






# Digitala erbjudanden

 Ungas erfarenheter av  
information, stöd och samspel  
med vuxna online

Cecilia Löfberg  
Margareta Aspán

En rapport från forskningsprojektet  
'Att uttrycka det svåra online'



ISBN 978-91-977959-3-7

Tryckt av US-AB

© Cecilia Löfberg och Margareta Aspán

Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet

Rapporten kan beställas via [www.attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com](http://www.attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com)

**Tack**  
till alla som på olika  
sätt bidragit till att den här rapporten kunnat skrivas!



## 'Att uttrycka det svåra online'

Forskningsprojektet *Att uttrycka det 'svåra' online – om ungas sätt att ta det virtuella rummet i anspråk i samtal om den egna livssituationen*, är ett projekt vid Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet. Projektet är finansierat av KK-stiftelsen i dess satsning på forskning kring unga nätkulturer. Projektet startade våren 2009 och pågår till april 2012.

Projektet arbetar utifrån en interaktiv forskningsdesign vilket innebär att forskare och ansvariga för de studerade sajterna tillsammans driver kunskapsprocessen vidare. Forskningen sker alltså inte enbart i forskarsamhället utan i samverkan med berörda parter.

Eftersom projektet omfattar unga i åldrarna 13-18 år har en särskild etikprövning gjorts vid Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm.

Detta är den första rapporten inom projektet. Rapporten lägger främst vikt vid de ungas egna perspektiv och erfarenheter. Här belyses även hur samspel mellan unga och vuxna online kan förstås. En uppföljande rapport planeras till våren 2012 vilken kommer att behandla vuxnas perspektiv på detta samspel online, liksom intentionerna bakom de erbjudanden som framläggs till unga.

Rapporten går också att ladda ner från projektets sajt:  
<http://attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com/>

Forskningsledare är FD Cecilia Löfberg, beteendevetare med inriktning mot vård och omsorg. Hon är verksam som forskare vid Institutionen för pedagogik och didaktik vid Stockholms universitet. Hon intresserar sig för barns och ungas kulturskapande, sociala samspel och identitetsskapande samt utveckling av normer och värderingar i digitala miljöer och virtuella världar. Hennes avhandling behandlar barns och ungas frågor, funderingar och samspel kring tjejer, killar, känslor och sexualitet på diskussionsfora online.

Medverkande i projektet är FD Margareta Aspán, beteendevetare med inriktning mot tvärkulturella relationer, nu lektor vid Institutionen för pedagogik och didaktik vid Stockholms universitet. Avhandlingen behandlar värdepedagogiska insatser i skola, där barns delaktighet och inflytande studerats i relation till vuxnas intentioner.

# Sammanfattning

Den här rapporten handlar om hur unga använder sig av, och upplever sin användning av, nätet för att söka information och stöd i vad de uppfattar som känsliga frågor. Specifikt handlar det om att förstå den samverkan som uppstår mellan unga som sökare av information eller stöd från vuxna och vuxenvärlden som bärare av kunskap och stöd i dessa frågor, och internet som en arena för kommunikation utifrån olika nivåer av socialt samspel. Studien har en kvalitativ ansats, vilket innebär att fokus ligger på att få en fördjupad förståelse för ett fenomen snarare än att kunna generalisera allmänt till unga i Sverige idag. Studien söker alltså en fördjupad kunskap om hur unga användare av tre specifika sajter tar nätet i anspråk för att söka information och stöd i frågor som de själva upplever som känsliga.

Den teoretiska ansats som ligger till grund för studien utgår från ”New social studies of childhood”. Ungas världar, så som de själva ser dem, är det centrala kunskapsanspråket som utvecklas i studien.

Det empiriska materialet består av online-intervjuer med unga användare av sajterna UMO.se och Tjejzonen.se, digitala frågeformulär som besvarats av användare av de tre sajterna, chatt och mejlkommunikation mellan unga och vuxna på Tjejzonen.se och Killfrågor.se Teman som framträder som centrala och som behandlas i rapporten är: *Vikten av integritet och anonymitet, en förändrad kontaktyta för kommunikation med vuxenvärlden, en utökad möjlighet för unga personer att kontrollera situationer där de befinner sig i en utsatt position samt vuxnas styrning eller möjlighet till dialog i kommunikation med unga online.*

Sammanfattningsvis visar rapporten att unga användare av sajterna i den här studien tar dessa sajter i anspråk för att ta reda på, eller uttrycka, vad de upplever som intima, känsliga eller svåra frågor i sin vardag. De uttrycker en lättnad i att använda nätet för dessa fenomen och de understryker den relativa anonymiteten som en möjlighet att undvika andra människors (ofta vuxnas) inblandning i deras liv, samtidigt som de kan åtnjuta vuxnas hjälp och stöd. I det här sammanhanget tycks inte sökandet efter integritet innebära – vilket det kan göra i sammanhang i det fysiska rummet – ett distanshållande. Ungar ser vuxenvärlden som en källa till information och kunskap om dessa teman.

I ungas föreställningar om hur det är att möta vuxna ansikte mot ansikte upplevs mötet ibland som något som kan leda till förlorad integritet eller en situation där vuxne kommer att "ta över" situationen och agera bortom den ungas kontroll. Utifrån vad de unga förmedlat kring sina erfarenheter kring användandet av sajterna framgår att de erhåller ett slags bemyndigande och ett eget handlingsutrymme i hanterandet av den egna situationen, i mötet med information eller stöd ifrån vuxna online. Denna upplevelse kan dock äventyras om den unga hänvisas tillbaka till att söka stöd i det fysiska rummet innan detta beslut integrerats i den egna tankevärlden. Icke desto mindre tycks det finnas större möjligheter för de unga att här åsidosätta de vuxnas styrande intentioner än i andra sammanhang där vuxna avser ge information och stöd. Information/stöd/kunskap som unga hämtar in via sajterna kan också bli ett kunskapsraster som kan användas för att utjämna de maktstrukturer de upplever att de inordnas i gentemot vuxna/vårdgivare i det fysiska rummet.

Unga kan idag välja att samverka i olika relationella system online med vuxna. Det kan handla om en mängd olika saker, allt från vardagsprat, till konkreta frågor, till ett dryftande av sina egna problem. Dessa olika alternativ kan ses som ett utökat handlingsutrymme och en förstärkning av ungas individuella möjligheter att välja hur de vill ha kontakt med vuxenvärlden. Här finns möjligheter att samverka med unga utifrån villkor som kan bidra till samspel där den unga människan upplever sig få det stöd den behöver utan att känna sig "utlämnad" till vuxnas bedömningar och kontroll. De maktstrukturer som unga i den här studien uppfattar som gällande i sina samspel med vuxna om känsliga frågor kan jämnas ut. Detta kan dock enbart göras gällande om vuxna, i sina samspel med unga online, själva på olika sätt bidrar till att utveckla en jämlik nivå i samspelet. Sett ur det här perspektivet kan information och stöd online till unga ses som ett komplement till information och stöd i det fysiska rummet. Det kan också ses som en möjlighet för unga att utveckla tilltro till sig själva och till vuxenvärlden utifrån den möjlighet till *empowerment* som dessa relationella system kan bidra med.

# Innehåll

<b>Kapitel 1 Nätet – en social praktik i ständig förändring.....</b>	<b>1</b>
Studien, en kort första introduktion.....	3
Organisationerna och deras verksamheter på nätet.....	4
<i>UMO.se</i> .....	4
<i>Tjejzonen</i> .....	8
<i>Killfrågor.se</i> .....	10
Sammanfattande kommentarer.....	11
Kapitelindelning.....	12
Valda begrepp.....	13
Om ålder och kön.....	14
<b>Kapitel 2 Studiens genomförande, material samt etiska aspekter.....</b>	<b>16</b>
Intervjuer.....	17
<i>Forskningsetiska reflektioner</i> .....	19
Chatt och mejl.....	20
<i>Forskningsetiska reflektioner</i> .....	20
Digitala frågeformulär.....	22
<i>De som besvarat frågorna i formulären</i> .....	24
<i>Forskningsetiska reflektioner</i> .....	25
<b>Kapitel 3 Unga som medieanvändare.....</b>	<b>26</b>
Unga idag, en nätgeneration?.....	28
<i>Forskning och rapporter</i> .....	31
Studiens fynd - en första översikt.....	34
<i>Uttryck om nätet som plats för känsliga frågor</i> .....	40
Kommunikation online, vilka är förutsättningarna?.....	41
<b>Kapitel 4 Ungas erfarenheter av erbjudanden på sajterna.....</b>	<b>45</b>
Sajter unga besöker för information och reflektion.....	45
Anonymitetens olika betydelser.....	48
<i>Värdet av integritet</i> .....	49
Bibehållen integritet men ändå inte distans.....	53
<i>Att uppleva kontroll över sin livssituation</i> .....	55
Sammanfattande kommentarer.....	59



<b>Kapitel 5 Vertikala och horisontella samspel.....</b>	<b>61</b>
Ungas upplevelser av vuxna online/offline.....	65
Ungas upplevelser av handlingsutrymmet online.....	68
Att få tillgång till andras erfarenheter – horisontalitet.....	71
Sammanfattande kommentarer.....	72
<b>Kapitel 6 Chatter som stöd.....</b>	<b>74</b>
Innehållsområden som tas upp av de unga.....	76
Reflektion som empowerment .....	78
Chatten som ventil eller lotsning vidare.....	81
<i>Råd nu – inte via andra samtal.....</i>	<i>83</i>
Sammanfattande kommentarer.....	85
<b>Kapitel 7 Styrning via slutna frågor och chatternas styrandevillkor.....</b>	<b>87</b>
Styrandevuxna.....	87
<i>Skilda perspektiv på väsentligheter och vardagligheter .....</i>	<i>93</i>
Styrande villkor på sajterna – tidsbrist och snöpliga slut.....	95
Sammanfattande kommentarer.....	99
<b>Kapitel 8 Intonande genuina dialoger och engagerad ömsesidighet.....</b>	<b>101</b>
Intersubjektivitet genom lekande samspel – mitt i det svarta.....	103
Lekande samspel och ömsesidig uppmuntran .....	108
Sammanfattande kommentarer.....	110
<b>Kapitel 9 Summering och diskussion.....</b>	<b>111</b>
Från individuella aktörer till relationella system.....	114
<i>Unga vuxna och virtuella rum som enheter i relationella system.....</i>	<i>116</i>
<b>Referenser.....</b>	<b>121</b>
<b>Bilagor.....</b>	<b>127</b>



# Kapitel 1

## Nätet – en social praktik i ständig förändring

Den här rapporten handlar om hur unga använder sig av, och upplever sin användning av, nätet för att söka information och stöd i vad de uppfattar som känsliga frågor. Specifikt handlar det om att förstå den samverkan som uppstår mellan unga som sökare av information eller stöd från vuxna och vuxenvärlden som bärare av kunskap och stöd i dessa frågor, och internet som en arena för kommunikation utifrån olika nivåer av socialt samspel.

Tidigare studier om barn och unga visar att internet utgör en viktig arena i ungas vardagsliv.<sup>1</sup> Medierådet (idag Statens medieråd) har sedan 2005 presenterat fyra rapporter om ungas medievanor där *Ungar och medier 2010* är den senaste. Rapporten visar bland annat att internetanvändningen bland unga ökat stadigt och att de flesta unga människor mellan 9 och 16 år använder internet på fritiden idag: 97% av hela gruppen, dock något lägre bland barn 9-12 år (95%).<sup>2</sup> Vad detta fritidsanvändande av nätet består av varierar. En del är att kommunicera det vetande om livet och verkligheten som de hämtar in i ett samhälle i social och kulturell förändring. Detta har ofta bemötts med skepsis från vuxenvärlden. Många gånger har nya fenomen på nätet laddats med negativa aspekter som kan följa på användningen av mediet för unga. Elza Dunkels<sup>3</sup> tar i sin diskussion om unga och nätet ett exempel från USA där det 2006 pågick en het debatt om bloggande där skolor gick ut och varnade föräldrar och även förbjöd eleverna att blogga. Hon skriver vidare:

Den del av vuxenvärlden som på sin agenda har att motverka de kommersiella och kriminella krafterna i samhället, har haft svårt att på ett djupare plan analysera hur nya medier skulle kunna användas för syften som lärande, personlig utveckling och stöd under uppväxten. Istället har engagemanget varit av omvänd art.

---

<sup>1</sup> Se till exempel Holloway & Valentine 2000, 2003, Buckingham 2000, Hernwall 2001, Livingstone & Bober 2005, Boyd & Heer 2006, Löfberg 2008, Stern 2008.

<sup>2</sup> *Ungar & Medier*, Stockholm: Medierådet, 2010, s. 47.

<sup>3</sup> Elza Dunkels, *Vad gör unga på nätet?* Malmö: Gleerup, 2009.

Mycket energi har lagts ner på att hitta och sprida anekdoter som illustrerar mediets negativa sidor.<sup>4</sup>

Idag, några år senare, har dock en annan förståelse för bloggösfären skapats och även denna socialt medierade aktivitet har accepterats som en del av ungas vardag i form av ett pedagogiskt och socialt verktyg.<sup>5</sup> Dunkels poäng, att försöka förstå hur nätet kan användas för lärande, personlig utveckling och stöd, är också huvudsyftet med denna rapport. Vår grundfråga är hur nätet kan fungera som en resurs och ett komplement för unga när de behöver information, stöd eller hjälp i känsliga frågor. Frågan är även hur vuxnas bemötande kan tillgodose ungas efterfrågan av stöd och hjälp via nätet.

Medierad kommunikation i alla dess former är i en pågående utvecklingsprocess. Ett sätt för vuxenvärlden att möta barn och unga i denna utveckling kan vara att skapa icke-kommersiella mötesplatser i det virtuella rummet som speciellt riktar sig till unga, sajter vars syfte är att informera, stödja eller hjälpa unga att reflektera på olika sätt. Det kan till exempel vara att ge kvalitetssäkrad information, ge barn och unga möjlighet till att reflektera eller diskutera tankar och åsikter i förhållande till den egna livssituationen eller ge stöd genom chattkontakt. Hur just dessa former av nätkulturer tillskrivs betydelse av unga är en fråga som är aktuell och central i den här forskningsrapporten.

Att unga använder nätet på ett varierat sätt i sin vardag vet vi. Vi vet också att unga använder sig av nätet för att söka stöd eller information kring sin livssituation.<sup>6</sup> Däremot är det svårt att hitta någon information som visar *i hur stor utsträckning* unga som grupp använder sig av nätet för information om, och stöd för, känsliga eller intima frågor. En amerikansk studie från 2001 visar att 46% av gymnasieungdomar från olika etniska grupper använde nätet för att söka information i hälsorelaterade frågor.<sup>7</sup> De ämnen som främst undersöktes på nätet av unga i den studien var sexuellt överförbara sjukdomar, sexuellt beteende, diet och kondition. Relativt lite är dock än så länge känt om ungas egna erfarenheter av att använda nätet i dessa frågor.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Ibid. s.63

<sup>5</sup> Se till exempel Stern 2008, Dunkels 2009.

<sup>6</sup> King et al 2006, Fukkink & Hermanns 2009, BRIS rapport 2008, 2009

<sup>7</sup> Dina Borzekowski, Vaughn Rickert; Adolescent Cybersurfing for Health Information: A New Resource that Crosses Barriers. I *Archives of Pediatrics Adolescent Medicine*. Vol 155 (813-817) 2001.

<sup>8</sup> Robert King, Matthew Bambling, Chris Lloyd, Rio Gomurra, Stacy Smith, Wendy

## Studien, en kort första introduktion

Den här studien fokuserar på hur barn och unga i det virtuella rummet söker information/stöd eller väcker frågor om sådant som kan vara svårt eller känsligt att ta upp i det fysiska rummet. Studien har en kvalitativ ansats, vilket innebär att fokus ligger på att få en fördjupad förståelse för ett fenomen snarare än att kunna generalisera allmänt till unga i Sverige idag. *Denna studie söker alltså en fördjupad kunskap om hur unga användare av tre specifika sajter tar nätet i anspråk för att söka information och stöd i frågor som de själva upplever som känsliga.* De sajter som undersöks i denna studie är sajter som producerats av vuxna. Sajterna vill på olika sätt tillgodose ungas möjligheter att få tillgång till kvalitetssäkrad information om hälsa och relationer (UMO.se) samt ge unga en möjlighet till stöd via chatt och mejl (Tjejzonen.se och Killfrågor.se). Inom ramen för forskningsprojektet undersöks dessa tre olika sajter som vänder sig till barn och unga. Till grund för den här rapporten ligger *intervjuer med användare* av dessa sajter, *digitala frågeformulär* som besvarats av användare av sajterna, samt *chattkommunikation* och *mejlkontakter* mellan unga och vuxna stödjare på Tjejzonen.se och Killfrågor.se. Det är inte möjligt, och inte heller önskvärt, att försöka få fram en enhetlig bild av de ungas erfarenheter. Poängen är istället att visa fram den variation som finns i materialet.

Att undersöka hur unga uppfattar den här typen av medierad kommunikation bidrar till en fördjupad förståelse för hur barn och unga kan använda det virtuella rummet för att skapa förhållningssätt i sin vardag. Det säger också något om hur dessa unga människor upplever sig bli bemötta av vuxna och vilken betydelse nya media har för deras handlingsutrymme i relation till sociala kontakter över generationsgränserna.

Sociala samspel vävs samman från olika platser på internet. Jason Rutter och Gregory Smith menar att meddelanden online inte kan länkas till den tid och plats där de skapas utan istället skall förstås i relation till den tid och plats där de konsumeras.<sup>9</sup> Onlinekontexten kan på det här sättet ses som det filter

---

Reid, & Karly Wegner; Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. I *Counselling and Psychotherapy Research* September 2006;6(3): 169-174.

<sup>9</sup> Jason Rutter, & Gregory Smith, W.H.; Ethnographic Presence in Nebulous Setting. I: Christine Hine (ed) *Virtual methods. Issues in social research on the internet*. Oxford: Berg, 2006.

igenom vilket alla kommunicerade uttryck filtreras och där kultur konsumeras. Av den anledningen går det inte att förbise internet som en kulturskapande kontext i sig självt.

De olika sajterna erbjuder barn och unga information, stöd och möjlighet till reflektion kring svårigheter eller frågor inom specifika områden. De utrymmen som skapas kan ses som mötesplatser där unga tar emot information, delar med sig av sina erfarenheter eller där unga och vuxna möts för att chatta om fenomen som unga initierar utifrån sina egna frågor, svårigheter eller livserfarenheter. Varje sajt har sin speciella utformning och de olika sajterna skiljer sig från varandra något i syften och mål. Forskningsarbetet har utförts i samarbete med verksamhetsansvariga för de tre sajterna. Diskussioner om resultat och tillvägagångssätt för insamling av data har varit en kontinuerlig del av forskningsarbetet. Innan vi går in på en närmare diskussion om ungas upplevelser och användning av dessa fora kommer nedan en kort presentation av de tre sajterna.

### **Organisationerna och deras verksamheter på nätet**

Här följer de tre organisationernas egna presentationer av sina verksamheter på nätet: [UMO.se](http://UMO.se), [Tjejjonen.se](http://Tjejjonen.se) samt [Killfrågor.se](http://Killfrågor.se). Tillsammans med presentationerna visas också exempel på bildsidor från respektive sajt. Alla tre sajter utvecklas kontinuerligt i form, bild och tematik. Vi har ändå valt att exemplifiera med tre urval från sajterna så som de såg ut vid tiden för datainsamlingen.

#### **UMO.se**

UMO är en nationell ungdomsmottagning på nätet för unga mellan 13 och 25 år. Här kan unga få information och svar på sina frågor om sex, hälsa och relationer. UMO startade i november 2008 och kom till på initiativ av FSUM, föreningen för Sveriges ungdomsmottagningar som uppvald beslutsfattare för att få en gemensam plats på nätet. Regeringen finansierade utvecklingen av webbplatsen med pengar från en större jämställdhetssatsning där en virtuell ungdomsmottagning var en av flera insatser. UMO har utvecklats och drivs av landstingsägda Inera AB, som jobbar med att göra vård och omsorg mer tillgänglig, effektiv och säker. Företaget har många uppdrag inom ramen för landstingens gemensamma satsning på Nationell eHälsa. Ett av skälen till att just Inera fick uppdraget att utveckla UMO var att man redan hade utvecklat

och drev en nationell webbplats för kvalitetssäkrad information om hälsa och sjukvård – 1177.se. UMO har precis som 1177.se en metod och en arbetsprocess för att kvalitetssäkra allt innehåll på sajten och svaren från vårdpersonal.

### *Populär sajt bland unga*

UMO.se har under de två och ett halvt år som sajten varit igång haft ungefär 4,5 miljon besök varav cirka 3 miljoner är unika. En central del av UMO:s verksamhet är Fråga UMO där unga kan ställa en fråga anonymt och få ett personligt svar av en sjuksköterska, barnmorska, läkare, dietist eller venereolog som jobbar på en ungdomsmottagning. I frågetjänsten besvarar UMO årligen 8000 frågor. Det finns också en svarsbank där man kan ta del av tidigare ställda frågor och svar. I dessa har frågeställarna aidentifierats. Fråga UMO samordnas av en sjuksköterska och en barnmorska som själva svarar på frågor, granskar svar och anordnar utbildningar för svararna. De som är svarare har genomgått skrivtest och fått utbildning i UMO:s normkritiska förhållningssätt och sätt att skriva.

### *Normkritiskt förhållningssätt*

I uppdraget från regeringen stod det bland annat att allt innehåll på webbplatsen skulle genomsyras av ett tydligt jämställdhetsperspektiv. Men arbetsgruppen som utvecklade UMO valde att bredda detta och inkludera alla sju diskrimineringsgrunder (jämställdhet fokuserar enbart på kön), och jobba med ett integrerat normkritiskt perspektiv. Annars skulle det finnas risk att man osynliggör, återskapar stereotypa förtryckande normer och särskiljer flera utsatta grupper. För UMO innebär förhållningssättet att man arbetar aktivt med att inkludera alla och ifrågasätter och problematiserar rådande normer.

Syftet med UMO är att göra det lättare för unga att hitta relevant, aktuell och kvalitetssäkrad information om sex, hälsa och relationer. UMO jobbar för att skapa förutsättningar för lika villkor och ett ökat handlingsutrymme för unga. Det görs genom att ge unga tillgång till kunskap och möjlighet till reflektion för att de ska kunna påverka sin situation och kunna fatta väl grundade beslut om det som rör dem och är viktigt för dem. Detta gäller såväl hemma som i skolan eller på jobbet och i relationer. Genom att känna till sina rättigheter och skyldigheter ökar möjligheten att själv bestämma hur man vill ha det. UMO jobbar inkluderande och med målet att alla ska kunna känna att det är en sida för dem, oavsett vem man är. Stor vikt läggs också vid att sajten ska vara lättillgänglig, och det finns en användbarhetsexpert anställd på UMO.

### *Brett samarbete*

Vidareutvecklingen av UMO sker i nära samarbete med Sveriges unga, landets ungdomsmottagningar, skolhälsovården, intresse-organisationer och andra som jobbar med unga. Till vår hjälp har vi bland annat en panel bestående av ett 30-tal unga i målgruppen. Panelen är spridd i hela landet, representerar olika åldrar, kön, bakgrund, funktionalitet, erfarenheter och intressen.

### *Höga kvalitetskrav*

På UMO är det viktigt att materialet håller hög faktamässig och språklig kvalitet och att det har ett inkluderande tilltal som är anpassat för så många användare som möjligt. Allt faktamaterial på UMO följer en särskild kvalitetssäkringsprocess, som innebär en granskning i flera led före publicering på sajten: av externa sakkunniga faktagranskare, UMO:s redaktion, interna läkare och sjuksköterskor samt av ett redaktionsråd med personer som representerar ungdomsmottagningarnas tvärprofessionalism samt expertis på mänskliga rättigheter och diskriminering. En del innehåll granskas också av UMO:s panel eller andra grupper av unga. För att innehållet ska vara aktuellt går redaktionen igenom och uppdaterar allt faktamaterial vid behov eller med ett par års mellanrum. På UMO finns idag hundratals texter och illustrationer, bildspel, animationer, självtest, filmer och spel.

