karl R. & Umberson, Debra (1988) Social Relationships and Health. *Science, New Series*, Vol. 241, No. 4865 (Jul. 29, 1988), 540-545.

Huttunen, Tero (2014) Mitä on verkkonuorisotyö? Ingår i *Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Verke – Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus*. Helsinki: Paintek Pihlajamäki.

Hu, Mu (2009) Rapid communication. Will Online Chat help Alleviate Mood Loneliness? *CyberPsychology & Behavior*. Volume 12, Number 2.

Hämäläinen, Juha (1987) Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopion yliopiston julkaisuja. *Yhteiskuntatieteet. Tilastot ja selvitykset 2/1987*. Kuopio.

Institutet för hälsa och välfärd, THL (2013) Enkäten Hälsa i skolan.

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-siantuntijatyo/vaestotutkimukset/kouluterveyskysely/tulokset>

Isaacs, Ellen & Kamm, Candace. & Schiano, Diane & Walendowski, Alan & Whittaker, Steve (2002) *Characterizing instant messaging from recorded logs*. Chicago: ACM

Press.

Isaacs, William (2001) Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Talentum.

Johansson, Marjut & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta (2011) Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. Ingår i Johansson, Marjut & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta (toim.) Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura, 10-23.

Jones, Steven G. (1998) Cybersociety 2.0 revisiting computer-mediated communication and community. London: Sage.

Julkunen, Ilse (2014) Praktikforskning i ett relationsperspektiv. Ingår i Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti vol.22 (1) 2014, 77-83.

Julkunen, Ilse & Saurama, Erja (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Ingår i Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (red.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

Juvakka, Janne & Mykrä, Pekka (2008) Raha-automaattiyhdistys sosiaalisten innovaatioiden edistäjänä. Ingår i Saari, Juho (toim.) Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 121-141.

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2012) Etiska dilemman. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet. Malmö: Gleerups.

Karisto, Antti & Seppälä Ullamaija (2004) Maukas gradu. Valmistusvihjeitä tutkielman tekijöille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Karlsson, Urban & Thörn, Marika (2013) Diskussionsforum på internet för hanteringen av emotionella frågor. Socialmedicinsk tidskrift 2/2013.

- Kavanaugh, Andrea & Patterson, Scott (2001) The impact of community computer networks on social capital and community involvement. *American Behavior Scientist*, 45(3), 496-509.
- Klein, Jonathan D. & Wilson, Karen M. (2003) Delivering quality care: adolescents' discussions of health risks with their providers. *Journal of Adolescent Health*, 30 (3), 190-195.
- Kraut, Robert & Patterson, Michael & Lundmark, Vicki & Kiesler, Sara & Mukophadhyay, Tridas & Scherlis, William (1998) Internet paradox: A Social Technology That Reduces A Social Involvement and Psychological Well-Being? *American Psychologist* 53 (9), 1017-1031.
- Kraut, Robert & Kiesler, Sara & Boneva, Bonka & Cummings, Jonathon & Helgeson, Vicki & Crawford, Anne (2002) Internet paradox revisited. *Journal of Social Issues*, 58, 49–74.
- Kuikka, Suvi (2011) Verkossa tehtävä työ – suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta. Ingår i Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (red.) *Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111. Helsinki: Unigrafia.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Ingår i Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (red.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino.
- Lafrance, Jean-Philippe (1996) Games and players in the electronic age. Tools for analysing the use of video games by adults and children in Réseaux. *The French journal of communication*.

Lagergren, Lars & Toftner, Mija & Eriksson, Jens (2011) Professionella vuxna på nätet. Ingår i Alexandersson, Mikael & Hansson, Thomas (red.) Unga nätmiljöer. Nya villkor för samarbete och lärande. Lund: Studentlitteratur.

Laine, Kaarina (2005) Minä, me ja muut sosiaalisissa verkostoissa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Lakoff, George (1987) Women, fire, and dangerous things: What categories reveal about the mind. Chigaco: University of Chicago Press.

Larsson, Sam (2005) Kvalitativ metod – en introduktion. Ingår i Larsson, Sam & Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) Forskningsmetoder i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur.

Lenhart, Amanda, & Madden, Mary (2007) Teens, Privacy & Online Social Networks. Washington, DC: Pew Internet & American Life Project.

Levinas, Emmanuel (1996) Etiikka ja äärettömyys. Keskusteluja Philippe Nemon kanssa. Tampere: Gaudeamus.

Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo (2008) Professionalism and Information Technology: Positioning and Mediation. *Social Work & Society* 6 (2).

Lindström, Niina (2003) Kolmannen sektorin rooli julkishallinnon yhteispalveluissa. Kartoitus järjestöjen osallistumisesta yhteispalvelupisteisiin, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Lombardo, Charlotte & Zakus, David & Skinner, Harvey (2002) Youth social action: building a global latticework through information and communication technologies. *Health Promotion International*, nr.17.

Lundqvist, Marcus (2011) Työntekijät siellä, missä nuoretkin. Ingår i Merikivi, Jani &

Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (red.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111. Helsinki: Unigrafia.

Lämsä, Anna-Liisa (1993) Lapsuus pedagogisessa suhteessa. Ingår i Lämsä, Anna-Liisa & Syrjälä, L. (red.) Miten tavoittaa maailma lapsen kokemana. Lapsitutkimusseminaarin alustuksia ja tutkimussuunnitelmia. Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan opetusmonisteita ja selosteita 54, 68-85.

Lämsä, Anna-Liisa (2009) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Löfberg, Cecilia & Aspán, Margareta (2011) Digitala erbjudanden, Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online. Stockholm: Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet.

Löfberg, Cecilia (2008) Möjligheternas arena? Barn och ungas om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena. Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet.

Malmö stad (2014) Soctanter på nätet. <http://malmo.se/Social---familjefragor/Personligt-stod/Soctanter-pa-natet.html>

Mannerheims Barnskyddsförbund (2013) MLL lukuina. <http://www.mll.fi/medialle/mll-lukuina/>

March, Sonja & Spence, Susan H. & Donovan, Caroline L. (2009) The Efficacy of an Internet-Based Cognitive-Behavioral Therapy Intervention for Child Anxiety Disorders. *Journal of Pediatric Psychology* 34(5) pp. 474-487.

Marjeta, Anna-Laura (2011) Kohtaamisen keinoja kehittämässä. Kuvauksia ja kokemuksia moniammatillisesta nuorille suunnatusta verkkotyöstä. Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, julkaisuja 1/2011. Helsinki.

- Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (red.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111. Helsinki: Unigrafia.
- Merriam, Sharan (1994) Fallstudien som forskningsmetod. Lund: Studentlitteratur.
- Mesch, Gustavo S. (2001) Social relationships and Internet use among adolescents in Isreal. *Social Science Quarterly*, 82, 329-340.
- Mesch, Gustavo S. & Talmud, Ilan (2010) *Wired Youth. The Social World of Adolescence in the Information Age*. East Sussex: Routledge.
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YTY ry. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. *Acta Universitatis Tamperensis 1778*. Tampere: Tampere University Press.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. M. (1994) *Qualitative data analysis. An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage.
- Morahan-Martins & Schumachers (2003) Loneliness and social uses of the Internet. *Computers in Human Behavior* 19 (2003) 659–671.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto.
- Norris, Pippa (2001) *Digital Divide? Civic engagement, information povetry, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Patton, Michael-Quinn (1990) *Qualitative evaluation and research methods. (Sec.ed.)*. Newbury Park: Sage.