Innehållet på UMO ska vara lätt att ta till sig, för så många som möjligt. I texter är språket enkelt, utan långa meningar, svåra ord och bildspråk. De exempel som ges ska vara relevanta för unga och visa på många olika sätt att vara, det finns ingen "tänkt läsare". Utöver texter finns det informativa animationer, filmer, tester och spel, eftersom det i målgruppen finns olika behov och olika sätt att ta till sig information. UMO har en egen bildredaktör och illustratör. Precis som med texterna strävar UMO efter att bildmaterialet ska göra att man som besökare på UMO känner sig välkommen och att sajten är till för en själv. Detta genom att visa personer med olika kroppsform, sexuell läggning, hudfärg, kön, stil, ålder, religion/trosuppfattning och funktionalitet. Det är också viktigt att bilderna är tydliga och lätta att förstå.

### *Bredd i kompetensen*

UMO:s arbetsgrupp består av många olika kompetenser. Det är journalister, kommunikatörer, sjuksköterskor, barnmorska, jämställdhetsexpert och webbexperter. Alla som jobbar med UMO får också utbildning i normkritik och i de arbetsfält vi verkar inom, som till exempel genus, sex, unga och internet.



## Unga känner till UMO

Varje år gör UMO en kännedom- och attitydundersökning i mål-gruppen. Resultaten av dessa undersökningar har visat att kännedomen är runt 30-40 procent – starkast är kännedomen mellan 15 och 18 år där den är 42 procent. De flesta som hittar till UMO finner det de söker och får svar på sina frågor. De flesta kan tänka sig att besöka sidan igen och att rekommendera den till andra. UMO har flest besökare bland tjejer (ungefär 68 procent, och ungefär 24 procent killar). UMO arbetar aktivt för att minska dessa skillnader i kännedom och besök på sajten.

## Sex populärast

På UMO är sidor som handlar om sex de populäraste, och näst populärast är sidor som handlar om kroppen, i synnerhet om könsorganen. Därefter kommer innehåll om skydd mot graviditet och könssjukdomar. Dessa ämnen är också de vanligaste för frågor till Fråga UMO, men det kommer även frågor kring relationer, alkohol, rökning, droger och psykisk ohälsa.

**UMO** din ungdomsmottagning på nätet

**Kroppen** **Kärlek & vänskap** **Sex** **Jag** **Familj** **Dricka, röka, tinka** **Vård & kränkningar** **Att må dåligt** **Att ta**

**Sex**

- Sexlust
- Ingen sexlust
- Ornit
- Sex första gången
- Att vilja vänta med sex
- Kärlhet och hur man har sex
- Orgasm
- Glidmedel
- Om sex gör ont
- Sex såst man egentligen inte vill
- Åldersgräns för sex?
- Könssjukdomar
- TEST: Vad vet du om könssjukdomar?
- Skydd mot könssjukdomar
- Skydd mot graviditet
- Sex på resan
- Por?
- Ha sex mot ersättning
- Skaffa sex mot ersättning

**Start / Sex**

**Sex**

Att ha sex kan vara alla de olika saker man gör och känner när ens kropp eller tankar berörs på ett sexuellt sätt. Det finns ingen klar gräns för vad som är sex och inte, eftersom det är ens egen känsla som räknas.

Sex kommer från ordet sexualitet. Sexualitet kan få en att tänka på massa olika saker. Tankarna kan handla om hur man är som person och vilket kön man har, men också om vilka man väljer att ha sex med, hur och när man har sex och hur allt som handlar om ens egen sexualitet uppfattas av andra.

**Vad är sex för dig?**

Här nedanför finns det lite olika bilder med förslag på vad som skulle kunna vara sex, om du vill kan du klicka på bilderna och fundera på vad du tycker är sex.

**Hitta en mottagning**

Skriv in en gata och ort nedan för att hitta närmaste mottagning

Gata, Ort

[Visa alla på karta](#)

[Mottagningar A-G](#)

**Panik - lä sidan!**

Klicka på knappen för snabbt lämna sidan!

[Att döla sitt besök](#)

**Fråga UMO**

Har du frågor om sex och relationer? Gå till UMO

[Läs mer om Fråga UMO](#)

**känsliga bilder**

Välj om du vill visa

## Tjejzonen

Föreningen Tjejzonen är en partipolitiskt och religiöst obunden ideell förening. Målgruppen är tjejer mellan 12-25 år oavsett kultur, etnicitet, sexualitet eller religion. Tjejzonen tar avstånd ifrån rasism, våld, mobbning, förtryck och missbruk och bygger på en tro om att det medmänskliga mötet och samtalet i sig är en förändrande, bärande och stärkande kraft. Verksamheten är drogfri och arbetar för ett jämställt samhälle.

### *Tjejzonen ska finnas där och när tjejerna behöver*

Det övergripande syftet är att lindra och förebygga psykisk ohälsa. De som arbetar för Tjejzonen ska vara lyhörda för tjejernas behov och sträva efter att vara där och när det behövs. Föreningen ska driva och utveckla verksamheten i samverkan med tjejer och volontärer samt andra organisationer, myndigheter och experter.

Tjejzonen har funnits sedan 1998, och har sedan dess utvecklat en välfungerande verksamhet som till stor del bygger på ideellt arbete. Volontärerna utbildas enligt en modell som tagits fram tillsammans med Solveig Laine, psykolog och lärare på Tollare Folkhögskola. För att kunna hjälpa dem som söker stöd har föreningen etablerat kontakter med vårdenheter och organisationer som arbetar med unga. Till exempel Elevhälsan, Fryshuset, Stadsmissionens Enter, Kunskapscentrum för ätstörningar, Barn och ungdomspsykiatri och Stockholms centrum för ätstörningar.

Idag erbjuder Tjejzonen enskilda stödsamtal, både i den fysiska och virtuella världen. Under 2010 hade Tjejzonen ca 10 000 kontakter varav två tredjedelar i den virtuella verksamheten.

Cirka 200 volontärer är aktiva i verksamheten och de rekryteras, utbildas, handleds och samordnas av anställd personal enligt Tjejzonens egen utarbetade verksamhetsmodell. Verksamheten genomförs av ett gemensamt förhållningssätt; ”medmänniska med professionellt förhållningssätt”.

Den fysiska verksamheten består av stödsamtal samt Storasyster-verksamheten. En ”Storasyster” är en volontär som är ca 10 år äldre än sin ”lillasyster”. De träffas varannan vecka för att umgås och samtala. Allt med fokus på lillasystemens behov utifrån ett stärkande och salutogent perspektiv.

Den virtuella verksamheten består av:

- Chatten
- Åtstörningszonens chatt och mejl
- Chattsyster
- Mejljouren

I Chatten och Åtstörningszonens chatt ges tjejerna möjlighet att vara anonyma. De får själva välja hur länge de vill samtala och hur mycket de vill berätta om sig själva och sin situation. Båda chatterna är öppna kvällstid, 5 dagar i veckan.

Chattsyster fungerar som Storasysterverksamheten, men virtuellt via chatt en timme/vecka. Åtstörningszonens mejl och Mejljouren är för de tjejer som väljer att ta kontakt via mejl.

Fördjupad information om chattverksamheten finns på hemsidan [www.tjeizonen.se](http://www.tjeizonen.se) i projektrapporten ”Som att skriva i en dagbok som svarar - om stödsamtal online”.

Sammanställt av Maria Munkesjö 2011-05-04



The image is a screenshot of the TJEJZONEN website. At the top, there is a navigation bar with the following links: "Välkommen", "Stöd & Hjälp", "Tjejkraft", "Om Tjeizonen", and "Kontakt". The main header features the logo "TJEJZONEN" in a stylized font. Below the navigation bar, there is a large illustration of a woman sitting on the ground, surrounded by flowers and butterflies. The text "Du är här: Stöd & Hjälp » Öppen Linje/Chatt" is displayed below the illustration. The main content area is titled "ÖPPEN LINJE/CHATT" and contains the following text:

**ÖPPEN LINJE/CHATT**

Chatten är öppen söndag - torsdag kl 20 - 22

Det finns inga samtalsämnen eller problem som är för stora eller för små

För tjejer upp till 25 år

Vi kan också hjälpa till med att hänvisa dig till rätt person/verksamhet vid behov.

Vi som arbetar är utbildade, kvinnliga jourare. Vi har tystnadsplikt och du får vara anonym.

On the right side of the page, there is a list of links:

- » Öppen Linje/Chatt
- » Mejljouren
- » Stödsamtal
- » Storasyster
- » Storasyster på nätet
- » Åtstörningszonen - välkommen
- » Terapifonden

## Killfrågor.se

Killfrågor.se är en stödsajt på nätet för killar och de som känner sig som killar i åldrarna 10-18 år. Projektet har drivits med stöd av Arvsfonden sedan sommaren 2008, och i december 2009 lanserades sajten Killfrågor.se. På sajten finns möjlighet för killar att chatta och mejla om vad de vill med Killfrågors pratkompisar. Chatten är i nuläget (februari 2011) öppen tre kvällar i veckan. Mejlen besvaras inom en vecka. Pratkompisarna är vuxna volontärer som är utbildade i att stötta och att förstå killar och deras vardag. På sajten kan besökare även läsa texter om bland annat kropp, känslor och våld - ett innehåll som kommer att utökas under våren 2011, då man även satsar på att lyfta fram killars egna erfarenheter och uppmuntra killar att stötta varandra.

Bakgrunden till verksamheten är att de stödverksamheter som finns för unga har haft svårt att nå just killar. Killfrågor.se är ett försök att skapa en kanal som både når ut till killar och ger dem chans till samtal med vuxna utifrån deras egna behov och förutsättningar. Vad som också formar Killfrågor.se är övertygelsen om att manliga normer är begränsande för mäns och killars liv och psykiska hälsa. Rådande manliga normer innebär att killar och män ska tåla smärta, inte gråta och inte ge uttryck för osäkerhet eller svaghet. Det är normer som upprätthålls killar och män emellan, och genom sanktioner och skällsord när någon bryter mot det. Det är med andra ord högst närvarande i unga killars liv, och en stor del av arbetet grundar sig därför i att stötta killar i detta och förstå hur deras vardag ser ut.

Killfrågor.se har ett normkritiskt förhållningssätt, vilket innebär att man inte förutsätter att en kille som hör av sig till Killfrågor.se är på ett visst sätt: att han har en viss sexualitet, att han har vissa intressen och så vidare. Samtidigt har våra volontärer kunskaper om det som är utanför killen själv: normerna och förväntningarna. Varje enskild kille ska bli bemött på ett öppet och samtidigt förstående vis.

Killfrågor.se's vision är att alla ska ha en pratkompis! I framtiden är målet att kunna ha chatten öppen varje dag. Killfrågor.se vill också vara en resurs för alla som vill prata om killnormer. I nuläget har Killfrågor.se's volontärverksamhet sin bas i Stockholm, men i framtiden kan verksamheten mycket väl utökas till att ha volontär-grupper över hela landet.

Killfrågor.se drivs av organisationen *Män för jämställdhet* och har till och

med sommaren 2011 stöd från Allmänna Arvsfonden. *Män för jämställdhet* är en partipolitiskt obunden riksorganisation som verkar för jämställdhet, för kvinnofrid och mot mäns våld och övergrepp.

killfrågor.se

Pratkompis på nätet

Startsidan • Om killfrågor.se • In English

Känslor

Våld

Kropp

Familj

Kompis

**JAG MIN SNOPP**

**Är snoppen toppen av kroppen?**

Du har en snopp som är unik! Precis som alla andra. Snoppen är en helt otrolig skapelse. En del har grön och en del har blå. Nä, så är det ju inte men det skulle man nästan kunna tro för det fantiseras väldigt mycket om snoppen. Och då kan man börja undra. Eller hur?

Mejla!

**Chatta!**

Chatta med våra pratkompisar måndag, torsdag och söndag mellan kl 18-20.

**Mejla!**

Mejla och få svar från en pratkompis inom en vecka.

Berätta

Dela med dig till alla andra av vad du tänker och känner!

## Sammanfattande kommentarer

Utifrån den utformning sajterna hade vid perioden för datainsamling (våren 2010) kan vi konstatera att de ger olika intryck – att de ska användas till olika saker, vilket förstås också är meningen. UMO.se<sup>10</sup> är främst en informationssajt för rådgivning kring viktiga frågor för unga (som teman anges Kroppen, Kärlek & vänskap, Sex, Jag, Familj, Dricka, röka, knarka, Våld & kränkningar, Att må dåligt, Att ta hjälp). Tjejjonen.se hade på sin startside för chatten texten ”Det finns inga samtalsämnen eller problem som är för stora eller för små”. Killfrågor.se å sin sida hade vid tiden för datainsamlingen en mindre betoning på problem och framlägger teman som tas upp: Känslor, Våld, Kropp, Familj och Kompis. Med olika tecknade illustrationer till respektive tema ges

<sup>10</sup> Utsnittet från sajten liksom tematiseringen är hämtad april 2011

på Killfrågor ett annat erbjudande än den dåförtiden ganska allvarliga och stillsamma bilden på Tjejjonen. Vi menar att även om dessa erbjudanden att gå in på sajterna tolkas på olika sätt av de ungdomar som väljer att gå in där, så finns i det vuxna valet av utformning en riktning – en intention – mot vad man vill förmedla att det är för sajt.

En viktig del i denna intention är designen av sajterna. Sofia Lundmark och Maria Normark<sup>11</sup> menar att hur en sajt presenteras i sin gränssnittsdesign har stor påverkan på hur användarna tolkar betydelsen av de aktiviteter som pågår på sajten. I designen (t.ex. ljud, bild, sökvägar, interaktionsmöjligheter) finns meningsinnehåll som inte når användarna på ett medvetet plan men ändå strukturerar tolkningar och ageranden i digitala miljöer.<sup>12</sup> I den här rapporten kommer interaktionsdesignen av de olika sajterna inte att analyseras närmare, då det skulle vara en studie i sig. Vi vill dock poängtera den betydelse detta har för sammanhanget.

I den här studien är det främst ungas upplevelser av sin användning av sajterna och samspel mellan unga och vuxna på sajterna som behandlas. I mötet mellan dessa vuxna intentioner och de ungas tolkningar kommer vi att söka förståelse för de erfarenheter unga förmedlat till oss i projektet (via intervjuer och digitala frågeformulär). Vi söker också förståelse för de ungas användande av sajterna (via mejl- och chattfunktioner) där både de ungas frågeställningar och vardagserfarenheter, liksom de vuxnas bemötande, kan ge underlag för fördjupade diskussioner för ungas och vuxnas positioner i samhället och på nätet.

Både Killfrågor och Tjejjonen har förändrat utformningen av sina sajter sedan undersökningstillfället. UMO.se förändrar delar av starsidan och innehållet på sajten kontinuerligt.

## Kapitelindelning

Efter detta introducerande kapitel ges i kapitel 2 en översikt av studiens material och forskningsetiska reflektioner. I kapitel 3 framläggs en teoretisk bakgrund kring synsätt på ungas användning av nätet, vi ger också en inblick

---

<sup>11</sup> Sofia Lundmark & Maria Normark, *New Understandings of Design and Social Interaction based on Norm-Critical Perspectives* 2011

<sup>12</sup> *ibid.*

i forskning som specifikt berör virtuellt stöd till unga. I kapitlet ges också en första översikt av studiens fynd. Kapitel 4 är ett fördjupat resultatkapitel. Här diskuteras relativ anonymitet, bibehållen integritet och upplevd kontroll över den egna livssituationen i förhållande till användarnas erfarenheter. Det relationella samspelet mellan främst unga och vuxna på sajterna åskådliggörs i kapitel 5. Med stöd i begreppen vertikal och horisontell relation diskuteras, utifrån intervjumaterialet, hur unga uppfattar information från, och samspel med, vuxna och däri sitt eget handlingsutrymme. Kapitel 6, 7 och 8 berör samtliga chatterna på Tjezonen och Killfrågor. Kapitel 6 introducerar de båda sajternas intention att stärka de unga och ge tid för 'lyssnade'. Kapitel 7 och 8 ger sedan exempel på hur arenan för chatt utgör både styrande villkor såväl som en plats för genuina dialoger. I kapitel 9 summeras rapporten. Här diskuteras vi också hur resultaten i denna rapport kan förstås som utvecklade i ett nätverk av sociala möten, teknologi, diskursiva utgångspunkter och olika subjektiviteter, i vad vi kallar *relationella system*.

## Valda begrepp

När vi diskuterar materialet används vissa begrepp återkommande med en specifik innebörd. 'Utsagor' används inte för verbala uttryck utan som benämning på det som informanter har förmedlat via text (intervjuer och frisvar i det digitala frågeformuläret). 'Online' och 'offline' används som motsatspar i diskussionen om olika arenor för sociala möten. 'Det virtuella rummet' och 'det fysiska rummet' används också som begrepp för att beteckna olika kontexter och skall ses som synonymer till begreppen online och offline. Genomgående i diskussionen om chatt används begreppen 'säga' 'prata' och 'lyssna' som benämningar. Även i chatt refereras det skrivna som att någon 'säger' något. Detta kan förstås som att chatt, i denna form, upplevs och beskrivs som ett samtal. Stöd via chatt, det uttryckta och det lästa, jämföras på så sätt med vad som kan upplevas i verbal kommunikation. Detta är kommunikationsbegrepp som används av informanterna själva. Vi har inte heller hittat några begrepp som bättre belyser den innebörd som beskrivs i ett 'lyssnande' och i att 'prata' än dessa. I det teoretiska angreppssättet brukas dock 'samspel' framför 'samtal' för att ändå särskilja dessa interaktioner.

Genomgående skrivs UMO.se för att särskilja sajten från de ungdomsmottagningar som finns runt om i landet vilka i förkortning benämns UMO. Tjezonen och Killfrågor skrivs ibland med ändelsen .se. Detta görs då det virtuella rummet mer än organisationen åsyftas.

## Om ålder och kön

Forskningsprojektets målgrupp är unga mellan 13 och 18 år. I rapporten avses denna åldersgrupp när vi talar om *unga* i relation till vårt empiriska material. I rapporten förs också en mer generell diskussion om unga utifrån tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter. Om ålder i dessa fall inte anges avser vi unga människor som en mer flytande kategori som dock håller sig inom åldersspannet för omyndiga individer, det vill säga barn och ungdomar upp till 18 år.

Även om de undersökta sajterna explicit vänder sig till vissa åldersgrupper – så även projektets fokus – kan vi inte säkert veta att sajtanvändarna är inom detta spann. I intervjustudien har unga blivit intervjuade online, via MSN. Alla informanter har blivit tillfrågade om kön och ålder och uppgivit detta i samband med intervjun. När det gäller chattkommunikation uppger unga ibland kön och ålder, i vissa fall uppger de varken kön eller ålder i kommunikationen med stödjare på sajterna. I det digitala frågeformulär som också använts för datainsamling har de svarande uppgivit kön och ålder ibland, ibland inte. I alla dessa fall, när det gäller intervjuer, chatt och digitala frågeformulär, kan vad de uppger överensstämma med deras faktiska ålder och kön, men det kan likväl vara något annat, konstruerat för stunden. Rapportens syfte är inte att försöka klargöra det ena eller andra, men vi kan inte se någon grund i ett antagande att de skulle ange något annat än de är. Snarare – vilket visats i andra studier<sup>13</sup> – skriver man fram den ålder och det kön som man har.

I enlighet med bland andra Berry Mayall<sup>14</sup> menar vi att genom att studera barn-/ungdom som ett generationellt fenomen framträder – istället för statiska karaktäristika hos barn, unga och vuxna – den relationella, kontextuella och föränderliga process som vi definierar oss själva och varandra igenom.

Ålder, liksom kön, ses i det här sammanhanget, på grund av arenans karaktär, som socialt konstruerade, inte essentiella aspekter av individen.

Det kan konstateras att killar – och användare av killfrågor.se – är under-representerade i materialet. De har inte intervjuats och dessutom är användare av killfrågor.se som besvarat det digitala frågeformuläret väldigt få. Killar är

---

<sup>13</sup> Christine Hine, *Virtual Ethnography*. London: Sage, 2000.

<sup>14</sup> Berry Mayall, *Towards a sociology of childhood thinking: from children's lives*. Buckingham: Open University Press, 2002.



även underrepresenterade i materialet ifrån UMO.se. 11 av de 26 intervjuer som är gjorda med användare av UMO.se är killar. I de digitala frågeformulär som samlats in via UMO.se är 15% av de som uppgett kön killar (297 av 1935). I de senaste resultat som UMO.se fått i sina egna användarundersökningar är 24% av användarna killar.<sup>15</sup> Det digitala frågeformulär som samlats in via Killfrågor.se genererade 24 svarande. Av de chatter som analyserats är 65 från Tjejjonens chatter och 73 från Killfrågors chatt. Om chatterna kan sägas att Tjejjonens chatter överlag består av längre samspelsperioder mellan unga och vuxna än Killfrågors chatter, även om avvikelser förekommer. För att utvidga mängden data med killar som användare har även 84 mejl från killar till Killfrågor ingått i datamaterialet.

Även om vi i datainsamlingen strävat efter att uppnå balans mellan datamaterial från tjejer och killar som användare av sajterna kan vi inte säga något om generella mönster för tjejer och killar eller personer som kategoriserar sig varken som killar eller tjejer. Istället eftersöks variation och förståelse för den komplexitet som framträder i materialet. Anledningen till att killar är underrepresenterade i den här formen av informationssökande och användande av stöd på nätet är en intressant fråga i sig. Vad detta beror på ligger dock utanför ramen för denna studie.

---

<sup>15</sup> Se presentation av UMO.se i denna rapport

## Kapitel 2

### Studiens genomförande, material samt etiska aspekter

Det material som ligger till grund för resultaten som presenteras i den här rapporten är av olika slag. Genom att ha olika insamlingsmetoder kan resultat både stärkas och ges mer variation. All data kan dock definieras som olika slags kvalitativa data. Det kvalitativa anslaget syftar till att få fördjupad kunskap om unga som använder sig av dessa sajter. Nedan följer en kort sammanställning av de data som samlats in. Under varje avsnitt kring dessa olika insamlingsmetoder lyfts också de forskningsetiska aspekterna. I den här studien är själva poängen att låta unga tala utifrån sig själva. Ofta är problemet just att låta ungas röster höras utan vuxnas inblandning (t.ex. via vårdnadshavares medgivande). Vår förhoppning är att den här studien kan sätta ljuset på unga och ungas vardag – deras egna erfarenheter.

Forskningsprojektet och dess datainsamlingsmetoder har etikprövats och blivit godkänt av Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm. I etikprövningen har etiska dilemman i relation till syfte och datainsamlingsmetoder noggrant diskuterats och argumenterats för. Intervjuerna är gjorda helt anonymt. Det innebär att forskaren inte har någon kännedom om de ungas identitet. Den enda kontaktyta som funnits mellan forskaren och de intervjuade är den hotmailadress informanten uppgivit för kontakten via MSN. På Tjejzonen.se har det på startsidan tydliggjorts att: ”Utdrag ur chatter kan komma att sparas i avkodat format och användas vid utbildning och forskning. (Man tar bort namn och personliga uppgifter)”.<sup>16</sup>

Utdragen från intervjuer och chatter som redovisas i rapporten är språkjusterade i den bemärkelsen att felstavningar är korrigerade samt att kommatecken och punkt tillagts för att få en mer läsbar textmassa (konventionella förkortningar i den skrivna texten, ’IT-språket’, har fått stå kvar). I chatterna som redovisas kvarstår de vuxnas utsagor enligt de utskriften vi haft till handa. Dock har de

---

<sup>16</sup> <http://tjejzonen.se/chatt>

ungas utsagor – förutom kortare fraser – modifierats och sammanfattats, för att säkerställa anonymiseringen.

## Intervjuer

Under hösten 2009 och våren 2010 utfördes en intervjustudie online med unga om deras användning av UMO.se och Tjejzonen.se. Underlaget för den här studien är 37 semistrukturerade intervjuer med unga, 13-18 år. Intervjuerna är gjorda via MSN.<sup>17</sup> Sajten Killfrågor startade sin verksamhet i november 2009. För att sajten skulle komma igång och få regelbundna användare gjordes en förfrågan om intervjudeltagare via sajten startside först i december 2010. Sajten hade då en fungerande verksamhet men var fortfarande i ett skede av expansion. Det var dock inga användare av sajten som hörde av sig och ville bli intervjuade. Av den anledningen innefattas inte Killfrågors användare i intervjustudien.

Intervjuernas syfte har varit att ta reda på vilken betydelse den intervjuade tillskriver den sajt där hon/han är användare. Fokus har varit att fånga upp vad den intervjuade vill berätta om sin användning. Intervjuerna har varat mellan en och två timmar i chattid och utmynnat i cirka 4-6 A4 sidor text per intervju. 26 användare av UMO.se har blivit intervjuade: 15 intervjuer med tjejer 14-18 år och 11 intervjuer med killar 13-18 år. På Tjejzonen har 11 intervjuer gjorts med tjejer som söker stöd på Tjejzonens chattfunktioner Öppen linje och Ätstörningszonen. Alla intervjuade har som tack för sitt deltagande fått ett presentkort à 100 kronor på CDON.com.

Intervjuerna är gjorda utifrån självselektion. De unga har tagit kontakt med forskningsprojektet via mejl efter att ha sett information på sajterna UMO.se och Tjejzonen.se om att projektet söker unga för intervjuer online. De informanter som intervjuats är alltså användare av dessa sajter som på eget initiativ tagit kontakt för att bli intervjuade.

Intervjuerna är semistrukturerade i den bemärkelsen att vissa teman har varit aktuella i alla intervjuer. De teman som behandlats i alla intervjuer är: *Praktiska förfaringssätt (hur, var, när, hur ofta etc), det virtuella rummets betydelse för att söka information och uttrycka sig kring känsliga frågor, den egna upplevelsen av den här typen av interaktivitet online, vardagsbetydelsen av att använda*

---

<sup>17</sup> MSN är ett chattverktyg som nås via en hotmail e-postadress. Det enda som behövs för att skapa ett sådant konto är tillgång till internet.

*nätet för den här formen av information/stöd.* I intervjuerna med Tjejjzonens användare har också temat *relationen med en stödjare* funnits med. Förutom dessa teman har intervjuerna behandlat olika frågor som kommit upp i varje enskild intervju som en process i samspelet mellan informantens berättande och intervjuarens frågor kring vad de uttrycker.

Bearbetning av intervjuerna är gjorda utifrån ett etnografiskt inspirerat angreppssätt. Centralt för analysen har varit att hitta begrepp, scheman, koder och/eller strukturer som kan tydliggöra de studerades perspektiv av fenomenet, ett så kallat inifrånperspektiv eller emiskt perspektiv.<sup>18</sup> Det är detta sökande efter emiska perspektiv som kännetecknat både genomförande och en första analys av datamaterialet. Till att börja med har varje intervju behandlats för sig för att få en övergripande förståelse för varje enskild intervjus huvuddrag och dominerande teman. Här har både de teman som varit aktuella som övergripande teman i alla intervjuer (utifrån intervjustrukturen) samt teman för den enskilda intervjun varit delar i tematiseringen. Denna första tematisering genererade empiriska kategorier som sedan teoretiserades. Teman i de olika intervjuerna jämfördes för att identifiera likheter och olikheter i intervjumaterialet som helhet. För att komma åt områden som var intressanta i relation till det övergripande temat för studien användes därefter teoretiskt inzoomande begrepp så som *meningserbjudanden*, *upplevelse av stöd*, och *motiv*.

*Meningserbjudande* skall förstås i bemärkelsen vad unga själva uttrycker som erbjudanden i det virtuella rummet, det vill säga de aspekter de själva tillskriver mening. *Upplevelse av stöd* relaterar till de aspekter av att ta upp känsliga frågor online som informanterna tillskriver betydelse för upplevelsen av välbefinnande. *Motiv* är en kartläggning av olika orsaker som informanterna uttrycker för att förklara sina ageranden och sitt handlingsutrymme online. I intervjuerna återkom vissa teman i lite varierade former. Teman som framträtt som centrala är:

- Vikten av integritet och anonymitet
- En förändrad kontaktyta för kommunikation med vuxenvärlden
- En utökad möjlighet för unga personer att kontrollera situationer där de befinner sig i en utsatt position.

---

<sup>18</sup> Michael. H. Agar, *Speaking of ethnography*. London: Sage, 1986.

## Forskningsetiska reflektioner

I den åldersgrupp som är aktuell i denna studie är de flesta minderåriga. Det innebär att forskaren måste vara medveten om den maktposition hon har som vuxen och yrkesutövare i relation till den unga/e informanten. Det krävs också en lyhördhet för, och ett bejakande av, den ungas/es eventuella uttryck av osäkerhet inför intervjun och under intervjun. I intervjusituationen har detta tagits i beaktande på så sätt intervjuaren tydligt poängterat att den intervjuade inte behöver svara på alla frågor som intervjuaren ställer. Idén har varit att skapa ett intervjuklimat där den intervjuade skall känna sig helt trygg med att hon/han helt själv väljer vad hon/han skall svara på. Intervjuaren har också ofta inlett sina frågor med ”skulle du vilja berätta lite mer om”, ”har du lust att säga något om” eller ”skulle det vara ok för dig att säga lite mer om”. Om den unge svarat nej har intervjuaren accepterat detta och gått vidare till en annan frågeställning.

De sajter som undersökts är sådana som unga ofta använder sig av utan sina föräldrars vetskap. Ofta är frågorna som den unga/e söker svar på känsliga och de unga som söker sig till sajterna söker vuxenstöd eller information som de inte upplever att de kan få, eller vågar fråga om, i sin lokala miljö. Därför är det inte rimligt att tro att den målgrupp som forskningsprojektet vänder sig till vill informera sina föräldrar om sin användning av sajten. Att under dessa omständigheter kräva samtycke av vårdnadshavare för att genomföra intervjuer skulle innebära en kränkning av den integritet som den unga/e personen har skapat sig genom att vända sig till sajten i fråga. Av den anledningen har samtycke från vårdnadshavare inte begärts. Anledningen till detta är främst att unga i dagens mediala samhälle har vidgat sitt handlingsutrymme och att det är viktigt att de tas på allvar i sin roll som självständiga aktörer. De som anmälde intresse för att bli intervjuade rekommenderades att ta upp saken med sina vårdnadshavare (eller någon annan vuxen) innan de bestämde sig, men om de gjorde detta eller inte kontrollerades inte innan intervjun.

I intervjusituationen fanns det en risk för att den unga/e skulle hamna i en situation då hon/han upplever att reflekterandet kring den egna användningen av sajten skulle väcka känslor och tankar om fenomenet i den egna livssituationen som skulle kännas svåra eller obehagliga att förhålla sig till. Detta skulle kunna innebära känslor av olust, ångest eller sorg hos den intervjuade. Å andra sidan är de unga som blivit intervjuade redan användare av sajten och nyttjar den för att prata om sina svårigheter eller söka information. Intervjupersonerna

skulle även kunna uppleva sig stärkta av intervjun då det kan ses som ett sammanhang där den unga/e får möjlighet att berätta om det som upplevs som betydelsefullt och får gehör för detta. Inför intervjuerna fanns hos intervjuaren en förberedelse att kunna hänvisa vidare till relevant instans för stöd, ifall intervjun skulle väcka obehag. Dock har ingen påtalat att de under intervjun mått dåligt eller att de uppfattat intervjun som besvärande, snarare tvärtom. Många har sagt att det varit roligt att få vara med. Fokus i intervjuerna har inte heller varit den ungas/es svårigheter, fokus har legat på hur de upplever sin användning av sajten ifråga.

### Chatt och mejl

Materialet ifrån chatterna har bestått av 138 stycken: 73 chatter med konversation ifrån Killfrågor och 65 chatter ifrån Tjejjonen. Ytterligare utskrifter fanns i materialet som inhämtades men då med bara någon enstaka replik (42 st. ifrån Killfrågor och 35 st. ifrån Tjejjonen). Sådana korta chatter kommer att inte att beröras i den här studien då fokus främst riktas mot de samspel som tar form mellan vuxna och unga. Därtill har 84 mejl ifrån Killfrågor ingått som material i studien.

Chatterna har analyserats främst avseende hur de vuxna bemöter de ungas olika funderingar och svårigheter, liksom vardagspratet. En kort jämförelse görs avseende vad tjejer och killar tar upp för områden i sina chatter.

Sajterna som vänder sig till killar 10-18 år respektive tjejer 12-25 år kan ses som två platser de unga kan nyttja både avseende vardagsfunderingar och mer allvarliga frågeställningar. Sajterna har, som framgått i organisationerna egna inledande presentationer olika förutsättningar främst avseende den tid de funnits: Tjejjonen har varit etablerat sedan 1998 och chatten tillkom 2007, Killfrågor är istället en relativt nyinrättad sajt (december 2009) där tillströmningen av unga chattare ännu är lägre. En satsning på marknadsföring gjordes under senhösten 2010 men materialet i den här studien är hämtad från våren och försommaren 2010.

### Forskningsetiska reflektioner

Chatt och mejlkommunikation mellan unga som söker stöd och vuxna med rollen som "stödjare" är tjänster som erbjuds unga på nätet idag, bland annat

på sajterna Tjejzonen.se och Killfrågor.se. Unga människor vänder sig idag till sajter där de kan diskutera via digital teknik med vuxna som har en tydlig roll som "stödjare". Dessa samtal kan berätta något om hur internet som kommunikationsarena används av unga, vilka fenomen unga själva upplever som svåra att hantera i vardagen, vilka diskurser de skriver in sig i, hur de positionerar sig själva eller positioneras av andra i sitt aktörskap samt vilka möjligheter och begränsningar den digitala miljön har för den här typen av verksamhet. Att använda den här typen av data innebär också kunskap om hur unga och vuxna kommunicerar på en digital arena, vilka typer av maktstrukturer som utvecklas, hur unga blir bemötta, vilka former att samtal som främjar kommunikationen och vilka former av samtal som blir statiska eller reproducerar befintliga maktstrukturer. Detta är frågor som det idag finns väldigt lite forskning om. Dessa data kan ge förståelse för hur unga använder nätet samt hur unga och vuxna kan hitta fruktbara möten på den virtuella arenan – kunskap som är betydelsefull i dagens digitala landskap. Den unga/e är anonym i sin roll som hjälpsökande så tillvida att hon/han inte identifieras. Det finns inga krav på att uppge namn, personnr, bostadsort eller annan information. Varken den vuxne stödjaren eller verksamheten som de arbetar för vet något om den ungas/es faktiska bakgrundshistorik. Detta innebär att datamaterialet kan säga något om sociala och kulturella företeelser i *gruppen unga* och det samspel som utvecklas mellan unga som söker stöd och vuxna "stödjare", men kan inte, vilket inte heller är ambitionen, säga något om specifika individers speciella användande av verksamheten. Detta betyder också att den unga person som chattar är helt anonymiserad både för organisationerna och för forskaren. Vi menar att informanternas integritet på så sätt är säkrad. I de fall några mejladresser innehöll ett riktigt namn har detta självklart strukits. Det går dock inte att bortse från att chattkontakt och mejlkommunikation är en privat situation där den unga/e väljer att berätta om sitt liv och det som den unga/e upplever som känsligt och svårt.

Genom att samla data online finns möjlighet att fånga privata samtal som forskare annars inte har tillgång till. Dessa data kan ge betydelsefull kunskap om hur unga förhåller sig till den här typen av stödverksamhet och hur den fungerar. Däremot kan den här typen av data inte jämföras med privata samtal i sammanhang i det fysiska rummet. Ålder och kön är "flytande" kategorier som inte med säkerhet kan fastställas. Trots detta krävs stor varsamhet i användandet av datamaterialet. De unga som tar kontakt med sajterna för att chatta eller kommunicera via mejl är inte specifikt informerade om att samtalen kan komma

att användas i forskning, vilket kan ses som en brist avseende samtyckeskravet (information om forskningsprojektet finns på sajternas hemsidor men man kan inte förutsätta att alla läser eller tar till sig den informationen). I den specifika situationen kan man utgå ifrån att de kommunicerande unga människorna tänker sig att de samtal som de för är privata i den mening att ingen annan har tillgång till dem. För att skydda de ungas integritet kommer alla texter som används i rapporten, för att exemplifiera utifrån empirin, att i hög grad modifieras. De ungas utsagor sammanfattas med andra ord än de själva använt så fort som meningarna bär betydelse för tolkning av personen bakom chatten. Datum för chatt och mejl kommer inte att uppges, dock kommer i vissa fall klockslagen som ingått i de utskrifter vi haft tillgång till att kvarstå, då tiden kan ses som en väsentlig aspekt att förhålla analysen till.

### **Digitala frågeformulär**

Efter intervjustudien och analys av chatt och mejl designades frågeformulär som baserade sig på resultaten av intervjustudien och analys av chatt och mejl. Syftet var att undersöka om dessa resultat också stämde med en större grupp användare. Formulären, som lades på de olika sajterna, var något olika utformade. Anledningen till detta var att de behövde anpassas till den specifika sajts syfte. I formulären finns också allmänna frågor om användning av fora online för att hantera känsliga frågor. Dessa frågor är gemensamma för både formuläret till användare av UMO.se och det som lades upp på Tjejjonen.se och Killfrågor.se.

Eftersom organisationerna har olika syften med sina verksamheter, (övergripande kan UMO.se ses mer som en informations- och kunskapssajt medan Tjejjonen.se och Killfrågor.se erbjuder chattstöd med vuxna om känsliga frågor) designades ett digitalt frågeformulär för UMO.se och ett annat för Tjejjonen.se och Killfrågor.se. Formulären hade dock en del med likadana frågor. Dessa behandlade användningen av nätet för att hantera vad som upplevs som känsliga frågor. Formulären fanns på de olika sajterna under oktober 2010. På UMO.se valde 2864 användare att svara. På Tjejjonen.se valde 63 användare att besvara den. På Killfrågor.se valde 25 användare att besvara formuläret. Den låga svarsfrekvensen på Killfrågor kan relateras till att sajten är nystartad och att den vid tiden för insamling av svar på frågeformuläret hade en mindre användargrupp. De olika svarsfrekvenserna kan också relateras till att sajterna har olika stora användargrupper och olika syften. UMO.se har en



bredare målgrupp än Tjejzonen.se och Killfrågor.se. Ytterligare en anledning till skillnaden i svarsfrekvens kan vara att formuläret på UMO.se designades som en ”pop-up”. Det betyder att man som användare av sajten var tvungen att tacka ja eller nej till att svara på frågorna för att kunna surfa vidare på sajten. På Tjejzonen.se och Killfrågor.se fick användarna själva välja om de ville svara genom att klicka på en länk på sajternas respektive startsidor. Länken ledde sedan vidare till första sidan på formuläret. De besvarade digitala frågeformulär som samlats in skall förstås som ett försök att kontrollera huruvida de resultat som arbetats fram i analys av intervju, chatt och mejl kunde relateras till en större grupp användare.

Frågeformulären gör inga anspråk på att kunna generaliseras till hela användargruppen på sajten eftersom urvalet varit självselektivt. De ger också en bild av olika användarperspektiv och ger också möjlighet att ställa intervjurens resultat mot resultat från en större grupp svarande. Dessa är användare av sajterna och representerar på så sätt olika användarsynpunkter. Resultaten från de digitala frågeformulären får sin betydelse i relation till övriga resultat i studien. Studien syftar alltså till att få en fördjupad förståelse för ungas möjligheter att ta upp känsliga frågor på nätet genom att undersöka variationer och användares upplevelser på ett ingående sätt, snarare än att ge en generaliserande bild av användargruppen.

Frågorna i frågeformuläret var designade som olika påståenden som de svarandena fick hålla med om i större eller mindre utsträckning. Ett påstående följs av en femgradig skala, från ett till fem, där 1 står för ”håller inte alls med” och 5 står för ”håller helt med”. Det var ”fritt” på det sättet att de svarande kunde gå vidare i frågeformuläret även om hon/han inte besvarat en tidigare fråga. Det innebär också att även om antalet svarande var som ovan beskrivits, betyder inte det att alla svarande besvarat alla frågor.

I frågeformuläret fanns även möjlighet att uttrycka sig via *frisvar* det vill säga att skriva med egna ord hur man uppfattade en fråga eller om man ville skriva till annat som inte angivits som svarsalternativ. Dessa frisvar används också i resultatredovisningen. Eftersom frågeformulären är kategoriserade i åldersgrupper kan frisvar inte definieras med specifik ålder hos den som svarat. Istället uppges i resultatredovisningen kön och åldersgrupp. Till exempel skrivs FRISVAR TJEJ 10-14 ÅR, och allt sådant refererat material hänсыftar alltså till svar i frågeformuläret.

Till skillnad från de flesta enkäter var persondatafrågorna placerade sist. Anledningen till detta var att organisationerna och forskarna gemensamt bestämde sig för att ålder och kön (som ändå är konstruerade kategorier som inte går att identifiera i det här sammanhanget) inte skulle ta för mycket plats i den inledande delen.

### De som besvarat frågorna i formulären

Av de 2864 svarande som besvarat frågorna på UMO.se har 1935 uppgett kön, 1847 har uppgett ålder och 1784 har uppgett boendeort. I formuläret för UMO:se är könsfördelningen tjejer 79% (1520 användare) och killar 15% (297 användare). Könsfördelningen liknar den fördelning som UMO.se fått fram i sina egna mätningar där killar utgör cirka 18% av användarna. 6% av de svarande som kategoriserat sig under 'kön' har valt att uppge något annat än tjej/kille vilket är ett intressant resultat i sig men alltför marginellt för att beröras i denna studie. En översikt över kön, åldersfördelningen och boendeort visas i bilaga 1.

Ålderskategorin 20- innehåller alla de svarande över 20 år (318 svarande) vilket gör den mer omfattande och icke jämförbar med resten av ålderskategorierna. Det visar sig dock, om man jämför de olika grupperna som kategoriserat sig efter ålder, kön och boendeort, att skillnaderna i hur de svarar är marginella inom grupperna, men också i relation till hela svarsgruppen. Om resultaten skall användas som diskussionsunderlag (vilket är fallet här) och inte användas för att göra statistiska beräkningar eller andra beräkningar kan de skillnader som finns i olika kategoriers svar ses som marginella. Det skall tilläggas och understrykas att antalet killar i det kategoriserade materialet är ca 15 %. Utifrån detta kan man anta att även det okategoriserade materialet (de som svarat på frågorna men inte uppgett kön, ålder eller boendeort) består mest av kvinnliga svarande. En bild över hur åldersfördelningen förhåller sig i de grupperna 'tjejer' respektive 'killar' visas i bilaga 2.

När det gäller de digitala funktioner som är kopplade till Tjejjonen.se och Killfrågor.se faller könskategoriseringen ut av sig själv eftersom dessa verksamheter är könsbundna på ett annat sätt. 43 svarande tjejer på Tjejjonen har uppgett ålder och boendeort, bland dessa är de flesta mellan 14 och 18 år. Flest är 16-åringarna (9 stycken). 19 av dem bor nära eller i en storstad (45%). Av de 25 svarande som besvarat Killfrågors frågeformulär har 13 uppgett ålder och boendeort, av dessa uppger 11 att de är killar, 2 vill ej uppge kön. Av dessa

är en över 15 år. 9 av 13 (69%) bor i eller nära en storstad.

I vidare redovisning kommer resultaten att redovisas för hela gruppen svarande i varje verksamhet med några undantag. För att få en enhetlig redovisningsstruktur kommer resultaten att redovisas i procent, viktigt är då att beakta att svarsfrekvensen för Tjejzonen och Killfrågor är lågt i antal svarande.

### Forskningsetiska reflektioner

Frågeformulären är besvarade helt anonymt på de svarandes egna initiativ. En informationstext om forskningsprojektet inledde formuläret. De svarande har varit helt fria att avsluta eller hoppa över frågor som det passat dem.

\*

Innan studiens resultat behandlas följer här en introduktion till unga som medieanvändare i allmänhet samt tidigare forskning om unga som användare av stöd på nätet i synnerhet.

## Kapitel 3

### Unga som medieanvändare

Identitetslek som tidigare varit ett stort intresse i forskning om identitetskapande i nya medier har hävdats som något särskilt just i sammanhang online.<sup>19</sup> Detta jag-experimenterande har senare lämnats som fokus eftersom det är något som vi alltid gör i alla olika sociala sammanhang. Istället finns idag ett större intresse för hur människors *Identity project* samverkar online och offline.<sup>20</sup>

Mechthild Maczewski<sup>21</sup> har undersökt ungdomars upplevelser av onlinemöten, med fokus på ungdomar mellan 13 och 19 år som använder mycket tid till att interagera med andra via nätet. Hon refererar till Anette Markham och menar att ungdomar inte upplever nätet som ett verktyg eller en plats utan att nätet istället på ett självklart sätt ingår i deras vardag. Mazcewski lyfter fram tre huvudteman i ungdomars upplevelser av interaktioner online:

- 1) the notion of 'wowness', (experiencing excitement and expansion), 2) experiences of freedom, power and connected-ness, and 3) exploring self and identities through virtual relationships.<sup>22</sup>

De ungdomar som Maczewski varit i kontakt med upplevde alla att den första kontakten med nätet var överväldigande och spännande. Plötsligt fanns tillgång till så många fler möjligheter. Till exempel fick en 15-årig flicka möjlighet att, via nätet, utveckla sitt politiska intresse och involvera sig i ungdomars rättigheter. Via nätet kom hon i kontakt med människor med liknande intressen

---

<sup>19</sup> Se till exempel Turkle 1997, Søby 1999, Hernwall 2001, Sjöberg 2002, Holloway & Valentine 2003.

<sup>20</sup> Laura Robinson & Jeremy Schulz; New avenues for sociological inquiry: Evolving forms of ethnographic practice. I *Sociology Volume 43* Number 4 August, 2009.

<sup>21</sup> Mechthild Maszewski; Exploring identities through the Internet: Youth experiences online. I *Child & Youth Care Forum 31*(2), s.111-129, 2002.

<sup>22</sup> *ibid.* s.114.

och en arena för utveckling av detta intresse som inte fanns tillgänglig i hennes närmiljö. Maszewski menar också att det i möten på internet ibland finns möjlighet att utveckla färdigheter som stärker tron på den egna förmågan. Bland Maszewskis informanter finns unga människor som utvecklat färdigheter online som de aldrig hade fått möjlighet att utveckla offline. Nedan är ett exempel:

My bosses told me I was the most natural chat host they had ever seen. I was so happy online! I volunteered online for the next couple of years, doing jobs I NEVER could have gotten in real life. I managed over 50 adults, coordinated game schedules, did special technical work, chat hosted, you name it. (F. later on says that not even some of her bosses, who paid her \$50 an hour for ghost typing live into a chat room, knew her age.)<sup>23</sup>

Maczewski menar att dessa förutsättningar gör det nödvändigt att lägga våra vanliga antaganden om unga under lupp och fråga oss: Vilka arenor i det fysiska rummet erbjuder unga en möjlighet att verkligen uttrycka sig själva?

En annan av de unga som Maczewski kommunicerar med i sina intervjuer säger att hon på nätet känner sig accepterad och att hon därmed stärks i sitt självförtroende, hon känner sig mindre isolerad, men: hon är *ändå* isolerad eftersom hon inte personligen 'känner' dem hon interagerar med på nätet och "that she couldn't really experience anything because it was just 'talk'."<sup>24</sup> Den utsagan illustrerar hennes åtskillnad mellan livet online och vad Maczewski betecknar som 'onground'.

I en jämförelse av de olika användarperspektiv som Maszewski illustrerar blir det tydligt att de generaliseringar som oftast görs i relation till ungas användning av digitala medier behöver brytas upp. Vad någon uppfattar som ett fantastiskt erbjudande kan någon annan uppfatta som förhållandevis tomt på upplevelse.

Hur skall vi då förstå nätet som en arena som barn och unga på olika sätt

---

<sup>23</sup> ibid. s.119.

<sup>24</sup> ibid. s.121.

använder sig av? Ett sätt att göra detta är att börja med en diskussion kring vilka sätt unga tillskrivs betydelse i relation till nya medier.

### Unga idag, en nätgeneration?

I samband med utvecklingen av det digitala samhället har barn och unga blivit uppmärksammade som människor med en speciell position i relation till den nya tekniken. De utmärks på olika sätt i forskning, i medier och i vardagliga sammanhang som en generation vilken förvärvat speciella kunskaper om teknologi i relation till tidigare generationer. De benämns som "Net generation"<sup>25</sup>, "Digital natives"<sup>26</sup>, "Electronic generation"<sup>27</sup>, "Digital generation", "Millenials", "Internet generation"<sup>28</sup>, och så vidare.