- Poikkeus, Anna-Maija (1996) Yksilön sosiaaliset vuorovaikutustaidot. I Psykologia -johdantokurssi. Jyväskylä: Gummerus.
- Prensky, Marc (2001) Digital natives , digital immigrants Part 1. On The Horizon, vol 9, no 5, 1-6.
- Rahikka, Anne (2013) Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Sosiaalitieteiden laitos. Helsingin yliopisto.
- Rahja, Rauna (2013) Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa. Mediakasvatusseura ry.
- Reid, Wendy & Caswell, Debra (2005) A National Telephone and Online Counselling Service for Young Australians. Lo: Royal Society of Medicine Press.
- Rheingold, Howard (1993) The virtual community. Cambridge: MIT Press.
- Rice, R.E. (1980) The impacts of computer-mediated organizational and interpersonal communication. Annual Review of Information Science and Technology, 15, 221-250.
- Ruohonen, Marita (2010) Miten järjestösektori tukee nuoren hyvinvointia? Suomalainen lääkäriseura Duodecim (toim.) Nuorten hyvin- ja pahoinvointi. Helsinki: Suomalainen lääkäriseura Duodecim, 100–104.
- Saari, Juho (2009) Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOYpro.
- Salmivalli, Christina (2000) Kaverien kanssa. Vertaissuhteet ja sosiaalinen kehitys. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Sarafino, Ed P. (1994) Stress, biopsychosocial factors, and illness. Health Psychology: Biopsychosocial Interactions (pp 102-136). New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Sarason, Irwin G. & Sarason, Barbara R. (2009) Social support: Mapping the construct. *Journal of Social and Personal Relationships*. University of Washington. Sage Publications.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niirikoski, Synnöve & Nylund, Marianne, Hoikkala, Susanna (2005) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia Kustannus.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom E. (2009) *Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. Tampere: Tammerprint.
- Sharf, Barbara (1999) *Beyond netiquette: The ethics of doing naturalistic discourse research on the Internet*. Ingår i S. Jones (Red.), *Doing internet research*. London: Sage.
- Sjöberg, Jeanette (2010) *Chatt som umgängesform. Unga skapar nätgemenskap. Institutionen för barn- och ungdomsvetenskap, Stockholms universitet*. Stockholm: Universitetservice.
- Skott, Carola (2004) *Berättelsens praktik och teori – narrativ forskning i ett hermeneutiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Socialförvaltningen i Stockholms stad (2012) *Internet som ett verktyg i det sociala arbetet*. www.stockholm.se/sof
- SOU (2006) 2006:77 *Ungdomar, stress och psykisk ohälsa. Analyser och förslag till åtgärder*. Stockholm.
- Sorbring, Emma & Hallberg, Jonas & Bohlin, Margareta & Skoog, Therése (2014) *Parental Sexual Attitudes and Adolescents' Online Sexual Activities*.
- Spooner Tom & Rainie, Lee (2001) *Hispanics and the Internet*. Pew Internet & American Life Project. Washington, D.C.

Statens medieråd (2013) Ungar & Medier 2012/13. Stockholm.

Statistikcentralen (2013) Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik. Helsingfors: Statistikcentralen.

http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tie_001_sv.html

Statistikcentralen (2013) Tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2013. Finlands officiella statistik. Helsingfors: Statistikcentralen.

http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_fi.pdf

Steinfeld, Charles, Ellison, Nicolen B. & Lampe, Cliff (2008) Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis. *Journal of Applied Developmental Psychology* 29: 434-445.

Subrahmanyam, Kaveri & Šmahel, David & Greenfield, Patricia M. (2006) Connecting developmental constructions to the internet: Identity presentation and sexual exploration in online teen chat rooms. *Developmental Psychology*, 42, 395-406.

Subrahmanyam, Kaveri & Šmahel, David (2011) *Digital Youth. The Role of Media in Development*. New York: Springer.

Suler, John (2005) The online disinhibition effect. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies* 2(2), 184-188.

Svedberg, Elisabet (2002) Etikfrågor i socialtjänsten - en undersökning om hur socialtjänsten hanterar etikfrågor i det praktiska arbetet. Socialstyrelsen.

Svedmark, Eva (2012) Att skydda individen från skada, en forskningsetisk balansakt. Ingår i Kalman, Hilder & Lövgren, Veronica (red.) *Etiska dilemman. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Sveningsson, Malin (2001) *Creating a sense of Community. Experiences from a Swedish*

Chat. Doktorsavhandling. The Tema Institute: Department of Communication Studies, Linköping University.

Tapscott, Don (1998) Growing Up Digital: The Rise of The Net Generation. New York: McGraw-Hill.

Trygged, Sven (2005) Fallstudiemetodik i Forskningsmetoder i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tyler, Tom R. (2002) Is the Internet Changing Social Life? It Seems the More Things Change, the More They Stay the Same. Journal of Social Issues, Vol. 58, No. 1, 2002, pp. 195-205.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2012) Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. TEM rapporteja 8/2012. Helsingfors: Arbets- och näringsministeriet.
http://www.nuorisotakuu.fi/files/34024/Nuorten_yhteiskuntatakuu_2013_-raportti.pdf

Uggerhøj, Lars (2011) What is practice research in social work – Definitions, barriers and possibilities. Social Work and Society Vol.9,1, 45–59.

Undervisnings- och kulturministeriet (2014) Ungdomsärenden.
http://www.minedu.fi/OPM/Verkkouutiset/2014/03/nuorten_tietopalvelut_2014.html?lang=sv

Ungdomsstyrelsen (2011) Adda en vuxen. Om ungdomsarbete på internet. Stockholm.