Sättet att se på barn och unga idag som en speciell generation, med en speciell digital kompetens, kan relateras till en konstruktion av barn, unga och barndom i en ny tid. David Buckingham<sup>29</sup> menar att konstruktioner av ungas positioner i barndomsdiskurser relaterade till nya medier ofta utgörs av romantiserade vuxenperspektiv på ungas vardag. Han lyfter fram olika röster i forskning om barn och medier samt visar på olika framväxande perspektiv på unga i relation till nya medier. I ett av dessa perspektiv ses nya medier som ett verktyg för unga att nå nya möjligheter, utvecklas kreativt och att 'hitta sig själva'. Nya medier blir en nyckel till bemyndigande och frigörelse för barn och unga. I det här perspektivet ses barn och unga som de som är mest lämpade att snabbt lära sig och utveckla färdigheter i relation till nya medier. Det är också utifrån det här perspektivet som olika benämningar av unga som en digital generation ges en innebörd. I ett annat perspektiv, som också växt fram i samband med ungas användning av nya medier, framställs detta som företeelser som

---

<sup>25</sup> Don Tapscott, *Growing up digital: the rise of the Net generation*. London: McGraw-Hill 1998.

<sup>26</sup> Prensky, Marc; Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, vol 9, no 5, (1-16) 2001.

<sup>27</sup> David Buckingham, *After the death of childhood. Growing up in the age of electronic media*. Cambridge: Polity Press, 2000.

<sup>28</sup> S.C. Herring; Questioning the generational divide: Technological exoticism and adult constructions of online youth identity. I Buckingham, D. (Ed.) *Youth, identity, and digital media*, 2008 (s.71-92). The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on digital media and learning, 2008.

<sup>29</sup> David Buckingham 2000.

exploaterar och förstör det sårbara, oskuldsfulla barnet och försämrar dess möjligheter att utvecklas som individ.<sup>30</sup> Barndomen 'försvinner' och med den våra föreställningar om det oskuldsfulla barnet.

Båda synsätten skriver fram skillnaden mellan ungas värld och vuxnas perspektiv på densamma. Att positionera unga som naturligt mediekompetenta eller att positionera dem som sårbara offer för medier är båda positioner som, enligt Buckingham<sup>31</sup> förbiser den större sociala och kulturella förändring som vårt samhälle går igenom. Det essentialistiska perspektivet på barn och unga som en kategori med vissa specifika karaktärstika (oskuldsfulla och sårbara, syndiga och i behov av kontroll eller naturligt kloka och frigjorda) behöver enligt Buckingham luckras upp för att ge unga rätt uppbackning i detta teknikens tidevarv.

Susan Herring<sup>32</sup> tar också hon upp hur vuxenvärlden på olika sätt skriver in barn och unga i tidens teknik. Hon identifierar tre 'vuxendiskurser' om barn, unga och medier. *Medieproduktionens diskurs* om unga som självsäkra och autonoma mediekonsumenter. *Populärmedias diskurs* om unga som sårbara medieanvändare i behov av vuxenstöd, vilken riktar sig till föräldrar och vuxna som möter barn och unga i förskola och skola. *Den akademiska 'expertis'-diskursen* om ungas användning av medier där internetgenerationen ses som den första generationen som utifrån sin förmåga att behärska digitala medier kan genomgå en social transformation. Den tredje diskursen tillskriver unga en kraftfull position i dagens samhälle samtidigt som denna position formas av teknologin och också gör en hel generation beroende av teknologin för sin identitetsutveckling.<sup>33</sup> Herring menar att den här typen av diskurser utgör en exotisering av unga där de skrivs fram som annorlunda människor. Detta förklarar hon som en teknologisk determinism vilken lägger sig som en hinna över andra relevanta aspekter av mänskligt beteende i relation till medieanvändning, till exempel kontextuella förutsättningar och social motivation. För att inte hemfalla åt en exotisering av unga utan istället underbygga forskning som leder till ett mer balanserat perspektiv föreslår Herring ett perspektivskifte:

---

<sup>30</sup> Ibid.

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> S.C. Herring, 2008.

<sup>33</sup> Ibid.

Exoticism can be tempered by a shift from a focus on technologies to a focus on young people themselves and their communicative needs as they happen to be expressed through particular media.<sup>34</sup>

Både Buckingham och Herring har en ambition att lösgöra barn och unga från de kategoriseringar som de tillskrivs av vuxensamhället i form av etablerade eller framväxande diskurser om barn, unga och nya medier i dagens samhälle. Båda understryker vikten av att vända sig *från* vuxenperspektiv och teknikdeterministiska perspektiv på ungas användning av nya medier och *till* ett ”emiskt” perspektiv av fenomenet, det vill säga ett inifrånperspektiv där ungas eget användande och egna upplevelser av nya medier är objektet för forskningen. Andra forskare har också uppmärksammat detta och arbetar med att synliggöra ungas egna perspektiv på sin medieanvändning.<sup>35</sup> Ett sådant arbete innebär bland annat att med hjälp av forskning visa på det spektrum av användningsområden av nya medier som unga nyttjar i sin vardag. Genom att diversifiera och visa på den komplexitet som inbegrips i ungas användning av nya medier, med fokus på de kulturella, sociala och individuella situationer som unga förhåller sig till i sina liv, tillåts tekniken framträda som endast en aspekt av vardagslivets många aspekter och förlorar därmed sin deterministiska prägel.

På olika sätt kan unga delta i samhälleligt liv online under andra förutsättningar än de ibland upplever att de kan göra offline. Men det är viktigt att poängtera internets variationsrikedom när det gäller arenor för kommunikation. Det finns många karaktäristika för IKT (informations och kommunikationsteknologi) i dagens samhälle. Olika fenomen i den virtuella verkligheten ger barn och ungdomar olika möjligheter till utveckling, där den här studien inriktar sig specifikt på hanterandet av vad unga upplever som känsliga frågor.

Denna aspekt av ungas användning av nätet är än så länge inte speciellt beforskad. Vi skall dock göra några nerslag i den befintliga forskningen om detta fenomen.

---

<sup>34</sup> Ibid. s.86.

<sup>35</sup> se t ex Livingstone & Bober 2005, boyd 2008, Stern 2008, Hernwall & Lindkvist 2011.



## Forskning och rapporter

Forskning kring vuxnas stöd till unga på nätet är ännu i sin linda, trots att så mycket av de senaste decennierna inom forskning, i allehanda discipliner, just hanterat internet och medierad kommunikation. Barns och unga användande av internet har mätts och analyserats där både risker och en möjlig demokratisering diskuterats.

Anders Andersen och Tommy Svensson<sup>36</sup> presenterar en forskningsöversikt av hälsoarbete på internet från 2009. Undersökningen är en kartläggning av 24 nätbaserade e-posttjänster i Norge och Sverige (varav 12 stycken är svenska e-posttjänster) som vänder sig till ungdomar och unga vuxna. Både UMO.se och Tjezonen.se ingår i denna kartläggning. Andersen och Svensson menar att de undersökta sajterna gemensamt utgår ifrån idealet om den oberoende autonoma individen. Samtidigt framträder normer och ideal som att ungdomar och unga vuxna behöver känna sig inkluderade och accepterade på sina egna villkor och att målgruppen behöver vara beroende av andra för att kunna bli oberoende. Detta, menar de, leder till att e-posttjänsterna skapar möjligheter för användarna att hantera spänningen mellan att vara både beroende och oberoende av andra människor. Andersen och Svensson identifierade fyra huvudteman som sajterna utgick ifrån: 1.) Kropp, kön/genus och sexuell hälsa. 2.) Information och kontakt med vuxna. 3.) Droger och drogmissbruk. 4.) Psykiska problem. Deras kartläggning visar att hälsoarbetet på nätet som riktar sig mot unga har etablerats i Norge och Sverige, att detta arbete bedrivs av både den offentliga och den frivilliga sektorn, att utbudet på teman är mångfaldigt och att ungas psykiska hälsa är starkt sammankopplad med förståelse av identitet och normalitet. De poängterar den breddning begreppet psykisk hälsa får i det här sammanhanget och understryker betydelsen av fler och mer ingående studier i ämnet.

På organisationen BRIS (Barnens rätt i samhället) började man redan 2001 med att stödja barn och unga via mejl, denna verksamhet har utökats till att gälla fler webbaserade kontaktmöjligheter och under 2009 hade BRIS 40 000 webbaserade kontakter med barn och unga.<sup>37</sup> BRIS hade 2009 21

---

<sup>36</sup> Anders Johan W Andersen, & Tommy Svensson; Psykisk helsearbeid på internett: konsekvenser for normalitets- og identitetsdannelse hos ungdom. I *Norsk Epidemiologi* 20 (1): 5-14, 2010.

<sup>37</sup> BRIS 2010a.

611 stödjande kontakter med barn och unga av dem så var 9278 stödjande kontakter via mejl eller chatt.<sup>38</sup> Det är vanligare att ämnet psykisk ohälsa i form av självmordstankar eller självskadebeteenden kommer upp i BRIS-mejlen. Av de 7440 mejl som kom in 2009 handlade 30% om psykisk ohälsa.<sup>39</sup> Även i BRIS-chatten, som utvecklats sedan 2007, är psykisk ohälsa ett ämne som tas upp i större utsträckning än i BRIS telefonkontakter med barn och unga (totalt antal stödjande chatter 2009 var 1838).<sup>40</sup> Medelåldern på de som kontaktar BRIS via mejl är 14,5 år och för de som kontaktar BRIS via chatt 14,7 år. Verksamheten används främst av tjejer: 78,8% av de som söker stöd hos BRIS är tjejer, 21,2% är killar. Online utgör tjejer en ännu större andel: på mejlen är 90% av kontakterna med tjejer och 10% med killar. På chatten är 88% tjejer och 12% killar.<sup>41</sup>

Studier om vuxnas stöd till unga via internet har gjorts i t.ex. Australien,<sup>42</sup> då om hur unga uppfattar den rådgivning de fått i olika frågor på sajten ”Kids helpline”.<sup>43</sup> Här konstateras, med hänvisning till andra studier, att unga föredrar stöd från informella hellre än formella personer/funktioner, hellre en kompis än en skolsköterska t.ex. Man konstaterar även att ”Preliminary results in this area suggests that adolescents regard the Internet as appealing because it is an accessible and anonymous method seeking help”<sup>44</sup> men att man ännu vet lite om hur unga själva tänker om denna möjlighet att få hjälp. De huvudteman som diskuterades i fokusgruppsintervjuer med unga användare av Kids Helpline var ’upplevelsen av att kunna ’vara privat’, ’känslomässig trygghet på sajten’, ’text som kommunikationsmedium’ och tiden som ofta ses som otillräcklig. Informanterna tar upp långa väntetider, för snäva öppettider, att man bryter ett samtal för att tiden är slut – men även att man själv hinner tänka efter online. Dessa aspekter av stödsamtal i det virtuella rummet är här relevanta, då dessa tre teman återkommer i den här studien.

---

<sup>38</sup> BRIS 2010b.

<sup>39</sup> BRIS 2010a.

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> BRIS 2010a.

<sup>42</sup> Robert King et al. 2006.

<sup>43</sup> ”Kids helpline” anger tex självskadebeteende, våld, respektfulla relationer, droger och ångest som teman.

<sup>44</sup> King et al. 2006 s.169.

Fukkink & Hermanns<sup>45</sup> har i en mätundersökning (holländska barn 8-18 år, medelålder 13,8 år) undersökt hur barn själva upplever att de mår i relation till det problem som de hanterar i chatt- och telefonstöd med vuxna; till vilken grad de känner stöd avseende några aspekter. Studien konkluderar att barnen mår bättre efter detta stöd från vuxna, utifrån deras egen självskattning. Det visas också att chatten än mer än telefonstödet stöder de unga.

I studien visas att flickor i högre grad än pojkar vänder sig till sajter för att söka stöd från vuxna. På chatten söks stöd av unga framförallt när det gäller *känslomässigt stöd* (52%), *råd* (32%) och *information* (12 %). I studien görs en jämförelse mellan i hur stor utsträckning olika teman tas upp stöd via chatt och via telefon. Den största skillnaden kan ses när det gäller emotionella problem. 15% av alla chattar faller under detta teman medan endast 5% av telefonsamtalen utgör detta tema. Andra teman som behandlas, både i chatt och i telefon är sexualitet, relationer, hemsituation, skola, våld och annat.

Uppföljande enkät gjordes med de barn som var med i studien en månad efter det aktuella stödtillfället. Resultatet visar att känslan av välbefinnande ökat och att den bibehölls i en månad senare. Utifrån den självskattning som de unga gjorde mådde chattarna bättre efter en månad än de som fått telefonstöd. Författarna konstaterar också att det faktum att de mår bättre kan bero på många andra saker.

De som hade svåra emotionella problem vände sig till chatten i högre grad. Här diskuterar inte författarna på vilka grunder detta är fallet. De nämner dock att anonymiteten är väsentlig och att de unga upplever sig 'mer' anonyma på chatten. På det sätt studien utformats går det inte att säga något om relationen mellan barn och vuxna eller mer ingående analysera vad som händer i chattarna. Men författarna önskar se mer av samverkan mellan olika hjälporganisationer för barn och unga. Syftet med detta skulle vara att på ett bättre sätt fånga upp unga med svåra emotionella problem och erbjuda dem vård. Samtalen ses som otillräckliga som vårdande i sig. Frågan vilket syfte samtalen ges ur ungas perspektiv behandlas inte i denna studie.

---

<sup>45</sup> Ruben G. Fukkink, & Jo Hermann; Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, Volume 50 Issue 6 (759 – 766) 2009.

I en studie av Gross et al. som studerar ungas psykiska hälsa relaterad till internetanvändning dras slutsatsen att ”adolescents may use the Internet to avoid being alone, and, in doing so, turn to people disconnected from their daily life”<sup>46</sup> och att det inte är fråga om hur mycket tid som unga spenderar på internet som kan sägas inverka på deras psykiska hälsa, utan *vem* de där interagerar med.

Det som skiljer den här forskningsrapporten i projektet *Att uttrycka det ”svåra” online* från tidigare forskning är att huvudsyftet här är att fördjupa kunskapen om ungas egna perspektiv. I föreliggande rapport är det främst kvalitativa data som analyseras och ungas perspektiv på användningen av fora online som erbjuder information och stöd om hälsa, sexualitet och relationer som står i fokus. Vidare fokuseras dialogiska samspel utifrån chatter. Innan vi börjar diskutera hur detta kan problematiseras och diskuteras på olika sätt är det på sin plats att presentera en översikt över aspekter som unga i studien tillskriver betydelse när de använder nätet för att hantera vad de upplever som känsliga frågor.

### Studiens fynd - en första översikt

I de intervjuer som har gjorts med användare av UMO.se och Tjejjonen.se i den här studien framträder vissa övergripande aspekter som unga uttrycker som orsaker till deras val att söka information och stöd på dessa sajter. Även om dessa aspekter sammanvävs i intervjuer med unga framträder de som väsentliga delar. Det som tas upp av de unga är följande där varje aspekt illustreras med valda citat.

#### *Tid och plats*

Söka information eller stöd på sajterna betyder för informanterna att de inte behöver ta sig till någon annan plats, ”man kan få hjälp direkt hemifrån”. Sajterna upplevs som mer tillgängliga än fysiska platser.

TJEJ 15 ÅR: Lättare att skriva när något känns jobbigt,  
man kan ta den tid man behöver.

---

<sup>46</sup> Elisheva F. Gross, Jaana Juvonen & Shelly L Gable; Internet Use and Well-Being in Adolescence. I *Journal of Social Issues Volume 58, Issue 1 2002* (75–90) s.87.

KILLE 18 ÅR: Man kan ta det framför datorn och slippa ta sig dit. Det är helvete med bussarna i den staden jag bor.

### *Bibehållen integritet*

Man kan undvika att möta någon ansikte mot ansikte då det definieras som en situation som inte känns trygg av olika anledningar. Det finns möjlighet att uttrycka sådant som upplevs som pinsamt (sexualitet, den egna kroppen) utan att behöva känna skam inför någon annan. Här upplevs också möjligheten att kommunicera utan att behöva möta rädslan för omvärldens reaktioner på de egna känslomässiga uttrycken. Den unga/e kan avsluta om situationen känns för påfrestande. Det är också möjligt att fråga saker som ingen (exempelvis vårdnadshavare, kompisar, skolsköterska) i den lokala miljön kan få reda på. En tjej uttrycker följande i intervjun om skillnaden i möten i det fysiska och det virtuella rummet:

TJEJ 17 ÅR: ”jag kan inte alltid få fram allt i ord. ”gråter” och folk kan inte höra vad man säger när man e så på rösten.. och ja kan inte riktigt få ut mig allt för jag känner mig så töntig. Skönt att kunna bara skriva allt som man känner utan att stå där helt naken

### *Våga uttrycka vad man tänker och känner:*

Online kan man uttrycka sig/berätta bortom gränsen för vad man vågar offline.

TJEJ 14 ÅR: Man vågar mycket mer när man skriver Det jag skrivit online till UMO skulle jag ALDRIG NÅGONSIN våga säga i verkliga livet, det skulle bli för stor press

### *Lindra oro och ångest.*

Bland användarna av UMO.se beskrivs sajten som en plats som tillhandahåller information vilket lindrar oro/ångest. Detta kan handla om en akut oro som uppstått på grund av förändringar (eventuella sjukdomssymptom) i kroppen eller en mer allmän oro för att vara avvikande som person. Bland Tjejonens användare uttrycks möjligheten att lindra olika grader av oro/ångest genom att få chatta med någon som bryr sig och lyssnar. Att få kontakt med någon som tar emot obehagliga, ibland skrämmande känslor, upplevs som lugnande. I båda fallen handlar det om att få hjälp att avdramatisera den egna känslomässiga upplevelsen och att få tillgång till information och kunskap som erbjuder andra sätt att tänka om den specifika situationen de tar upp.

TJEJ 16 ÅR: För jag har varit utsatt för en del av killar som jag mått väldigt dåligt över, men tänkte att det va väl så lite att ingen bryr sig o.s.v, men så läste jag om det och insåg att jag hade all rätt att må dåligt över det, och att det inte var mitt fel det som hade hänt och då vågade jag gå till en kurator för att prata om det.

### *Tips, råd och kunskap*

Sidorna används av många för att få hjälp i situationer där de inte vet hur de skall agera. När det gäller användare på UMO.se kan det handla om hur man hanterar sin ätstörning, hur man är 'snäll' mot sig själv eller hjälp med att stå fast vid ett visst beslut, som exempelvis att säga nej till sex om man inte vill. Bland Tjejonens användare kan det handla om att prata med någon annan om en situation som inte nödvändigtvis upplevs som 'akut' men där man behöver ventilera saken med någon och få en annan infallsvinkel.

TJEJ 14 ÅR: Man behöver inte sitta öga mot öga med någon främmande person och man har lättare att veta mer då, det är lättare att sitta själv i smyg och läsa det som man verkligen vill veta istället för att någon mer ska veta om det.

Utöver dessa aspekter som nämndes av användare av båda sajterna fanns också sådant som nämndes specifikt för en viss sajt.

I intervjuer med användare av UMO.se framkom följande:

### *Tillit*

För användare av UMO.se sågs sajten som en sida vars information man kan lita på. UMO.se benämns som en sida som ger tillförlitlig information. I undersökningen via det digitala frågeformuläret höll 88% av de svarande med om att informationen på UMO.se känns riktig och seriös. Användarna framhåller möjligheten att skaffa sig kunskap som kan användas på olika sätt. Till exempel för att förbereda sig inför möten på ungdomsmottagningen eller att kolla upp 'småsaker' utan att det tar för mycket tid. Kunskapen som erhålls upplevs också som bidragande till en känsla av säkerhet. En annan aspekt som tillskrivs betydelse är sidans upplevda tydlighet: att själv kunna söka efter information som de förstår och som förklaras (fakta).

TJEJ 15 ÅR: Man känner sig säker med svaren man får, man förstår även vad dom menar, vissa läkare och personer har ju en viss förmåga att krångla till svar och ord så man inte riktigt hänger med

TJEJ 14 ÅR: Om jag behöver svar om sex och kroppen snabbt så vet jag var jag skall leta

INTERVJUARE: *Ok varför är det viktigt med snabba svar?*

TJEJ 14 ÅR: Oftast är jag nog lite orolig

INTERVJUARE: *Tycker du att du fått tillgång till mer kunskap om de här temana sen du hittade UMO.se?*

TJEJ 14 ÅR: Ja, helt klart.

INTERVJUARE: *Ok, hur känns det?*

TJEJ 14 ÅR: Skitbra, är kunskap som känns bra att ha

### *Igenkännande*

Igenkännande och gemenskap är en annan aspekt som tillskrivs betydelse av användare av UMO.se. Genom att läsa texterna på UMO.se upplever alla intervjuade (i olika grad) igenkännande och gemenskap. Igenkännande leder till känsla av tillhörighet, att inte vara ensam om att uppleva saker. Det kan handla om allt från att känna igen sig i en jobbig situation till att känna skam för ett destruktivt beteende (ätstörning, missbruk av sex, droger) som lindras när man kan läsa om det, både i form av faktatexter och i form av berättelser från andra. Så här säger två intervjuade:

KILLE 16 ÅR: Man ser att andra har samma problem som man själv, det betyder rätt mycket att känna att man inte är ensam

TJEJ 15 ÅR: Jag känner igen mig i saker som hänt mig det står där och stärker mig för att det finns andra som upplevt samma sak och att dom (UMO) har sett det

Även i frisvaren i frågeformulären kommer igenkännande upp som en betydelsefull faktor. Så här skriver en tjej:

FRISVAR TJEJ 10-14 ÅR: jag tycker att UMO.se är en bra sida för ungdomar som vill göra något med sina liv, och inte är rädda för att kolla om vad som händer i tonåren. För när jag läste in vissa saker, så upptäckte jag att jag inte var ensam om de saker som jag själv varit med om. Det bästa med UMO.se är att man inte är ensam om någonting. När man är inne på UMO.se så känner man sig trygg i saker och ting

Möjligheten att få spegla uppfattningen om sig själv, antingen i faktatexter eller i andra besökares beskrivelser av sig själva kommer fram som en betydelsefull aspekt av användningen.

I frågeformuläret uttrycker 85% att informationen är tydlig ”man förstår vad de menar”. 84% håller med om att de besöker UMO.se därför att de kan göra det när de själva vill, de upplever det dessutom enkelt. 44% håller med om de inte kan eller vågar söka den information som finns på UMO.se någon annanstans.

I intervjuer med användare av Tjejjonen framkom följande specifika tema:

#### *Relationen med en stödjare*

Specifika aspekter för intervjuade användare av de chatter som Tjejjonen.se erbjuder är relationen med den vuxne stödjaren. Att säga hur det är och bli lyssnad på är en aspekt som Tjejjonens användare återkommer till. De upplever att det finns en plats man kan höra av sig till och bli emottagen:

TJEJ 18 ÅR: Tjejjonens chatt betyder jättemycket för mig. Det är en otrolig trygghet att just under dessa dagar och tider kommer det alltid att finnas någon att prata med.

TJEJ 17 ÅR: Ibland känns det som att det öppnar upp ett hål så jag kan andas lite. Det har fått mig många gånger att hejda självskadebeteende när jag kommit på att de finns och skrivit av mig lite.

På olika sätt pratar de i intervjuerna om hur de ser på mötet med den vuxne stödjaren i chatten. Vissa av tjejerna som intervjuats om chatten säger att de enbart behöver prata av sig, det spelar inte så stor roll vem de chattar med. För andra är det viktigt att etablera en relation och uppleva någon slags samhörighet



med den de chattar med. I intervjumaterialet överensstämmer detta med vad de vill prata om och hur mycket de pratar. Tjejer som chattar sporadiskt om något som 'bara dök upp' som något de vill prata om har ett mindre behov av att prata med någon de pratat med tidigare, än tjejer som upplever oro och chattar regelbundet. Detta kan också kopplas till att vissa tycker det är besvärligt att ta om sin berättelse från början när de möter en ny stödjure på chatten.

TJEJ 18 ÅR: Det är skönt att prata med dem för när man pratar med dem regelbundet så vet de vem man är och man behöver inte rabbla upp hela bakgrunden till varför man mår dåligt utan man kan fortsätta där man avslutade liksom. Det känns jätteskönt, för annars kan det bli väldigt jobbigt och man känner att man inte kommer någonsant när man måste börja om från början hela tiden

Att behöva 'ta om sin historia' behöver dock inte alltid upplevas som besvärligt. En annan tjej tycker att det har varit bra för henne att behöva upprepa sig, åtminstone när hon började chatta med Tjejzonen. Så här säger hon i intervjun:

TJEJ 18 ÅR: Det negativa med det är att man måste börja om från början hela tiden, beskriva sin situation, hur gammal man är, bakgrund och varför det är som det är. Ibland kunde man önska att man kunde gå vidare lite. I början tror jag visserligen att det är bra att man får börja om flera gånger för det är en terapi i sig och får en själv att inse hur man har det när man upprepar det flera gånger. Men när man skulle behöva diskutera lite svårare saker än hur det började eller varför man tränar så mycket just nu, när man behöver gå vidare lite så kan det vara bra att grundkunskaperna finns.

Dialogen uttrycks som betydelsefull för de tjejer som använder Tjejzonens chatt. Här upplever de att de får ett utrymme som de även menar att de inte får i andra (fysiska) möten med vuxna som skall ge stöd och hjälp. Hur mötet mellan den unga och den vuxna i stödchatt kan förstås på ett mer variationsrikt kommer att diskuteras i kapitel 6 då vi mer ingående kommer att diskutera olika aspekter av dialogsituationen.

### Uttryck om nätet som plats för känsliga frågor

Att stöd och information på nätet behöver vara tillgängligt för den här gruppen unga blir tydligt i frågeformulären. Kring påståendet att det är lättare att tala om känsliga saker på nätet håller en stor andel med om att det är det (UMO.se 79% (1709 personer av 2153 svarande); Killfrågor.se 76% (12 personer av 21 svarande); Tjejjonen.se 89% (48 personer av 54 svarande)).

De påståenden som informanterna kunde ta ställning till kring *varför* de finner det lättare att använda nätet för känsliga frågor var följande (där man graderade varje svarsalternativ i en femgradig skala mellan *håller inte alls med* – *håller helt med*):

1. Jag känner mig inte bedömd för hur jag ser ut.
2. Jag kan lämna sidan om det blir jobbigt
3. Jag tycker det känns mindre pinsamt
4. Jag har lättare att uttrycka mig i skrift
5. Jag hinner tänka igenom vad jag läser eller ska skriva
6. Om jag berättar något sprids det inte vidare till min familj eller mina kompisar
7. Jag kan söka information på mina villkor

Majoriteten av de svarande i alla tre verksamheter menar alltså att det oftast är lättare att ställa frågor om känsliga saker via nätet. Den anledning som de flesta svarande (96%) från UMO.se ser som mest väsentlig för sin användning av nätet för känsliga frågor, är att de kan söka information på sina villkor. Den aspekt som var minst intressant som anledning var att slippa känna sig bedömd för hur man ser ut. Trots att detta var den minst valda anledningen tycker 45% av UMO.se's användare att detta är en viktig aspekt. I bilaga 3 visas ett diagram som synliggör hur informanterna på UMO.se besvarade alla sju påståenden.

Bland Tjejjonen's informanter höll 87% med om att nätet användes till dessa frågor för att det då inte sprids vidare till kompisar och närstående och gruppen tillskrev därmed denna aspekt högst betydelse bland de påståenden som fanns. Bland de 12 killar som svarade på frågan från Killfrågor's sajt tillskrevs påståendet "jag hinner tänka igenom vad jag läser eller ska skriva" mest betydelse. 11 svarande av 12 (92%) rankade detta högst. I bilaga 4 och 5 visas diagram för hur informanter på Tjejjonen och Killfrågor besvarade påståendena.

UMO.se är främst en informationssajt även om det finns interaktiva fora som

Frågetjänsten och forumet Egna berättelser. De internetfora som erbjuds unga av Tjejjonen och Killfrågor är helt interaktiva i det avseendet att unga chattar eller mejlar med vuxna stödpersoner. Här berättar man om sig själv och har en pågående kommunikation med någon annan. Detta kan vara en anledning till att de informanter som besvarar frågeformulär via sajterna Tjejjonen och Killfrågor tillskriver aspekter som ingen spridning av information eller möjlighet till reflektion störst betydelse. Skillnaderna mellan hur de svarande tillskriver de olika påståendena betydelse är dock marginella; de flesta menar att alla sju påståenden är väsentliga i sin användning av nätet i dessa frågor.

De som har svarat på frågeformulären är de som använder sig av nätet för att hantera den här typen av frågor, de är också övervägande positivt inställda till den här typen av kommunikation och de som har uppgett ålder är unga (vilket överensstämmer med verksamheternas målgrupp, man kan förmoda att detta gäller hela den svarande gruppen). Genom frågeformulären har vi fått ta del utav just dessa ungas personers uppfattningar om kommunikation på dessa sajter. Det säger ingenting om en population men det berättar något för oss om vad dessa användare tillskriver sajterna för betydelse vilket, tillsammans med övrigt insamlat material, ger oss en fördjupad bild av hur information och stöd online uppfattas.

### **Kommunikation online, vilka är förutsättningarna?**

Hur kan man då förstå de förutsättningar som gör nätet tilltalande att använda för hanteringen av känsliga frågor?

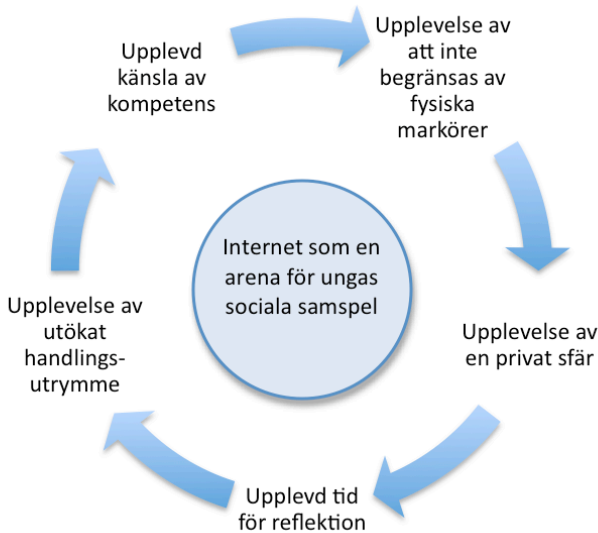
Sarah Holloway and Gill Valentine<sup>47</sup> har uppmärksammat några förutsättningar som gör kommunikation online tilltalande för barn och unga. De menar att dessa förutsättningar får unga att känna sig mer kompetenta i miljöer online än vad de gör i det fysiska rummet. De menar att unga upplever frihet i uttryck eftersom den fysiska uppenbarelsen och kroppsliga reaktioner inte blir kommunicerande aspekter i samspelet. Vidare har de sett att de unga har tid att reflektera över hur de skall uttrycka sig, på så sätt får de mer kontroll över hur de framställer sig själva i jämförelse med interaktioner ansikte mot ansikte.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Sarah L Holloway & Gill, *Valentine Cyberkids, Children in the Information age*. London: Routledge, 2003.

<sup>48</sup> Ibid.

De kan också skapa en privat sfär där det de uttrycker inte kommer att nå fram till vänner eller familj i deras fysiska närmiljö. Online kommunicerar individen utan att behöva förhålla sig till sina fysiska markörer. Den form av anonymitet som kommer från upplevelsen av att inte vara begränsad av sina fysiska markörer kan ge en känsla av säkerhet. Denna säkerhet kan uppmuntra till en intimitet utöver vad man vanligtvis uttrycker i interaktion offline.<sup>49</sup> I denna forskning av nätet som social arena, framträder förutsättningar som de unga ser som viktiga för deras användning. Dessa förutsättningar kan illustreras enligt nedan:



*Modell 1: Upplagda förutsättningar för internet som en social arena i unga människors liv*

Dessa förutsättningar kan bidra till en utökad möjlighet att förändra individuella mönster och uttrycka sig bortom de sociala och normativa ramverk som används i sammanhang offline. De här förutsättningarna skapar en form av kommunikation som kan upplevas som speciellt betydelsefull i kommunikation om emotionella dilemman. Tankar och känslor som inte uttalas i sammanhang offline på grund av sociala normsystem och de förväntningar som kopplas

<sup>49</sup> Sharf 1999, Mann & Stewart 2000.

till en specifik situation offline blir, på grund av upplevelsen av förändrade förutsättningar, lättare att uttrycka online.

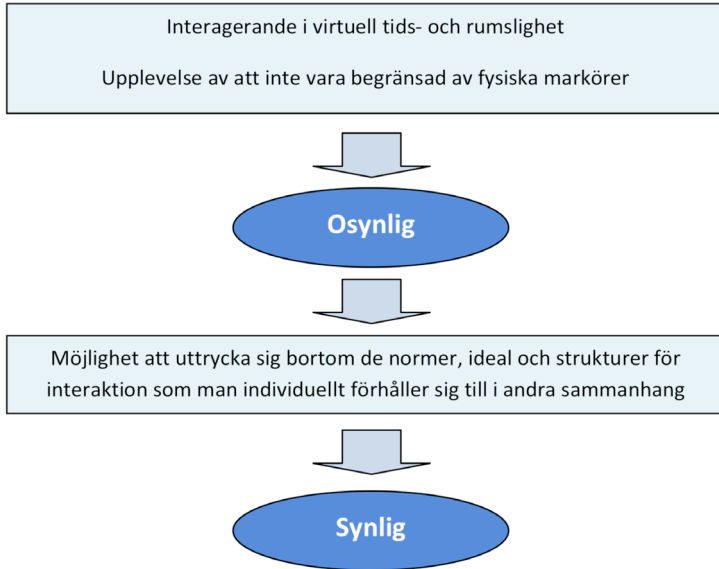
Susanna Stern<sup>50</sup> som studerat unga bloggare menar att möjligheterna att presentera sig själv i form av en identitet eller en självbild som inte går att presentera någon annanstans ligger inbäddad i aktivitet online. Det innebär också, menar Stern, att aktivitet online får inverkan på hur unga människor kan hantera känslor eller tankar som kommer upp i situationer offline. På nätet kan känslor som upplevs i situationer i det fysiska rummet, till exempel stress, sorg, ilska eller svek uttryckas och ges ett utrymme för reflektion. Stern säger vidare att självreflektion är den mest före-kommande belöningsaspekten som unga bloggare nämner när de skall uppge vad som är det bästa med att ha en egen blogg.<sup>51</sup> När det gäller just känsliga frågor kallas detta (bland Sterns informanter) 'att få ur sig allt' eller 'terapeutiskt'. Bloggandet upplevs bland informanterna som ett sätt att 'få vara sig själv'. Utifrån Sterns studie blir bloggandet alltså ett erbjudande till unga bloggare där de kan gestalta ett mer 'ärligt' själv.

Även om Sterns studie specifikt handlar om unga bloggare handlar det också om att uttrycka sina känslor och tankar på ett sätt som kan upplevas vara omöjligt i situationer i det fysiska rummet. Nätet upplevs erbjuda ett socialt sammanhang där känslor och tankar av mer privat art kan ges utrymme. Vissa fora online tillskrivs alltså en annan betydelse med andra möjligheter och innebörder än sociala sammanhang offline. Ett sätt att tänka om hur denna förändrade möjlighet uppstår är att knyta det till möjligheten att osynliggöra strukturer, normer och värderingar som i övriga sammanhang ramar in den sociala situationen. Detta kan ske genom upplevelsen av att inte behöva ta hänsyn till vad kropp och egna fysiska markörer kommunicerar till andra. Genom att normer, värderingar och strukturer osynliggörs kan, vad som upplevs som ett autentiskt själv, synliggöras. Detta kan beskrivas som i modellen nedan.

---

<sup>50</sup> Susannah Stern; Producing Sites, Exploring Identities: Youth Online Authorship. I D. Buckingham (ed) *Youth, Identity, and Digital Media*. The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. Cambridge, MA: The MIT Press, 2008.

<sup>51</sup> Ibid. s.102.



*Modell 2: Alternativt synliggörande av självet*

Nätet kan alltså ses som en plats där det finns möjlighet att osynliggöra sig så man kan synliggöra sig. Det vill säga, nätet öppnar upp för möjligheter att uttrycka sitt 'själv' på andra sätt än vad som upplevs möjligt i andra sammanhang. Ofta benämns den här möjligheten i vardagstermer av informanterna i denna studie som att 'man kan vara anonym'. Den teoretiska modellen ovan är generell, vilket innebär att en mängd variationer och motsägelser uppenbarar sig vid en närmare studie. Till exempel behöver inte internetkommunikation betyda att maktstrukturer, normer och värderingar mellan unga och vuxna förändras, även om denna möjlighet finns. Vilka variationerna är och hur de kommer till uttryck har en central plats i den här rapporten som har till syfte att diskutera dessa fenomen närmare.

## Kapitel 4

### Ungas erfarenheter av erbjudanden på sajterna

Unga i den här studien uppger, som visats, många olika anledningar till att söka information eller stöd online om vad de upplever som känsliga saker. Till exempel behöver de inte förhålla sig till fysiska tids- och rumsaspekter utan kan söka information vid en tidpunkt och på en plats som passar dem. De uppger också att internet är lättillgängligt och därför en självklar källa för att söka information. Många upplever också att de kan läsa och reflektera över informationen i sin egen takt vilket ses som en fördel.

### Sajter unga besöker för information och reflektion

I materialet finns många exempel på hur unga uppskattar möjligheten att använda nätet för att söka svar på frågor av känslig art, här är några exempel, först tre ifrån UMO.se användare.<sup>52</sup>

FRISVAR KILLE 10-14: Här kan man läsa sanningen om sex o kärlek. Än när ens kompisar snackar sex som om det vore en enkel sak, och att dom kallar varann för jävla bög o såna grejer, på UMO kan man fly ifrån sådant och se sanningen!

FRISVAR TJEJ 10-14: en mycket informativ sajt som framförallt hjälpte mig att bli av med lite av oron inför sex som jag ständigt bar med mig medans jag fortfarande var oskuld. Sidan är bra på många sätt, man blir inspirerad och ja...oron dämpas

---

<sup>52</sup> De intervjuer som citeras har inte redigerats då den unga här varit införstådd med att materialet är direkt avsett för denna forskningsprojekt. Vuxnas/intervjuarens skrivna utsagor återges *kursiver* och så som de skrevs i chatten (med viss aidentifiering och korrektur för läsbarheten) medan de ungas skrivna ord ifrån chattar redigeras om inom klamrar [...] för att aidentifiera personen i så hög utsträckning som möjligt. Där uttrycken är av väldigt generell karaktär kvarstår de dock i sitt original. Beteckningar för resp. chatt i fotnoterna hänför sig till kodningen av det totala materialet innan bortsortering av tomma eller mycket korta chatter gjorts.

Ytterligare andra uttrycker sin stora glädje för tillgången på information som blir tillgänglig för dem.

FRISVAR KILLE 10-14: TACK FÖR EN GRYM SIDA!

Det finns också många exempel på hur ungdomar i chatter uppskattar volontärers arbete, att de fått ett stöd som hjälpt dem att klara av svåra saker:

TJEJ<sup>53</sup>: Jag har mycket att tacka er på tjejjonen för, så jag ville bara ge tillbaka lite av den kärlek och omtanke jag fått från er och säga att det betyder så himla mycket!

Några skriver ut i chatten att de känner att de inte kan förmedla sådant de bär på öga mot öga med en vuxen, att det då låser sig, man får inte fram något och att man i chatten istället får tid att fundera. Öga mot öga känns det mer som om man kan bli missförstådd, eller att man själv ska säga fel saker<sup>54</sup>. Det är ”jättesvårt att prata face to face”<sup>55</sup>, man vågar säga mer i chatten<sup>56</sup>, och man vill inte be om hjälp när folk vet vem man är.<sup>57</sup>

Att volontärerna på chatten – vuxna som orkar ’lyssna’ – skiljer sig från andra vuxna tas upp i chatterna. Tjejen ovan menar också att vuxna egentligen inte orkar engagera sig fast de vill. Ytterligare en skriver att ”min lärare som brukar förstå mig, hon har inte mycket tid”<sup>58</sup>.

Andra uttrycker mer allmänt att det känns bra att ta upp den här typen av frågor online. En kille på tretton år tycker i intervjun så här om skillnaden mellan att söka hjälp/information på nätet jämfört med i det fysiska rummet:

KILLE 13 ÅR: Man känner sig mer anonym via nätet än offline, det är ganska skönt

INTERVJUARE: *okej, kan du säga något mer om varför du tycker det är skönt?*

KILLE 13 ÅR: Hmm.. Det finns inte så mycket att säga om det, men det är man känner ingen press. Det betyder... hmm.. Ja men

---

<sup>53</sup> Tjejjonen chattkväll d chatt 5

<sup>54</sup> Tjejjonen chattkväll e chatt 5

<sup>55</sup> Tjejjonen chattkväll i chatt 5

<sup>56</sup> Tjejjonen chattkväll f chatt 1

<sup>57</sup> Tjejjonen chattkväll i chatt 2

<sup>58</sup> Tjejjonen chattkväll f chatt 9



det är man hör ju som inte personen eller man ser inte heller personen.. Det känns konstigt på något vis.

INTERVJUARE: *Vad känns konstigt?*

KILLE 13 ÅR: Att man inte kan se eller höra personen man pratar med

INTERVJUARE: *Tycker du det är bra konstigt eller dåligt konstigt?*

KILLE 13 ÅR: bra konstigt, för jag ser ingen anledning till varför det skulle vara dåligt.

En kontinuitet i den kontakt som skapats med Tjejzonen uppskattas uttryckligen i en chatt<sup>59</sup> av en tjej som nu börjat känna att hon mår allt bättre, vilket i sig är en rätt 'konstig' känsla, och hon vill ändå försäkra sig om att det är okej att fortsätta gå in på chatten här, att Tjejzonen.

- har funnits som en trygghet den senaste tiden och vill fortfarande ha den tryggheten även om jag mår bra. Jag vill känna att även om jag mår bra finns det personer som bryr sig.

Här poängteras chattens betydelse för att må bra 'just nu' vilket också visas i flera exempel. Förutom den uppskattning av stödet som vissa tjejer skriver till Tjejzonens volontärer att de fått där, ses många exempel på en uppskattning i tilltalet mellan dem som chattar. I den avslutande fasen i en chatt<sup>60</sup> konstaterar volontären att det ju varit bra att tjejen inte varit ensam och ledsen ikväll när hon nu har chattat. Men menar tjejen, det är ju bara en halvtimme kvar innan de ska sluta, men det har ändå varit bra, och de skojar om att hon stavar ord fel. Tjejen menar att nu är tårarna slut och hon ler, hjärtat är inte längre så tungt;

- bara tack vara dig... men de är ju inte samma personer [varje] dag och man passar inte med alla
- *Nä, men man passar kanske med några och några är bättre än ingen! En kram till!*

Hon skriver precis innan chatten tar slut för kvällen, att det har räddat henne den här kvällen, att det är 'deprimerande' när det är dags att avsluta: "Det om nåt får en att vilja gråta", och en annan gång<sup>61</sup> säger hon "tycker att du kan

---

<sup>59</sup> Tjejzonen chattkväll b chatt 5

<sup>60</sup> Tjejzonen chattkväll i chatt 8

<sup>61</sup> Tjejzonen chattkväll i chatt 4

typ stanna här hela natten istället för 10”. Den avslutas med: ”Tack för denna chatten, den gjorde min dag”.

### Anonymitetens olika betydelser

Alla som blivit intervjuade nämner också anonymitet som en aspekt i sin användning av nätet för dessa frågor. Samtidigt uttrycker många värdet av att ”bli sedd”. Att bli sedd skall i det här sammanhanget förstås som en möjlighet att bli bekräftad utifrån den person man är. Att bli sedd befinner sig i kontrast till en dialog med vuxna där moraliserande eller förbud dominerar diskussionen och bidrar till ett fokus som behandlar normer och värderingar snarare än hur den unga/e mår och ser på sin situation. Här verkar det finnas ett spänningsfält mellan en önskan om att skaffa information/stöd från vuxna och den obekväma känsla som är kopplad till att fråga vuxna om dessa saker på grund av den riktning som samtalen kan få. De olika anonymitetsaspekter som de unga tar upp skall inte relateras till att vara ’avidentifierad’. De unga väljer att berätta om sig själva och vilka de är i den utsträckning de själva vill. Möjligheten att skriva fram de delar av sig själv som man väljer betecknas här som *relativ anonymitet*. När vi fortsättningsvis skriver om anonymitet är det detta relativa anonymitetsbegrepp som åsyftas.

Anonymitet gör att kommunikationen upplevs som ”lättare” i en jämförelse med kommunikation i det fysiska rummet.<sup>62</sup> Online finns upplevelsen av att inte känna sig bedömd vilket leder till initiativtaganden som inte vågar tas i det fysiska rummet.<sup>63</sup>

Susann Herring<sup>64</sup> menar att anonymitet är en aspekt av internetanvändning som behöver relateras till ungas användning av nätet. Istället för att fokusera på anonymitet som ett erbjudande som kan uppfattas i ett digitalt gränssnitt bör anonymitet undersökas i relation till hur det används av unga i olika virtuella kontexter, vilka aspekter av anonymitet som är av betydelse för unga samt vilka förväntade effekter med att vara anonym unga ser.

---

<sup>62</sup> Cecilia Löfberg. *Möjligheternas arena? Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena*. Stockholm: Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet. 2008.

<sup>63</sup> Holloway & Valentine 2003.

<sup>64</sup> Herring 2008.

## Värdet av integritet

Alla intervjuade nämner anonymitet som en aspekt i sin användning av nätet för dessa frågor. I informanternas utsagor visar det sig att unga tillskriver anonymiteten stor betydelse. Många av informanterna upplever att de kan ta reda på och uttrycka sig bortom gränsen för vad de föredrar att uttrycka i det fysiska rummet. Här nedan följer några exempel från intervjuerna:

TJEF 15 ÅR: Först tar det inte lika lång tid, sen känns det bättre att dom inte ska behöva se mig, liksom tänk om man stöter på den inne i stan, det skulle kännas ganska jobbigt. Så det är bättre att använda UMO så mycket det går

TJEF 16 ÅR: Jag har ganska svårt att öppna mig, jag håller nästan allt hemligt, men det är mycket lättare genom datorn då man inte behöver sitta och stirra in i den andras ögon

KILLE 16 ÅR: Ingen tonåring gillar ju ett besök hos antingen skolsköterskan eller ungdomsmottagningen. Det betyder ju oftast att man har någon sorts "problem" vilket kanske inte alltid är så kul att delge någon annan.

KILLE 15 ÅR: Är man anonym slipper man skämmas över sina funderingar

Att arenor på internet bidrar till att människor uttrycker tankar eller känslor som de inte uttrycker i det fysiska rummet är ingen nyhet. Det har diskuterats i forskning om den nya teknologin på många olika sätt.<sup>65</sup> Vad som är intressant här är hur detta kan förstås i relation till barns och ungas position i samhälleliga kontexter. Media och samhälleliga föreställningar om till exempel sexualitet och hälsa influerar ungas meningsskapande. Samtidigt som detta är ämnen där konfidentialitet är av stor betydelse för många i den här åldersgruppen.<sup>66</sup> Unga brukar framförallt söka den här typen av information via media eller kamratgrupper.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> se till exempel Holloway & Valentine 2003, Buckingham 2008.

<sup>66</sup> L.K., Suzuki, & J.P. Calzo; The search for advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. I *Applied Developmental Psychology*, 25 (685-698) 2004.

<sup>67</sup> K. Subrahmanyam, P., M. Greenfield, & B. Tynes; Constructing sexuality and identity

Vad vi kan se exempel på i citaten är unga som helst undviker att tala om dessa saker ansikte mot ansikte med vuxna. Här verkar det finnas ett behov av att bibehålla sin integritet gentemot vuxenvärlden. Vad informanterna också uttrycker i intervjuerna är att den information som vuxenvärlden erbjuder är något som de är intresserade av men föredrar att ta del av i ett sammanhang där de slipper ge sig till känna. Vuxna förstås som både kunskapsbärare och ”domare” inom dessa teman. I nästa citat berättar en 14-årig kille varför han hellre väljer nätet när han skall söka information. I hans utsaga blir det tydligt att han upplever att hans informationssökande oroar vuxna.

INTERVJUARE: *Vilka delar av sajten är du intresserad av?*

KILLE 14 ÅR: eeh... sex och samlevnad tror jag, och om rökning, snusning och droger

INTERVJUARE: *Vad är det som får dig att söka information om det här på nätet?*

KILLE 14 ÅR: Det är lite svårt att fråga om det personligen till vuxna och så, ifall man har frågor, det känns som om de misstänker att man tar droger eller dricker, ibland verkar de bli misstänksamma. På nätet är det mycket mer anonymt och man kan läsa det och skriva frågor utan att folk undrar varför typ.