Unterfreuner, Elisabeth & Marschalek, Ilse (2009) Social Inclusion of Young Marginalised People through Online Mobile Communities. Artikel presenterad på konferensen Digital Technologies and Marginalized Youth.

Uutela, Antti (1998) Sosiaalinen tuki ja terveys. Ingår i Lahikainen, A.R. & Pirttilä-Backman, A-M (toim.) Sosiaalinen vuorovaikutus. Keuruu: Otava, 208–221.

Valkenburg, Patti M., & Peter, Jochen (2006) Individual differences in perceptions of Internet communication. *European Journal of Communication*, 21, 213-226.

Valkenburg, Patti M., & Peter, Jochen (2007) Preadolescents' and adolescents' online communication and their closeness to friends. *Developmental Psychology*, 43, 267–277.

Valkenburg, Patti M., & Peter, Jochen (2009) Social consequences of the Internet for adolescents: A decade of research. *Current Directions in Psychological Science*, 15, 1-5.

Vangelisti, Anita L. (2009) Challenges in conceptualizing social support. *Journal of Social and Personal Relationships*. Sage Publications.

Van Dijk, Jan (2005) *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London: Sage.

Verke (2013) Katsaus OKM:n verkkomedia-avustuksiin.

<http://www.verke.org/ajankohtaista/viikon-nakokulma/item/157-katsaus-okm-n-verkkomedia-avustuksiin>

Verke (2013) Mihin nuorisotyössä käytetään internetiä? Kuntakysely 2013.

<http://www.verke.org/ajankohtaista/viikon-nakokulma/item/222-mihin-nuorisotyossa-kaytetaan-internetia>

Vesikansa, Siiri (1991) Nuorisotiedotus. Kansalaiskasvatuksen Keskuksen vuosikirja 1991 (Youth information. Civic Education Centre Yearbook 1991). Helsinki: Civic Education Centre.

- Voloshinov, V. (1990) *Kielen dialogisuus*. Tampere: Vastapaino.
- Waldman, Julia & Rafferty, Jackie (2006) Evidence from Virtual Social Work Practice: Implications for Education. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3/4), 127-148.
- Walther, Joseph B. (1996) Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3–43.
- Walther, Joseph & Boyd, Shawn (2002) *Attraction to Computer-Mediated Social Support*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Wasko, Norma (2005) *Wired for the Future? The Impact of Information and Telecommunications Technology on Rural Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Wellman, Barry (2001) Computer networks as social networks. *Science*, 293, 2031-2034.
- White, M. & Dorman, S. M. (2001) Receiving social support online: implications for health education. *Health Educ Res.* 16 (6): 693-707.
- Wibeck, Victoria (2000) *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Widerberg, Karin (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Willumsen, Elisabeth (2007) *Interprofessionell samverkan och brukarmedverkan kring utsatta barn*. Ingår i Axelsson, Runo & Axelsson, Susanna B. (2007) *Folkhälsa i samverkan mellan professioner, organisationer och samhällssektorer*. Lund: Studentlitteratur.
- Yin, Robert (2003) *Case Study Research. Design and Methods. Third Edition*. California: Sage.

Ylönen, Katri (2010) Selvitys kansainvälisistä lapsille ja nuorille suunnatuista verkkososiaalipalveluista. Vespa-osahanke. Helsingin sosiaalivirasto.

Ödman, Per-Johan (2004) Hermeneutik och forskningspraktik. Ingår i Gustavsson, Bengt (red.) Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen. Lund: Studentlitteratur.

Ödman, Per-Johan (2007) Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Opublicerade referenser

Joensuu, Mika (2005) Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta.
HUMAK University of Applied Sciences. Lohja.

Granholm, Camilla (2006) Nedstämda studerandes berättelser på en virtuell arena: Nytt rfs
Virtualskuldra som en ny kanal för självreflektion. Pro gradu-avhandling. Helsingfors
universitet.

Granholm, Camilla (2013) Blended social work – but will it blend?
<http://blogs.helsinki.fi/cgranhol/>

Granholm, Camilla (2014) Ett flerdimensionellt liv - Informations- och
kommunikationsteknologin i unga vuxnas och arbetsverkstadsverksamhetens vardag.
Muntlig presentation på FORUM FSKC.