Nätet blir en möjlighet att kommunicera eller inhämta information om fenomen som den intervjuade inte upplever att han kan få genom möten med andra (vuxna) utan en känsla av obehag. Här kan man förstå anonymiteten som en del i en upplevelse av frigörelse från de normer och värderingar kring unga och droger som kan aktiveras i en situation offline. Att vuxna upplevs som mindre dömande och mer tillgängliga online vittnar också de två nedanstående kommentarerna från intervjumaterialet om:

KILLE 15 ÅR: ja, man vågar ju mer när man frågar, de på UMO dömer en inte, vilket vänner eller andra kan göra.

KILLE 18 ÅR: Det är ett bra sätt för mig att få den vuxna hjälpen tillgänglig som man ibland kan behöva istället för att fråga någon i min ålder.

Sajten (i dessa fall UMO.se) är ett ställe där de kan leta information eller fråga vuxna om områden som upplevs som problematiska att ge sig in på tillsammans med en vuxen i det fysiska rummet. De möjligheter som beskrivs kan förstås som sociala samspel där unga kan inhämta ny kunskap och samtidigt behålla sin integritet, och därmed sin autonomi i förhållande till vuxenvärlden. Här kan man se hur anonymitet ligger till grund för det personliga tilltalet.

Ytterligare en ung person, en tjej<sup>68</sup> beskriver det som att hon vågar prata om sina ätproblem just när ingen ser en, som hon skriver, i 'IRL'. Volontären stärker och säger ”*Det är bra att du vågar det*”. En annan tjej<sup>69</sup> har svårt att beskriva vad som tynger henne, och det har varit så länge:

- *Har du prata med någon om det?*
- Ja
- *Hur gick det då?*
- [Det gick inte bra, hon får inte fram det]
- *Kan du inte få fram hur du känner eller menar du bakgrunden till varför du känner som du gör?*
- [Hon skriver att hon inte får fram orden, kan inte formulera det hon känner]
- *Kan du skriva det då? Det kan vara lättare ibland i alla fall för vissa*
- [föret var det så, men inte längre]
- *Vill du försöka? [slut]*

Så även om det ibland och för somliga just är enklare att formulera det man funderar på i skrift kan det ändå vara för svårt att greppa orden.

I intervjuer framkommer också en del tankar bland Tjejjonens användare om skillnaden mellan att träffa någon online och offline. En tjej på sexton år berättar:

TJEJ 16 AR: anledningen till att jag hellre /.../ skriver är att det blir enklare, blir inte lika jobbigt. När man skriver är man ju helt anonym, vilket man inte är om man pratar face-to-face. Jag har svårt att lita på folk jag träffar, och innan jag ska börja prata om mina problem så vill jag lära känna personen och börja bygga upp ett förtroende. Därför är det enklare å skriva.

---

<sup>68</sup> Tjejjonen chattkväll f chatt 1

<sup>69</sup> Tjejjonen chattkväll f chatt 2

INTERVJUAREN: *Okej, för att du slipper ge dig till känna?*

TJEJ 16 ÅR: *precis*

TJEJ 16 ÅR: *fast, det är mycket det att jag är rädd för att folk ska döma mig*

En annan användare av tjejjonen berättar i intervjun:

TJEJ 16 ÅR: *jag anser att var och en har rätt till att själva bestämma hur mycket dom vill att andra ska veta om en /.../ joo, men det är ju det att jag är anonym, jag vet ju att ifall dom som sitter där är svin och pratar om saker som man berättat så är det ju aldrig någon som vet att det handlar om mig det har hjälpt mig genom att jag vet att det finns folk å prata med utan att behöva känna sig rädd för att bli blottad å så*

I chattar ifrån Killfrågor framträder också frågan om skillnader att träffas online och offline. Främst finns i materialet exempel där killar i chatterna med pratkompisen (den vuxna volontären) tar fram hur de tycker att det är svårt att närma sig den de gillar, eller att man inte vill besöka vården eftersom det skulle kunna vara pinsamt, som i följande chatt<sup>70</sup> med en kille som är ny på chatten, där han vill försäkra sig om att de han kontakter i vården har tystnadsplikt:

18:11 *Okaj kan man ställa olika frågor och sånt eller, är det här anonymt?*

18:12 *ja precis!*

*/.../*

18:32 *har du varit på ungdomsmottagningen?*

18:33 *Aa, nej tycker det är för pinsamt att gå dit*

*/../*

18:35 *Har du någon aning om det går att chatta med någon läkare eller så anonymt ?*

*/.../*

18:37 *jag skulle gissa på att det är svårt att säga något genom att bara prata, utan att se men det är klart att det kan kännas lättare att börja så*

18:37 *[Vad ska man säga när man är där? Jobbigt]*

18:38 *[känns bättre att prata över internet]*

*/.../*

18:42 *Tack ska kolla länken, men får de inte ens säga nått till ens föräldrar??*

18:43 *För ifall de skulle ta kontakt med de ska det vara sjukt pinsamt*

---

<sup>70</sup> Killfrågor chatt 3

Anonymiteten för chattarna själva på Killfrågor har i materialet inte varit en så aktuell fråga för killarna. I vissa chatter tas frågan upp inledningsvis (som i chatten ovan) men diskuteras inte mer djuplodande.

*Bibehållen integritet men ändå inte distans*

Tjejernas egen anonymitet är en viktig aspekt för valet att gå in på Tjejjonens chatt. Med det betyder inte att de inte vill berätta mycket om sig själva, och inte heller ett givet distanstagande ifrån den vuxne. En tjej<sup>71</sup> undrar dock varför det är (som det var dåförtiden) möjligt för den vuxne att se mejladresserna man går in med. Hon menar att det då inte känns anonymt, och att den vuxne via mejladressen skulle kunna skaffa sig mer information om personen. Hon antar att det är många som väljer att inte gå in, ”inte vågar skriva”, eftersom det ju inte är helt anonymt. Volontären försäkrar henne om att man inte ägnar sig åt det, och att det ju går att skapa en mejladress utan sitt namn. Sedan talar de vidare om andra saker.

Det framgår att de har ibland vet vilka volontärer de har chattat med tidigare<sup>72</sup> och vissa söker också efter att få kontakt med samma person för att fortsätta samtalet de tidigare haft. Ibland undrar den unga bara vem det är som är volontär den här kvällen utan att gå vidare i frågan<sup>73</sup> – någon som är inne ganska ofta ” gissar att vi har pratat innan”.<sup>74</sup> En tjej antar att hon chattat med volontären tidigare, för hon har chattat med ’varenda en’ på tjejjonen<sup>75</sup> men just den här kvällen är volontären ny. Tjejen vill då veta volontärens namn för att ’lättare hålla koll’ på vilka hon chattar med. Dessa exempel visar på betydelsen av sammanflätningen mellan integritet och närhet, och att det inte är en distans i relation till anonymitet som söks ifrån den ungas sida.

I intervjuer lyfts också frågan om hur det är att möta olika volontärer. En sjuuttonårig tjej menar kring frågan att man ju träffar på olika stödjare på Tjejjonen:

---

<sup>71</sup> Tjejjonen chattkväll f chatt 4

<sup>72</sup> Tjejjonen chattkväll a chatt 6, Tjejjonen chattkväll b chatt 2

<sup>73</sup> Tjejjonen chattkväll h chatt 6

<sup>74</sup> Tjejjonen chattkväll b chatt 5

<sup>75</sup> Tjejjonen chattkväll h chatt 1

## Kapitel 4

TJEJ 17 ÅR: det kan vara sjukt jobbigt... Därför brukar jag försöka hålla mig till samma, höra när den chattar nästa gång

INTERVJUARE.: *oki, på vilket sätt blir det bättre för dig att den du chattar med känner/känner till dig sedan tidigare?*

TJEJ 17 ÅR: då slipper jag berätta om samma saker igen för nästa person

INTERVJUARE.: *okej är det att berätta samma om igen som är jobbigt?*

TJEJ 17 ÅR: yees, eller beror ju på vad.

Även killar eftersöker ibland mer kunskap om den de chattar med och frågar efter någon särskild. I en chatt<sup>76</sup> hör killen efter direkt om en specifik person är på plats:

- Skulle jag kunna prata med [Person 1] ?
- *[Person 1] är inte här ikväll, kanske jag kan hjälpa dig?*
- är [Person 2] här?
- *Det är bara jag och [Person 3] som är här ikväll*
- okay
- Mitt liv är så fuckat men nu fanns ju inte [Person 1] här så jag vet inte..... om jag behöver hjälp då
- *vad menar du med fuckat?*

Chatten pågår med denna stödjure i en halvtimme både om kuratorssamtal och sommarsporter. Avslutningsvis vill den unge veta mer om vad den här stödjuren jobbar med:

- *Nu kommer vi att snart stänga chatten.*
- mm
- Vad jobbar du med?
- *har du lust att göra en utvärdering?*
- nee jag har gjort den tidigare

Den vuxne svarar vad han jobbar med och att han trivs med att göra det. På liknade sätt vill den unge skapa sig en bild av stödjurens vardag i denna chatt<sup>77</sup> (den vuxna i kursiver alltså) :

- Hur gammal är du?
- *Jag är [x] år.*

---

<sup>76</sup> Killfrågor chatt d

<sup>77</sup> Killfrågor chatt k



- hallå?
- *Ok*
- hur mycket tjänar du i lön? /.../
- En sista fråga, hur fick ni råd med denna server?

Vissa killar vill ha samma pratkompis. I en chatt<sup>78</sup> menar killen att det varit kul att chatta med den här stödjaren, och ser nu att det bara är öppet vissa kvällar:

- *Ja, visst är det lite tråkigt! Vi hoppas kunna hålla öppet lite mer längre fram /.../*
- *kommer jag kunna prata med dig igen eller är det nån annan ? /.../*
- *Det kommer att vara lite olika personer här, kanske är det jag, men annars är det någon av de andra trevliga pratkompisarna!! /.../*
- *aha okej :) hoppas att jag få dig då/.../ för om det är nån annan så måste man berätta allting om osv :) /.../ Även om det skulle vara någon annan är det helt ok att prata hur som helst, du måste inte berätta allt. Du kan bara snicksnacka om stort och smått!*

I det ovanstående materialet framgår att platsen som möjliggör anonymitet inte alls behöver göra samspelet opersonligt. Snarare tycks arenan utgöra en plats för vidare anspråkstaganden än vad de unga har möjlighet att göra i andra sammanhang vad gäller att berätta saker om sig själva och om sin situation. Som kommer att visas senare betyder den vuxnes förhållningssätt mycket för hur öppnande kommunikationen kan bli för den unge att sondera och dryfta sina funderingar och problem.

### Att uppleva kontroll över sin livssituation

I chatt upplever unga att de har mer kontroll över den situation de går in i än vad de har i andra sammanhang. De som använder Tjejonens chatt berättar både om möjligheten att lämna när kommunikationen inte känns tillfredsställande av olika anledningar, att ta en paus om de behöver och att denna kontakt också kan göras utan att andra (närstående) behöver känna till det.

---

<sup>78</sup> Killfrågor chatt 83

TJEJ 16 ÅR: Jag brukar för det mesta vara själv på mitt rum när jag chattar. Ibland kommer någon in på mitt rum men då stänger jag ner konversationen och väntar tills de har gått igen för jag vill inte att de ska se att jag pratar med dem. Jag brukar ha andra saker uppe medan jag väntar på svar

TJEJ 18 ÅR: Jag tycker att hela upplägget är väldigt bra. Att man kan ha en konversation på msn som med sina vänner. Det gör allting lite svårare att upptäcka vilket jag är väldigt glad för. Vill inte att någon ska veta att jag pratar med dem som sagt.

TJEJ 17 ÅR: det var en gång stödjaren inte alls kändes bra, då loggade jag ut nästan på direkten. kommer inte nu ihåg varför jag kände så

TJEJ 18 ÅR: Man kände sig också trygg för att man visste att man när som helst kunde avsluta det. Man kunde ta en paus och bara gå ifrån datorn så var "det nästan ur världen". När det blev för jobbigt så kunde man lätt "stänga av" eller ta en paus, för att reflektera lite själv och sen komma tillbaka igen.

Kontakt via nätet blir ett sätt att bibehålla kontrollen över en situation. Det gäller både offline och online. De två första citaten riktar sig mot möjligheten att bibehålla sin integritet genom att dölja sin aktivitet online i det sammanhang offline där man befinner sig fysiskt. De två nedersta citaten visar hur olika informanter upplever ett större handlingsutrymme i onlinesituationen. I chatten blir det möjligt att gå ifrån eller avsluta om samtalet inte känns bra av någon anledning. Anonymiteten verkar på olika sätt ge ett skydd gentemot vuxnas inblandning i det egna livet. Så här säger en 15-årig flicka om möjligheten att prata med någon om sina problem via Tjejjonens chatt:

TJEJ 15 ÅR: Egentligen skulle det nog inte göra så mycket ifall de vet mycket om mig, för de känner ju inte mig och de kan inte göra något som jag inte vill att de ska göra t ex be mig prata med en psykolog etc. Det känns mer säkert, man vet ju att inget kan hända. Om jag skulle prata med någon på skolan så vet jag ju inte ifall de ringer till min mamma och berättar men om jag chattar med tjejjonen så vet jag ju att ingen jag känner kommer att få reda på det och bli orolig.

Citatet visar hur oro för att ett samtal skall leda till mer än ett samtal finns med som en upplevd riskfaktor i samtal med vuxna. Informanten uttrycker att anonymiteten har betydelse i två bemärkelser; 1) Undvikande av de regler eller normsystem som vanligtvis träder i kraft mellan en ung människa med svårigheter och den vuxne i rollen som vårdgivare. Svårigheter kan uttryckas utan att den som uttrycker dem behöver ta konsekvenser i form av en eventuell slussning till någon mer institutionaliserad hjälpinsats; 2) Undvikande av att göra föräldrar eller andra närstående oroliga för det egna sinnestillståndet.

Anonymiteten på dessa sidor på nätet skapar alltså möjlighet att frigöra sig från rädslan att det man undrar, tänker eller känner blir en signal till vuxenvärlden för att sätta in åtgärder.

FRISVAR TJEJ 15-18 ÅR: Att den som svarar på UMO inte kan spåra mig och kontakta någon, föräldrar, soc, bup eller någonting annat liknande. Men att jag kan ställa de frågor jag vill och få svar. Utan ifrågasättande.

Citatet ovan visar på en föreställning hos tjejen om att vuxna skulle kunna frånta henne kontrollen över hennes eget liv. En föreställning som kanske grundar sig i att vissa frågor inte kan ställas utan att vuxenvärlden reagerar. Det är en föreställning som i mångt och mycket har en realistisk grund. Det ansvar som vuxenvärlden tar för barn och unga innebär bland annat att se till att barn och unga får hjälp när de behöver det, ofta oavsett om de själva vill eller inte. På nätet, i osynliggörandet av sig själv kan unga undkomma vuxenvärldens eventuella reaktioner och får en möjlighet att synliggöra tankar och känslor som kan upplevas som tveksamma att uttrycka i andra sammanhang.

I några chattexempel framträder också det ansvar som tjejerna tar för att skona sina närstående från kännedom om det som de själva ser som problematiskt. Att chatta leder inte till samma risker som till exempel ett samtal med en skolsköterska avseende att den vuxne stödjaren kan gå vidare i det ärende som beskrivs som problem. I en chatt<sup>79</sup> undrar volontären ifall hon pratat med mamman om ett problem som mamman själv är del i. Det skulle inte gå, hon vet inte vad mamman då skulle säga.

- *Jag förstår inte. Vet du inte vad hon säger?*
- [Hon skulle nog bli arg]

---

<sup>79</sup> Tjejjonen chattkväll h chatt 3

## Kapitel 4

- *Har du någon annan du kan prata med om det här?*
- *Nä*
- *Kan du kanske prata med någon vuxen som finns i skolan?*
- *Ja men dom tycker samma*

Det är oklart om hon har tagit upp det med någon annan och samtalet handlar istället om frågan i sig, vad som egentligen har hänt.

Ytterligare mer tydligt framträder i en annan chatt<sup>80</sup> det ansvar tjejer tar för sin omgivning. Där har tjejen redan haft kontakt med vården kring sitt självskaadebetende – en kontakt hon inte är nöjd med. Hon vill inte berätta mer för dem där ”för då ska de börja tjata på mamma och det orkar jag inte heller”, vidare sägs:

- *Fast det kan du också säga*  
[Det har hon redan försökt]
- *Att du vill att hon ska förstå men inte att hon ska bli inblandad.*  
[Hur många gånger som helst har hon fått förklarat för sig att man involverar föräldrarna när det gäller bup]
- *Ja massa tjat suck*
- *Är det därför du inte berättar så mycket? för att mamma inte ska dras in?*  
[Hon menar att det inte går att berätta något på bup eftersom de då direkt drar in mamman]
- *Känns det stressigt? Att du måste tänka på vad du säger till henne då?*  
[Ja och då säger hon inget alls]
- *Försöker du skydda din mamma?*  
[Hon försöker skydda både henne och sig själv – för att slippa må ännu sämre]
- *Tror du att din mamma vill att du skyddar henne?*  
[Det bryr hon sig inte om]

Anonymiteten behöver dock inte relateras till vuxnas eventuella ageranden. Ibland kan det bara handla om att man vill hålla något hemligt.

Kille 18 år: Man kan vara anonym på nätet, men ändå få feedback på det man skriver.

INTERVJUARE: *okej, varför är det bra?*

---

<sup>80</sup> Tjejzonen chattkväll a chatt 1

Kille 18 år: Man kanske inte vågar berätta vissa saker för de man känner, kan vara olika anledningar. Kan vara pinsamma saker, jobbiga händelser eller liknande. Som man inte vill att de närmaste ska veta om

INTERVJUARE: *okej, så det är ett sätt att kunna "uttrycka" och bli sedd utan att bli sedd, har jag förstått dig då?*

Kille 18 år: Helt rätt

För de här informanterna ses sajterna som möjligheter att få information eller stöd i känsliga frågor, av vuxna, utan att behöva röja sig själv. Genom sin anonymitet kan man ha kontroll över hur andra människor kan agera på det som berättas. I informanternas beskrivningar läggs tyngdpunkt på möjligheten att få information och stöd samtidigt som de inte behöver oroa sig för hur den vuxne kommer att reagera på deras uttryck. De vill prata om sina problem och söker stöd och hjälp genom samtal, samtidigt som de vill behålla kontroll över situationen genom att undvika inblandning från närstående eller vårdpersonal i den lokala miljön.

### **Sammanfattande kommentarer**

Det som behandlats i det här avsnittet är ungas syn på sina egna möjligheter när de kommunicerar eller söker info om känsliga frågor online. Att bibehålla sin integritet, ha kontroll över en situation och slippa känna sig utelämnad, dömd/bedömd av en annan människa är en viktig del i betydelsen av anonymitet för de unga användarna. På så sätt har anonymitet i det här sammanhanget en betydelse som relaterar till ett behov av integritet och ett förändrat handlingsutrymme i ett socialt samspel snarare än till att ha ett icke identifierbart namn. Anonymiteten är den aspekt som unga upplever och uttrycker. I det här avseendet kan man förstå ungas tal om anonymitet som en möjlighet att synliggöra sig själva, i form av tankar och känslor, som de inte upplever att de kan synliggöra i andra sammanhang. Det vill säga genom att osynliggöra sig själv (fysisk kropp, lokal miljö, närstående, normer och värderingar som finns i samhällsstrukturen) kan man synliggöra sig själv (tankar och känslor som man upplever inte kan uttryckas i de strukturer där man fysiskt befinner sig). Anonymiteten relateras också till samspelet med vuxna och vad som kan hända om man uttrycker vissa tankar och känslor till vuxna i sin närmiljö. Anonymiteten blir här en möjlighet att uttrycka utan att behöva vara rädd för vilka påföljder det man uttrycker kan få. På dessa platser kan den unga bibehålla sin integritet, utan att förlora upplevelsen av möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter och

## Kapitel 4

tankar till den vuxna stödjaren. På samma sätt kan den unga söka information via nätet utan att äventyra sin integritet. I det här sammanhanget tycks inte sökandet efter integritet innebära – vilket det kan göra i sammanhang i det fysiska rummet – ett distanshållande.

Det finns även andra delar som spelar in och bildar den väv av betydelser som användning av nätet för känsliga frågor utgörs av. En del är hur information och kommunikation från/med vuxna uppfattas. Det vill säga det sociala samspelet mellan unga och vuxna i de här frågorna. Detta är temat för nästa kapitel.

## Kapitel 5

### Vertikala och horisontella samspel

För att förstå en företeelse kan det vara relevant att hitta begrepp eller förklaringsmodeller som ifrågasätter det förgivettagna och öppnar för en mer komplex förståelse av ett fenomen. I det här sammanhanget gäller det att hitta begrepp som ger tillgång till barns och ungas världar. Det gäller att hitta teoretiska begrepp som riktar sig mot ungas verklighet och som på olika sätt kan hjälpa till att beskriva, i det här fallet, socialt samspel i det virtuella rummet.

Begreppen *horisontell* och *vertikal relation* är sådana begrepp. Ivar Frønes<sup>81</sup> menar att kommunikation mellan barn skiljer sig från kommunikation mellan ett barn och en vuxen. Relationen barn–barn utmärks av en horisontell relation medan relationen barn–vuxen utmärks av en vertikal relation.<sup>82</sup> Den horisontella relationen kännetecknas av att det pågår förhandling och att parterna ger uttryck för gemensamma idéer. I studier av ungas kommunikation online har Cecilia Löfberg<sup>83</sup> diskuterat begreppet lekande samspel som ett uttryck utifrån en horisontell relation. Lekande samspel beskrivs så här:

Det centrala i lekande samspel är den samhörighet som uppstår i igenkännandet av den andres sociala position. Det är utifrån denna samhörighet som idéer om det specifika fenomenet utvecklas. Den typ av kunskap som kan knytas till lekande samspel är en social kunskap där det betydelsefulla är att kunskapen är gemensam snarare än att den är ”sann” i någon mer allmängiltig bemärkelse.<sup>84</sup>

Här handlar det alltså om en horisontell relation där upplevelser av gemenskap

---

<sup>81</sup> Ivar Frønes, *Among Peers. On the Meaning of Peers in the Process of Socialization*. Oslo: Scandinavian University Press, 1995.

<sup>82</sup> Löfberg 2008.

<sup>83</sup> Ibid.

<sup>84</sup> Ibid. s.104.

och igenkänning är viktiga aspekter i samspelet. Att skapa lekande samspel på nätet kan förstås som ambitionen att hitta likasinnade och uppleva samhörighet med andra.<sup>85</sup> I motsats till detta, är i den vertikala relationen, parterna redan tillskrivna sina positioner och framhåller olika ståndpunkter utifrån sina mer skilda positioner. Detta är en relation, som enligt Frønes, råder mellan barn och vuxna.<sup>86</sup> Vertikala relationer förekommer dock även i samspelet mellan barn-barn menar Ulf Janson som har studerat lek mellan blinda och seende förskolebarn.<sup>87</sup> Han menar att det överordnade barnet i en vertikal relation utgår från uppfattningar om vad som är 'rätt' eller 'fel' snarare än "mitt synsätt och ditt synsätt".<sup>88</sup> En vertikal relation mellan barn betyder roller av över- och underordnande. I en vertikal relation ligger fokus på maktförhållandet mellan barnen snarare än på leken som saken i sig.

Den vertikala relationen innebär att den ena parten, den överordnade, med disciplinära medel formar den andres perspektiv och därmed definierar den aspekt av saken, som skall framträda i den andres sakförhållande. Ett sådant förhållande är möjligt genom att den andre står i ett beroendeförhållande.<sup>89</sup>

Motsatsen till detta är, som tidigare nämnts, den horisontella relationen. I Jansons studie betyder detta att barnen samspekar utifrån leken (saken i sig), fokus ligger alltså på lek och ömsesidighet. Relationen får sin mening genom gemensamma upptäckter snarare än genom maktutövande. Renodlade former av vertikalitet och horisontalitet skall ses som idealtyper av interaktion och inte som vardagliga fenomen. Det finns alltid en mer eller mindre komplex växling mellan dessa former.

Meningshorisonten – perspektivets horisont – beskrivs som alla de "möjliga tolkningar av, eller förståelser för, den i perspektivet framträdande aspekten".<sup>90</sup> Relationen mellan subjekten blir vertikal när fokus på 'saken' blir sekundärt,

---

<sup>85</sup> Ibid.

<sup>86</sup> Frønes 1995.

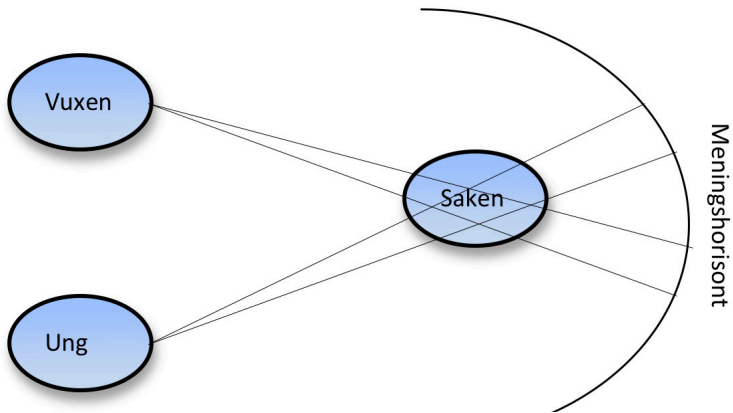
<sup>87</sup> Ulf Janson; Perspektiv, aspekt och meningshorisont i förskolebarns lekförhandlingar. I H. Montgomery & B. Qvarsell (red.) *Perspektiv och förståelse. Att kunna se från olika håll*. Stockholm: Carlssons bokförlag, 2001.

<sup>88</sup> Ibid. s.248.

<sup>89</sup> Ibid. s.246-247.

<sup>90</sup> Ibid. s.242.





Figur 1: Perspektiv, aspekt och meningshorisont (med utgångspunkt i Janson<sup>91</sup>)

och det istället är just relationen till det andra subjektet som tar ljuset. Viktigt är att notera att vad subjekten kan erfara av saken beror på subjektens respektive positioner, men då positionerna ändå finns inom samma kulturella gemenskap blir meningshorisonten till stora delar gemensam. Man kan säga att positionerna befinner sig inom (delvis) samma diskursiva sammanhang. När vuxna och unga möts i något socialt sammanhang kan man anta att deras perspektiv på 'saken' i någon mån skiljer sig utifrån deras olika positioner, men att någon aspekt av saken kan få en gemensam framträdelse just i och med att de omfattas i ett gemensamt förståelserum; meningshorisonten. Genom interaktion lär vi oss mer och mer om den andres perspektiv på saken och vidgar så vår egen förståelse; en perspektivförskjutning eller -vidgning kan ske.

Löfberg använder i sin studie den vertikala relationen som utgångspunkt för begreppet *korrigeringssamspel*.<sup>92</sup> Begreppet förklarar kommunikation online där deltagarna inte söker efter igenkännande utan snarare efter att befästa en idé, norm eller värdering, i relation till ett visst fenomen eller en viss situation, som rätt eller fel. Det här samspele mönstret handlar ofta om att en eller flera deltagare i en diskussion online motsätter sig och försöker

<sup>91</sup> Ibid. s.242, 245.

<sup>92</sup> Löfberg 2008.

korrigera ett presenterat inlägg. Ett hierarkiskt samspel utvecklas där en idé om någon fråga, ställs mot en annan. Det korrigerande samspele mönstret kan förstås som en strävan efter att perspektivkorrigera andra deltagare. Löfberg menar att denna variant av vertikal relation i samspel online finns bland alla deltagare oavsett ålder och kön medan lekande samspel (med utgångspunkt i den horisontella relationen) enbart uppstår mellan deltagare i närallgande åldrar. Som vi ska se senare finns denna aspekt *ibland* även mellan vuxna och unga, i de samspel som studeras i den här rapporten.

Den vertikala relationen med sina positioner av över- och underordning är alltså en relation som finns 'naturligt' mellan unga och vuxna på grund av ungas och vuxnas skilda positioner i samhällslivet. Men det visar sig också vara en relation som uppstår mellan barn i lek där den ene står i ett beroendeförhållande eller som en perspektivkorrigering mellan individer, oavsett ålder, i diskussioner på nätets arenor. Även denna aspekt kommer vi att diskutera vidare i interaktionen mellan vuxna och unga i kapitlet om chatter.

När unga upplever att de har ett dilemma, en svårighet, ett problem eller en känslig fråga som de inte vet hur de skall förhålla sig till kan man förmoda att de, i relation till den vuxne eventuelle "hjälparen", befinner sig i en underordnad beroendesituation. Det är alltså den vertikala relationen och dess positioner av över- och underordning där möjligheten för den överordnade att forma den underordnades perspektiv torde vara den vanliga situationen för unga som söker stöd. En del i denna underordning, som framkommer i ungas utsagor, är rädslan för att i dialog med vuxna hamna i diskussioner som är moraliserande eller förbudsorienterade. Förutom den maktordning som finns mellan kategorierna barn–ung–vuxen finns också, i den professionella vården, en annan maktordning. Den mellan experten, i det här avseendet professionell vårdpersonal, och patienten eller vårdtagaren, i det här sammanhanget, den unga/e. I studier om hälsoförebyggande arbete via internet är just den förändrade relationen mellan läkare–patient en återkommande aspekt.<sup>93</sup> Genom att inhämta kunskap via nätets olika arenor kan patienter utmana den maktordning som finns mellan expert–lekman i sina möten med vården.<sup>94</sup>

---

<sup>93</sup> Peter Korp; Health on the Internet: implications for health promotion. *Health Education Research, Theory & Practice Vol 21*, No 1 (78-86) 2006.

<sup>94</sup> Ibid.

I en situation när en ung människa söker information eller stöd finns alltså flera olika maktordningar som den unga/e och dess hjälpare förhåller sig till. Med hjälp av dessa teoretiska infallsvinklar och material från intervjuer och frågeformulär skall vi i nästa avsnitt titta närmare på hur unga uttrycker sig om relationen till vuxna, till varandra och hur detta kan förstås utifrån begreppen vertikalitet och horisontalitet.

Den ovanstående diskussionen om vertikala och horisontella relationer ligger till grund för vidare diskussioner om samspel mellan unga och vuxna på sajterna. Det relationella samspelet får sin betydelse i det möjliga handlingsutrymme som kan ses i de positioner som olika aktörer/individer tar eller skrivs fram i.

### Ungas upplevelser av vuxna online/offline

Unga i intervjustudien uttrycker att vuxnas sätt att bemöta dem förändras i jämförelse med interaktion offline. Så här säger två olika informanter om den information de kan ta del av på UMO.se

TJEJ 16 ÅR: Det är inte något "huschhusch" med beskrivningar. Beskrivningar och förklaringar, som vuxna annars brukar ha när de ska förklara saker. Man vågar fråga mer rakt ut och jag behöver inte rodna sönder. Det känns som om jag får ett ärligare och mer korrekt svar. Det blir så opersonligt, för att man inte har något ansikte, alltså ingen "person" som man sedan behöver skämmas för att träffa. Jag vet inte varför man skäms egentligen, det är ju bara naturliga saker man vill ha svar på. Det är nog samhällets tabu om att prata om sex och kroppen som spelar in.

TJEJ 15 ÅR: Det känns verkligen som om dom kan det dom pratar om. Man känner sig säker med svaren man får. Man förstår även vad dom menar. Vissa läkare och personer har ju en viss förmåga att krångla till svar och ord så man inte riktigt hänger med.

En aspekt som framkommer i det första citatet är upplevelsen av den egna skammen över att önska information/kunskap om sex. Denna aspekt kan relateras till de föreställningar som finns om sex i vårt samhälle, som informanten är väl medveten om. För denna aspekt blir möjligheten till anonymitet över nätet betydelsefull. Vad som också ges exempel på i de här intervjuutdragen

är hur informanterna vanligtvis upplever samspelet med vuxna när det gäller känsliga frågor. Här handlar det om den vuxnes återhållande av information (huschhusch) eller användning av ett språk som inte är anpassat till mottagaren. Båda dessa aspekter kan förstås som delar i en vertikal relation där den vuxnes position är överordnad och den unga är underordnad, i beroendeställning, både som ung och som den som inte har ”kunskapen” om det aktuella fenomenet. På sajten upplever de däremot att samspelet med vuxna kan förändras. De upplever att vuxna förmedlar kunskap mer anpassat till deras egna perspektiv. Samspelet som utvecklas mellan unga och vuxna är fortfarande vertikalt i avseenden som att de är olika generationskategorier (ung, vuxen) och att den vuxne ”vet” och den unga/e behöver kunskapen. Men i det sociala samspelet upplever informanterna att den vuxne bemödar sig med att samspela på den ungas/es villkor. Strukturen i den vertikala relationen finns kvar men inom denna struktur finns en horisontell nivå i mötet. Även informanter som använder Tjejonens chatt upplever att mötet med den vuxne förändras i chatt jämfört med fysiska möten. De berättar i intervjuerna:

TJEJ 17 ÅR: De pratar ganska mycket som om de vore en vän och värderar inte direkt någonting. De frågar om man mår bra av det man gör mot sig själv. De säger inte på direkten att det är dåligt. Man får liksom ett förtroende.

TJEJ 17 ÅR: I början var jag skeptisk även till det. Kändes skumt att öppna upp sig för någon man absolut inte har ngt att göra med, men jag gav det en chans... jag gillade det. Det har varit en räddning i vissa fall eftersom de är inne på kvällen då majoriteten faktiskt mår dåligt. I början gick det segt, det kändes omöjligt men jag märkte att det hjälpte mig när kvällarna var jobbiga, då jag kunde ordbajsa med någon. Jag sa till och med saker jag inte sagt till psykologen än gång... och jag har fått stöd och uppmuntran till att komma vidare med saker.. /.../ De får mig att orka mer faktiskt, skönt att känns att det finns några som faktiskt lyssnar och bryr sig där utan att det är ett 9 to 5 jobb som det är på .... Det betyder mkt att de finns. Det är fint av dem

Man kan förstå det som att dessa tjejer upplever att samtal med vuxna på chatten är relaterade till deras egna önskningar och behov i större utsträckning än i andra sammanhang. I nästa intervju uttrycker en informant hur kontakten

över nätet för henne blir en möjlighet att uttrycka sådant hon annars håller för sig själv. Hon upplever att det på nätet finns en annan tolkningsprocess och den egna historiska bakgrunden inte är lika tongivande för hur en händelse tillskrivs betydelse för hennes liv och identitet:

TJEJ 17 ÅR: Man blir trött av att vara inplacerad i ett fack av psykiatrin... när man chattar med tjejzonen är det öppet, ingen som dömer eller placerar en utifrån det man varit med om, man får chansen att bli lyssnad på och få sagt det man just vill få sagt, för ibland låter man bli att säga saker till psykologen som man egentligen vill för man vet att de kommer dra slutsatser och trådar till allt annat.. svårt att förklara

Man skulle kunna förstå detta som att den vertikala relation som upprätthålls mellan unga och vuxna, utifrån vuxnas positioner som mer kompetenta inom området och med rätt till tolkningsföreträde, ibland hämmar den unga personen i kommunikationen mellan unga och vuxna. Detta betyder inte att den vuxnes position som 'mer kunnig' är felaktig. Unga behöver stöd från kompetenta vuxna. Problemet vi vill visa på här är att unga personer ibland upplever den vertikala relationen som besvärande och hämmande och att nätkommunikation då kan ses som ett komplement till andra relationer med vuxna. Genom kommunikationen på nätet upplevs en större möjlighet till kontroll av den egna livssituationen. Det finns också andra sätt att bibehålla kontroll utifrån den information som tas in via nätet. Så här säger några informanter i intervjuer om kunskap som inhämtas på UMO.se för att användas offline:

TJEJ 18 ÅR: Innan jag tar kontakt med ungdoms-mottagningen så att jag har nån aning om vad tex dom olika preventivmedlen handlar om, då kan man förbereda frågor. Alltid skönare att ha en grund så man vet litegrann om det.

TJEJ 16 ÅR: Jag har varit utsatt av killar för en del saker som jag mått väldigt dåligt över, men tänkte att det var väl så lite att ingen bryr sig o.s.v, men så läste jag om det och insåg att jag hade all rätt att må dåligt över det, och att det inte var mitt fel det som hade hänt och då vågade jag gå till en kurator för att prata om det

Här används istället den kunskap som finns på sajten för att förhålla sig i ett sammanhang i det fysiska rummet. I den första utsagan blir informationen från

UMO.se ett sätt att få kunskap och på så sätt skapa en egen kontroll när hon sedan uppsöker ungdomsmottagningen. I det andra exemplet blir informationen på nätet något som upplevs som stödande och öppnar en väg för att söka hjälp offline och på så sätt ta kontrollen över en situation, som tidigare visats kring anonymitet och som här återkommer – här i relation till samspel. På olika sätt upplevs sajterna främja ungas behov av att utöva autonomi eller kontroll över sina livssituationer. Detta kan ses som ett försök till utjämning av den vertikala relationen. Inom hälsoforskning brukar man kalla detta för *empowerment*.<sup>95</sup> *Empowerment* innebär att människor är inbegripna i en process som möjliggör en utökad kontroll över sin hälsa. Genom att själva, till exempel via nätet, stärka kunskaper och förmågor kring den egna sjukdomen eller hälsotillståndet, stärks lekmannens position gentemot expertens.<sup>96</sup>

### Ungas upplevelser av handlingsutrymmet online

I ungas utsagor finns uttryck om en utökad möjlighet att kommunicera på sina egna villkor när de söker information eller stöd online. Detta bidrar också till en upplevelse av ett utökat handlingsutrymme. Framförallt verkar detta vara en möjlighet för unga personer som i det fysiska rummet undviker att uttrycka sina svårigheter på grund av rädsla för eventuella konsekvenser. Utsagan nedan ifrån en användare av Tjejjonen är ett exempel på ett sådant uttalande.

TJEJ 18 ÅR: Det betydde allt, att jag vågade börja chatta. Jag hade aldrig vågat ta steget att gå till någon ungdomsmottagning eller prata med skolhälsovården om det. Jag var rädd att mina föräldrar skulle kontaktas och att jag skulle tvingas till vård. För mig gjorde valet att man kunde ta det i sin egen takt och det blev ett enkelt sätt att ventilera sig, få nya sätt att se på saker och tips om hur man kan gå vidare. Jag var tvungen att själv välja det. Det var ett enkelt sätt och man blev inte "fast i något". Och man kunde också skriva saker som man inte skulle kunna våga säga... jag var inte redo för något annat då men detta fick mig att börja ta steget vidare det var ett lagom första steg

I exemplet ovan finns föreställningar om att den vertikala relation som råder mellan unga och vuxna, eller expert och patient, kan begränsa hennes

---

<sup>95</sup> Korp 2006.

<sup>96</sup> WHO: *The Ottawa Charter for Health Promotion*, Geneve 1986.

handlingsutrymme och få henne att förlora kontrollen över skeenden i hennes liv. Detta kan ses som speciellt relevant mellan kategorierna ung/vuxen eftersom den unga personen är minderårig och den vuxnes position i den vertikala relationen kan innehålla ett bemyndigande över den unga. I det här exemplet blir chatten ett första steg till en vidare kommunikation med vuxna i det fysiska rummet. Man kan förstå detta som att nätet kan vara en brygga över till en annan förståelse för vad den vertikala relationen som råder mellan unga och vuxna kan betyda. I möjligheten att ”prata” utan att riskera vuxnas bemyndigande, tillsammans med den horisontella nivån i den vertikala relationen som upplevs av de unga, framträder ett förändrat handlingsutrymme för den unga personen.

Att dessa föreställningar kan vara just föreställningar är dessa två utsagor ifrån användare av Tjezonen exempel på.

TJEJ 17 AR: Eftersom jag aldrig har pratat med någon så kan jag inte riktigt säga det, men det känns som att det skulle bli mer ”utpekande”. Nu kan jag ändå välja vart jag vill leda in mitt samtal och vad jag vill berätta. Känns inte som att det skulle bli så om jag gick och pratade med någon. Men det vet jag inte egentligen.

INTERVJUARE: *Hm, när du säger utpekande vad menar du då?*

TJEJ 17 AR: det blir mycket mer personligt och så himla riktat mot mig känns det som, då är ögonen riktade mot mig.

INTERVJUARE: *okej...menar du att du är rädd för att du måste stå till svars för något?*

TJEJ 17 AR: Ja

TJEJ 17 AR: det spelar egentligen ingen roll för mig om jag skulle berätta det, jag har nog mest svårt att sitta framför någon att prata. därför är det skönt att ”gömma sig” bakom datan.

INTERVJUARE: *okej, du sa att Tjezonen var de enda du prata med om dina problem, är det för att det är via nätet?*

TJEJ 17 AR: jag antar det, eller jag sitter verkligen och tvekar innan jag skriver till dem också.. så tror det skulle krävas mycket för att jag skulle orka gå till någon ”på riktigt”

TJEJ 17 AR: .....Man blir inte dömd

Att uttrycka sig kring saker som man annars inte nämner för människor i det fysiska rummet kan i sig skapa föreställningar om hur ett möte skulle kunna se ut. Utsagorna kan förstås som att den vertikala relationens position av över-

och underordning, där den unga är underordnad, tillskrivs en stor betydelse i den ungas föreställningsvärld. Att kommunicera via nätet blir ett sätt att kommunicera med vuxna och samtidigt undvika känslan av underordning och alltså utjämna negativa föreställningar om den vertikala relationen.

Men vissa unga som använder nätet har också erfårit möten med vårdpersonal i det fysiska rummet där de inte upplever sig ”väl behandlade”, vilket nästa utsaga ifrån en användare av UMO.se är ett exempel på:

TJEJ 15 ÅR: När jag var vid ungdomsmottagningen så kände jag mig inte speciellt trygg i den kvinnans närhet, för min del kändes det mest som om hon ville få det jag ville gjort så fort som möjligt, och bara få bort mig därifrån och ta in nästa tjej..

En sådan erfarenhet kan bidra till att den unga personen hellre söker information/stöd online i ett försök att undvika obehagliga upplevelser.

I kommunikation online skapas också förväntningar hos den unga personen om vad en chatt/ ett informationsflöde skall innehålla. Den horisontella nivån i kommunikationen upplevs av vissa informanter brytas ner när den vuxne hänvisar tillbaka till hjälp som finns att få i det fysiska rummet. Utsagan nedan är exempel på detta

TJEJ 15 ÅR: Ja, eller... När man vänder sig till någon på nätet så gör man ju oftast det för att vara anonym, eller för att man inte vill söka hjälp irl, eller jag gör det därför. Då tycker jag att det är lite ”dåligt” när någon i chatten säger typ “ja, du kanske borde prata med kurator, skolsyster eller så” för att jag vänder mig ju dit för att jag inte vill vända mig till skolsyster. oftast vänder jag mig till Tjejzonen för att jag vill få tips eller så för att försöka lösa mina problem själv, och då hjälper det inte ifall någon säger åt mig att söka hjälp  
nu låter det som jag är otacksam, det är jag ju inte

Att bli hänvisad till vårdinstanser i det fysiska rummet uttrycks av denna informant som oönskad information. Att hänvisa till en annan instans är att uttrycka att den unga personen behöver hjälp eller information utöver den som kan ges i chattsituationen. Utifrån ett omvårdande vuxenperspektiv kan detta



vara en adekvat hänvisning. Men utifrån informantens perspektiv kan detta tolkas som ett brott mot en outtalad överenskommelse om en horisontell nivå i kommunikationen. Den horisontella nivån i den vertikala relationen skall här förstås som en situation där den unga ges ett eget handlingsutrymme och ett eget bemyndigande för sin livssituation, det vill säga, att själv kunna välja hur och i vilket sammanhang hon/han skall söka stöd för sin aktuella svårighet/fundering/ situation.

### **Att få tillgång till andras erfarenheter – horisontalitet**

På sajten UMO.se finns information, frågetjänst, faktatexter, samt ett användarforum som heter 'Egna berättelser'. Där kan användare publicera egna berättelser om olika händelser och livssituationer. I olika fora kan man få information om kropp, hälsa sexualitet och relationer, och även läsa om vad andra har varit med om, eller hur andra upplever och funderar runt olika händelser i sina liv etc. I intervjuerna och frisvaren från det digitala frågeformuläret uttrycker informanterna att dessa fora är en källa till igenkännande och bekräftelse på olika sätt. Nästkommande utsaga från en intervju med en användare av UMO.se är exempel på detta:

TJEJ 17 ÅR: Att också få reda på vad andra känner och bli glad när de är glada. Få reda på vad andra känner utan att känna dom.

Att läsa om hur andra har det är ett sätt känna gemenskap. Genom att läsa texterna på UMO.se upplever de flesta informanter någon sorts igenkännande och gemenskap. Igenkännande leder till känsla av tillhörighet, att inte vara ensam om att uppleva saker. Det kan handla om allt från att känna igen sig i en jobbig situation till att känna skam för ett destruktivt beteende (ätstörning, missbruk av sex, droger) som lindras när de kan läsa om det. De fora som speciellt inriktar sig på att förmedla användares erfarenheter kan ses som horisontella kommunikationsfora. Dessa fyller ett syfte som skiljer sig från kommunikation på den horisontella nivån i en vertikal relation. I den horisontella relationen är syftet inte nödvändigtvis att söka råd eller hjälp i första hand. Snarare handlar det om att mildra känslan av utanförskap och utveckla en förståelse för att den egna situationen inte är avvikande eller unik utan att den kan delas av andra. Istället för att reproducera positioner som över- och underordning flyttas fokus till att gälla företeelsen i sig och hur den kan upplevas eller hanteras. På så sätt blir positioner av över- och underordning sekundära i relation till

den specifika händelse eller situationen. Detta kan också förstås som en typ av *empowerment* men på andra grunder än rent faktakunskapsmässiga. Informanterna uttrycker att detta ger ett sammanhang. Utsagan nedan kan ses som ett exempel på detta.

FRISVAR KILLE 15-18: Det är en bra sida att kolla på, jag hittade den första gången jag mådde dåligt och kände mig nere och efter att ha läst igenom en del rader på UMO.se så insåg jag att det finns flera som är i samma situation som jag och att jag inte ska grubbla över allt så himla mycket. Man måste bara se framåt ibland, även fast det kan vara svårt

Det centrala i den horisontella relationen är den samhörighet som uppstår i igenkännandet av den andres sociala position. Det är utifrån denna samhörighet som känsla av delaktighet skapas. Den typ av kunskap som kan knytas till detta är en social kunskap där det betydelsefulla är att kunskapen/erfarenheterna är gemensamma snarare än att det är 'sant' i någon mer allmängiltig bemärkelse. Att skapa fora som domineras av horisontella relationer uttrycks som betydelsefullt för många av informanterna. Här finns en möjlighet att utveckla den egna förståelsen för ett visst fenomen eller en viss händelse, en förståelse som har bäring även i andras liv. Detta uttrycks som en viktig aspekt av nätkommunikationen för många av informanterna.

### **Sammanfattande kommentarer**

Unga som söker information och/eller stöd om sex, samlevnad, droger, destruktiva beteenden eller psykisk ohälsa ser vuxenvärlden som en källa till information och kunskap om dessa teman. Dessa aspekter diskuterades i kapitel 4 utifrån ungas egna perspektiv medan vi i detta kapitel om samspel istället fokuserar den strukturerade interaktionen. Både unga, vuxna och sajterna sammanhänger där som interagerande delar. Empowerment kan i det här sammanhanget förstås som sajternas (UMO.se, Tjejzonen.se och Killfrågor.se) ambition att, genom digital kommunikation och samspel med unga, stärka dem i deras förmåga att reflektera, få kunskap och stöd i sina aktuella livssituationer. Att ambitionen att ge empowerment når fram till användarna är också något som uttrycks i intervjuerna med användare av UMO.se och Tjejzonen.se. Många säger sig bli stärkta av den information, kunskap och det stöd de uppfattar att kontakten med sajterna ger.

I ungas föreställningar om hur det är att möta vuxna öga mot öga upplevs mötet ibland som något som kan leda till förlorad integritet eller en situation där vuxne kommer att 'ta över' situationen och agera bortom den ungas kontroll, vilket de upplever som negativa aspekter av den vertikala relation som uppstår mellan unga och vuxna.

Den vertikala relationen mellan unga och vuxna skall dock inte uppfattas som en negativ relation i sin helhet. Unga söker också de positioner av över- och underordning som finns i behovet av att få information och stöd från någon som har mer kompetens och erfarenhet än vad de själva besitter om den livssituation de befinner sig i.

Ytterligare något som uppskattas av de unga, när de söker information eller stöd av vuxna via digitala miljöer, är att den vertikala relationen kan inbegripa en horisontell nivå där den unga personen upplever att hon/han fortfarande har ett bemyndigande och ett eget handlingsutrymme rörande hantering av den egna situationen. Den horisontella nivån i kommunikation med vuxna i det virtuella rummet kan dock äventyras om den unga hänvisas tillbaka till att söka stöd i det fysiska rummet innan detta beslut integrerats i den egna tankevärlden. Information/stöd/kunskap som unga hämtar in via sajterna kan också bli ett kunskapsraster som kan användas för att utjämna de vertikala relationer de upplever att de har med vuxna/vårdgivare i det fysiska rummet.

På fora där unga ges en möjlighet att dela erfarenheter med varandra kan horisontella relationer utvecklas. Dessa skall förstås som kommunikation där positioner av över- och underordning inte är centrala för kommunikationen. Istället är det de delade erfarenheterna som utgör en grogrund för upplevelser av igenkännande och gemenskap som är centrala.

## Kapitel 6

### Chatter som stöd

För att inte förväxla det som tilldrar sig på chatten med samtal offline, väljer vi att här beteckna kommunikationen som 'samspel' istället för 'samtal'. Dessa samspel är medierade via datorn som redskap. Vi har tidigare beskrivit vissa av de särdrag som medierad kommunikation tillskrivits av forskare (se avsnittet *Kommunikation online – vilka är förutsättningarna* i kapitel 3). Baym skriver att kommunikation via dator, CMC (*computer mediated communication*) ofta har beskrivits genom

a 'talk' metaphor, which compares on-line interaction to face-to-face conversation. While CMC is obviously not talk, it is in many ways more like conversation than writing because it is interactive, relatively spontaneous and generally unplanned.<sup>97</sup>

Samtidigt som CMC ger mer tid för reflektion än vardagligt tal, finns här alltså ändå annorlunda villkor än vid 'författande' av brev eller andra typer av texter i asynkrona sammanhang.

En aspekt som förknippas med CMC är, som visats tidigare i rapporten, den möjliga anonymitet som kan skydda den unga nätanvändaren i exempelvis chatt med vuxna stödjare, d.v.s. att man själv hela tiden har möjlighet att välja hur man presenterar sig. Detta *kan* alltså möjliggöra för den unga att 'visa' delar av sig själv som är svårare att dela med personer i andra sammanhang. I nästföljande kapitlen kommer det dock att framgå att de sätt på vilka vuxna hanterar det medierade samspelet har stor betydelse för hur de unga kan ta det virtuella rummet för (stödjande) samspel i anspråk. Huruvida de unga ges utrymme för att utifrån sig själva reflektera över sin vardag och sina problem och därtill ställa frågor till vuxenvärlden, är starkt knutet till den vuxnas eventuella öppenhet för den unges eget perspektiv.

---

<sup>97</sup> Baym, Nancy K.; The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication. I: *Journal of Computer-Mediated Communication. Volume 1, Issue 2.* September 1995.

Utgångspunkter för tolkningen av de chatter som ingår i materialet har varit, liksom i tidigare avsnitt kring andra data, dels den barndomssociologiska teoribildningen som beaktar barns och ungas perspektiv, dels de villkor som de lever i och tolkar. Då det gäller chatter kan vi också göra ytterligare analyser vad gäller den kommunikation som fångas i de texter vi har tillgång till, d.v.s. de oredigerade chatterna från valda tidsperioder ifrån Tjejzonen och Killfrågor. För den analysen hämtas begrepp ifrån den italienske barndomssociologen Claudio Baraldi, vars forskning behandlar vuxnas och barns relationer i skolan och de delaktighetssträvanden som där görs. Även om denna rapport inte alls behandlar lärar–elevrollerna så menar vi att begreppen är öppnande i det att de beaktar vuxnas och barns/ungas positioner. Förändringar av dessa positioner kan medges på nätet, vilket vi visat tidigare, genom att den unge kan 'osynliggöra' sig. Men vad vi ändå inte kan bortse ifrån är den vuxnes överordnade position, dels som vuxen, dels som *volontär* eller *pratkompis* – de olika sajterna använder, vilket framkommit tidigare, olika begrepp. Även begrepp ifrån Nel Noddings som också i mångt och mycket behandlar lärarrollen och den etiska dimensionen av kommunikation med elever kan användas för att granska positioner i chatterna på nätet. Begreppen kommer att framläggas närmare i kapitel 8 '*Intonande genuina dialoger och engagerad ömsesidighet*'.

Även om vi alltså avser att särskilt beakta ungas perspektiv i denna, den första forskningsrapporten i projektet så kommer ständigt, kanske särskilt avseende chatterna, de villkor som vuxna framlägger för sin stödjande verksamhet att med nödvändighet beaktas. Det kan också ses som en ansats att klarlägga de vuxnas möjliggörande för de unga att uttrycka sig online.

I den här sortens material kommer vi, vilket vi också tidigare konstaterat, inte att kunna dra några slutsatser om ålder. Vi *vet* inte vilken ålder de unga chattarna har, även om vissa ibland uppger den. Ändå skriver de in sig som barn/ungdomar då de nyttjar sajterna som ju tydligt riktar sig till barn och unga. I det att de gör detta, kommer inte den reella åldern att här tillskrivas något speciellt värde.<sup>98</sup> Istället är det väsentliga att beakta just att de använder sajterna, hur de använder dem och hur man kan förstå vuxnas och ungas samspel däri.

---

<sup>98</sup> se t.ex. Harden, Scott, Backett-Milburn & Jackson 2000.

138 chatter<sup>99</sup> utgör materialet om chatt främst i den dialogiska formen, men ytterligare 'illustrationer' ges kring dessa frågor, då ifrån intervjuer som gjorts med användare av Tjejjonen.<sup>100</sup>

Efter en kort sammanfattning av vilka innehållsområden de unga väljer att ta upp i chatterna, lyfter vi fram möjligheten att via chatter stärka de unga genom reflektion kring de frågor och problem de väljer att ta upp. Vi visar även hur volontärerna ofta ser som sin uppgift att försäkra sig om att den unga går vidare och kontakter någon i sin lokala miljö för ytterligare stöd. Därefter väljer vi att framlägga två kapitel (7 och 8) utifrån två huvudteman: dels ifråga om styrning, dels ifråga om chatterna som plats för generativa, 'genuina', dialoger.

### **Innehållsområden som tas upp av de unga**

I ett försök att se vad killar och tjejer tar upp i sina chatter har materialet tematiserats utifrån innehållsaspekter. Det är dock inte dessa aspekter som kommer att utgöra grunden i studien av chatterna: det är i istället samspelet i chatterna som är i fokus. Ändå kan det vara av värde att kortfattat visa fram de likheter och skillnader som framträder i de ämnen som användare av Killfrågor och Tjejjonen lyfter fram som saker de vill ta upp i chatterna.

Då de 65 längre chatterna på Tjejjonen sorteras på innehållstema (endast två har kategoriserats som innehållande två ämnen då ett huvudtema har sökts) framträder som det vanligaste ämnet relationer (15) där främst föräldrar är frågan, men även kompisar och partners. I flera chatter lyfts ångest, smärta, självmordstankar och depression fram (13), och även åtstörningar som specifik problematik framträder (11). Mer ospecifika svårigheter eller hur det är i skolan (11) eller i livet i allmänhet (7) tas också upp, men även frågor om mobbning/

---

<sup>99</sup> Totalt antal chatter är ifrån Killfrågor 115 och ifrån Tjejjonen 100 varefter de sorterats bort som inte visat någon kommunikation mellan båda parter (t.ex. då någon loggar in men inte skriver någon, eller endast någon enstaka, fras).

<sup>100</sup> Liksom tidigare återges vuxnas texter i kursiver medan de ungas inlägg i de fall de är alltför närliggande personliga erfarenheter sammanfattas inom klamrar. Vi har valt att inte använda fingerade namn på dem som chattar. För att ändå tydligt markera turtagningen används talstreck för att visualisera replikskiftena, trots att det kan tyckas ge en bild av ett samtal mer än chattande. I de fall chatternas tidsangivelser bidrar till tolkningen av samspelet kvarstår dessa, i övrigt har de skalats bort.

det egna självförtroendet förekommer (3). I några dryftas frågor om anonymitet i chatten (4), eller inget särskilt – vad man kan kalla allmänt vardagsprat (3).

73 chattsamtal på Killfrågor har kategoriserats utifrån sitt innehåll; där är det betydligt större andel som innehåller fler än ett ämne och ett enda huvudtema är svårt att lyfta fram (det blir här 107 innehållsområden på dessa chatter). Relationer är även på Killfrågor ett viktigt ämne (18 där dock färre behandlar föräldrar än partners), 'inget särskilt' är vanligt att dryfta (16) men även frågor som handlar om killens självbild och hur man mår (10). Här finns också vissa som berättar om hur svårt det är att tala med personer offline, dels som en fråga om hur man närmar sig den man är intresserad av (2), och någon gång som en fråga avseende den stödjande chatten (1). Skola är också vanligt att dryfta (9), mobbning tas upp av några (3). Även på Killfrågor ser vi hur chatten används av någon enstaka användare för att dryfta vissa existentiella frågor (6). I ett fall (1) framgår att det är en tjej som önskar ha kontakt med killar.

I övrigt finns en kategori som inte återfinns på Tjejjonen: den om frågor om könsorganet och om könsundersökningar (25 resp. 6). Flera av dessa kommer ifrån samma chattare. I ett par chatter ställs frågor om kroppen som inte har med sexualitet att göra (2). Ytterligare en kategori som endast återfinns på Killfrågor är vad som kan betecknas som 'utmaningar' (7) av chatten i sig samt teknikfrågor kring hur chatten fungerar (1).

Tydligt är att man på Tjejjonen går in i chatten för att dryfta något särskilt mer än på Killfrågor och att Tjejjonen framstår som sajt för stöd kring svåra frågor mer direkt än vad Killfrågor hittills har gjort. Vi kan alltså konstatera att en något högre andel av de undersökta chattarna på Killfrågor är direkta frågor till pratkompisen och inte ett dryftande av egna problemställningar. Detta speglas också i de tidsspänn som kan ses i de chatter som haft tidsangivelser med i utskriften; där är en något högre andel av chattarna ifrån Killfrågor kortare än en timme jämfört med chattarna på Tjejjonen.<sup>101</sup>

Frågor om familj och om den man är ihop med, liksom samtal om kompisar är alltså vanligt förkommande. En grov generalisering av materialet som vi haft för handen är också att tjejerna oftare än killar tar upp sina känslor relaterade till begrepp som ångest eller depression. Med det inte sagt att killar inte skulle

---

<sup>101</sup> Chatter kortare eller upp till 60 minuter: på Killfrågor 71% (av 73 chatter med tidsangivelser) på Tjejjonen 57% (av 54 chatter med tidsangivelser).

ha samma problematik men de beskriver inte sig själva i dessa termer. I flera chatter ligger också berättelser om vården man mött, och det kan handla både om ätstörningar, familjerelationer, eller existentiella frågor i tematiseringen ovan. Här visar tjejerna större benägenhet att resonera kring sina vårdkontakter än vad killar gör, som bara, men även det sällan, konstaterar att de har dem.

### Reflektion som empowerment

I flera exempel framträder ett stärkande av dem som chattar på Tjejjonen ifrån volontärens sida: en sorts *empowerment*. Volontärerna säger till tjejerna att de har förmåga och att det är bra att de använder den, både generellt och i enskilda sakfrågor som kommit upp i chatten. Tidigare i rapporten har empowerment definierats som en process där patienten stärks i relation till experten genom att bättre själv förstå sitt tillstånd genom utökad kunskap. I det följande handlar det både om detta eftersom flera unga har erfarenheter av vården, men även om en mer generell process att få möjlighet att sondera och problematisera sin vardag och sin specifika situation, liksom vägar att komma igenom. I ett försök att fånga kärnan i det av både praktiker och forskare välanvända begreppet empowerment har Bennett Cattaneo och Chapman<sup>102</sup> i en litteraturstudie lagt fram en modell där just processen betonas av författarna. Istället för att syfta till en inre (psykologisk) förändring har empowerment att göra med personens möjlighet till socialt inflytande, vilket gör processen kontextbunden. I varje sammanhang finns redan en maktfördelning, och det är inom denna som personen, genom handling mot egna definierade mål, kan skaffa sig större påverkansmöjligheter.

*we define empowerment as an iterative process in which a person who lacks power sets a personally meaningful goal oriented toward increasing power; takes action toward that goal, and observes and reflects on the impact of this action, drawing on his or her evolving self-efficacy, knowledge, and competence related to the goal. Social context influences all six process components and the links among them.<sup>103</sup>*

---

<sup>102</sup> Lauren Bennett Cattaneo & Aliya R. Chapman; The Process of Empowerment. A Model for Use in Research and Practice. I *American Psychologist* Vol. 65, No. 7, (646 – 659) 2010.

<sup>103</sup> Ibid. s.647. Kursiver i original.



Sajterna som erbjuder chatt kan här ses som platser där just reflektion kring den egna handlingen kan möjliggöras, men även som platser där målen kan formuleras och utprövas.

Tjejjzonens volontärer ses stärka det steg tjejerna tagit igenom att *berätta* på chatten, vilket kan ses som åtminstone en första handling mot ökad kunskap och ökat handlingsutrymme. Exempel på sådana uttryck följer nedan.

- *du har varit jättemodig tycker jag som berättat ditt dilemma här ikväll* <sup>104</sup>
- okej men vad gör man då, har tappat hoppet!
- *Man gör t ex det du gör nu – pratar med någon om det.* <sup>105</sup>
- *jag tycker det är jättebra att du berättar hur du har det – att chatta med oss är ju ett sätt för dig att lätta ditt hjärta på det du har inom dig som måste få möjlighet att få komma ut – eller är jag ute och cyklar?*
- Nej inte alls? Det är verkligen jätteskönt att prata med någon... <sup>106</sup>

Volontärerna vill också bidra till stärkandet genom att själva visa att de är tillgängliga för tjejerna:

- *Jag önskar att jag kunde sträcka ut armarna genom skärmen och krama dig. Du skulle få en bamsekram! Och så skulle jag klappa dig på ryggen det brukar alltid få mig att må bättre när jag mådde dåligt och så fick du gråta hur mycket du ville, tills det tog slut*
- [Det är just vad hon vill. Men eftersom det inte blir så, så spelar det ju ändå ingen roll att man önskar sig det.] Har önskat så mycket, men det gör mig bara olycklig...  
/.../
- *fattar du inte hur STRONG och stark du är som står upp fast du måste bära allt det här? Du är superstark, även om det inte känns så*
- [Tjejen säger att hon ändå inte gör det]. <sup>107</sup>

Ovanstående exempel illustrerar väl det Munkesjö<sup>108</sup> beskriver som 'stora-famnen-stilen' som volontärerna kan använda, och som hon urskiljer från 'tonårsstilen' och 'förhørsstilen'.

<sup>104</sup> Tjejjzonen chattkväll k chatt 1

<sup>105</sup> Tjejjzonen chattkväll k chatt 2

<sup>106</sup> Tjejjzonen chattkväll k chatt 3

<sup>107</sup> Tjejjzonen chattkväll i chatt 8

<sup>108</sup> Munkesjö, Maria *Som att skriva i en dagbok som svarar. Rapport från projektet chattutveckling i Tjejjzonen – stödsamtal via chatt i ideell verksamhet.* 2011.

Ibland kan också volontären bli en del av tjejernas stöd genom att visa sina egna känslor eller ställningstaganden inför den unga:

- /.../ önskar att jag kunde visa hur duktigt jag tycker att du är men du FÅR vara trött JAG kommer märka att om du försvinner jag kommer undra var [namn] är och hur hon mår<sup>109</sup>
- Vad finns där då? i huvudet och runtomkring?
- Problem, jobbiga saker.. ja... Runt omkring, min familj och mitt liv
- Jag är iaf väldigt stolt över att du inte hoppat av [skolan]<sup>110</sup>

På Killfrågor uttrycks också den vuxnes personliga känsla inför den unge och dennes handlingar, en uppmuntran kring värdet av att berätta, här för andra i omgivningen:

*och jag blir glad när du har tagit ett så stort steg som att börja berätta för folk om dina funderingar kring sexualitet och identitet<sup>111</sup>*

På Killfrågor finns fler exempel på uppmuntran när killar berättar att det går bra i skolan. En kille berättar om att han fått veta att han är dyslektiker och stödjaren menar:

*men jag tror det är viktigt att komma ihåg att det inte är något "fel" på dig, alla kan ha det svårt att läsa. Jag är istället väldigt imponerad av dig som har så bra betyg trots att du har svårt med läsandet<sup>112</sup>*

Att ta kontakt med den man är intresserad av trots att det känns svårt, ges också uppmuntran, här får killen veta att han varit modig:

*ok, du har alltså lättare att snacka om det sker över nätet? hur som helst tycker jag att det var modigt av dig att säga till henne att du tycker att hon är söt!<sup>113</sup>*

En kille som skriver att det känns konstigt att inte längre vara utanför, får också

---

<sup>109</sup> Tjejzonen chattkväll i chatt 8

<sup>110</sup> Tjejzonen chattkväll i chatt 4

<sup>111</sup> Killfrågor chatt 54

<sup>112</sup> Killfrågor chatt 22

<sup>113</sup> Killfrågor chatt 27

av stödjaren bekräftelser på att han verkar vara en 'sjsyst person' och

*mitt intryck av dig är att du är väldigt öppen och omtänksam, och förstår mycket väl att folk vill snacka med dig :)  
och kul, så klart*<sup>114</sup>

Dessa utsagor, genom vilka den vuxne vill bidra till en stärkt självbild hos den unge, kan förstås som stöd i den reflektionsprocess där den unge utvecklar det som Bennett Cattaneo och Chapman<sup>115</sup> beskriver som sin självkänsla (*evolving self-efficacy*).<sup>116</sup>

En uppgift man kan skönja att Tjejjonens volontärer tillskriver sig är förutom att visa uppskattning för att stärka tjejerna tycks vara, vilket också framkommit i exemplen ovan, att försöka få tjejerna att öppna sig mer, att få dem att reflektera och också ifrågasätta vissa förgivettaganden av den tolkning tjejerna själva gör av sin situation. Detta kan möjligen ibland ses som ganska styrande av samspelet, men det kan också ses som en styrning som just leder ut ifrån de tankevägar som tjejerna redan anammar. Styrningen kan förstås som att de vuxna utövar makt utifrån sina positioner i det vertikala samspelet, men dessa kan här utmanas av de unga på sätt som inte är befintliga i andra sammanhang. Ett sätt är, avseende chatten, att den unga kan avbryta kommunikationen, och på så sätt ta sig friheter som är betydligt svårare i det fysiska rummet.

## Chatten som ventil eller lotsning vidare

En aspekt som ofta möter de unga i chatterna, och som tangerats ovan, är de vuxnas vilja att höra ifall den unge har någon vuxen att tala med – utanför chatten. Ett framskrivet syfte inom Tjejjonen är att stödja den unga att gå vidare och få den vård som den behöver, att utgöra ”ett övergångsområde mellan sociala nätverk, skolhälsa och professionell vård”.<sup>117</sup> I vissa chatter ses detta så tydligt att chattens värde *i sig* nästan förringas.

- *Vår bor du någonstans?*
- [plats]. Hurså?

<sup>114</sup> Killfrågor chatt 30

<sup>115</sup> Lauren Bennett Cattaneo & Aliya R. Chapman, 2010.

<sup>116</sup> Ibid s.647.

<sup>117</sup> Munkesjö 2011.

## Kapitel 6

- *Vill gärna skicka dig en länk så du får prata med någon öga mot öga*
- *Okej nog får du skicka en länk men jag vet inte om jag träffar någon ändå*<sup>118</sup>
  
- *Har du någon du kan prata med det här om?*
- *Nej...de jag litade på har skurit kontakten som sagt*
- *Jag tänkte kanske på någon i skolan eller så, typ kurator?*
- *Nej.. det är komplicerat... 'kontorstider' funkar inte för mig*<sup>119</sup>

I hennes fall handlar det om att slippa visa andra att man söker hjälp, att gå ifrån skolan eller idrottsaktiviteten går därmed inte.

Men på chatten finns ju också en vuxen, om än utanför vården – och det är ofta just det som den unge eftersöker.

För en tjej är själva problemet som framläggs i chatten<sup>120</sup> att hur mycket hon än säger till dem hon känner att hon mår dåligt så är det ingen som lyssnar. Man vänder henne ryggen och betraktar henne som psykiskt sjuk. Volontären säger:

- *Det var inget bra alls! Har du pratat med någon vuxen*

Tjejen konstaterar att föräldrarna inte heller förstår, men hon har en person hon litar på som hon pratat med om en del:

- *Tror du inte att det kan vara bra att prata ut med honom om det. För mår man inte bra behöver man extra stöd*
- [Tjejen konstaterar att den här personen är del av problematiken]
- *Okej, har du funderat på att vända dig till din skolkurator eller en kurator på ungdomsmottagningen?*
- [Det har hon tänkt men vågar inte]
- *Det är ett modigt steg att bara prata med oss här. Kanske kan du bygga upp modet att gå dit genom att prata med oss först?*
- *Det är precis så jag tänkt.*
- *Va bra*

Här blir båda överens om att denna chatt *i sig* både kan synliggöra själva problembilden och vara stärkande inför nästa samtal, i det fysiska rummet,

---

<sup>118</sup> Tjejzonen chattkväll h chatt 7

<sup>119</sup> Tjejzonen chattkväll h chatt 5

<sup>120</sup> Tjejzonen chattkväll b chatt 9

med någon vårdpersonal. Även i en annan chatt<sup>121</sup> betonar volontären värdet av att försöka formulera sig i chatten, i alla fall som ett första steg: När tjejen skriver att hon inte vet vad hon ska göra skriver den vuxna:

- *Du gör något precis just nu, du pratar om det, det är ett steg. Kan man inte prata om hur man mår dåligt är man låst*
- *Jo men ändå*
- *Nej inte ändå, det är bra gjort av dig! Vi kanske kan betvinga din hjärna tillsammans, den som säger massa dumma saker till dig*

Skillnaden mellan dessa senare exempel och andra är att chatten i sig i de senare också betraktas av den vuxne som ett viktigt sätt att formulera och kommunicera sina funderingar. I de fall endast lotsning görs till den vård de så ofta redan är inne i, tenderar formuleringarna kring problembilden förminska och istället betonas – om än indirekt – just bristen på kontakter för stöd i tjejernas omgivning. Huruvida detta är relevant för tjejerna att inse kan diskuteras. Vid genomläsning av chatterna i stort får vi istället intrycket av att är det något de väl känner till så är det att de har få kontakter i sin nära omvärld som de kan lita på, därav också valet att gå in på Tjejjonens chatt.

Materialet visar att de unga på Tjejjonen redan ofta har vårdkontakter och att Tjejjonen kan utgöra en helt annan sort plats för att både problematisera 'sakfrågan' och de kontakter de har med vården. I vissa fall utgör Tjejjonen ett mer positivt alternativ till den vård tjejerna ifrågasätter, ibland menar tjejerna att vårdkontakterna fungerar bra men man vill ändå ha ventilen på Tjejjonen där de själva i högre utsträckning kan välja vilka frågor de vill ta upp. Det är, som vi ska se fler exempel på, inte alltid som de unga vill bli stärkta för att just gå vidare och söka vård i sin närmiljö.

### Råd nu – inte via andra samtal

Vikten av talandet med någon annan än den vuxne chattaren förstärks på Killfrågor liksom på Tjejjonen. Men i ett exempel ifrån Killfrågor<sup>122</sup> nöjer sig inte killen med ansatsen den vuxne här har, att få killen att gå vidare till någon annan än den som nu sitter i chatten, utan han vill ha råd här och nu:

- [Killen inleder med att säga att han är ensam och utan kompisar]

<sup>121</sup> Tjejjonen chattkväll i chatt 2

<sup>122</sup> Killfrågor chatt i

- *Det var tråkigt att höra.*
- Hur ska man få kompisar?
- *Har det varit så länge?*
- [Det har varit så alltid, och han säger att ingen vill prata med honom, han känner sig ensam både i skolan och hemma]
- *Det låter jobbigt.*
- mm
- *Har du pratat med någon om det?*
- Har du några tips på hur man ska få vänner? [[han säger även att han har pratat med föräldrarna men att ingen lyssnar]

Han berättar att han mest sitter framför datorn hemma, och att han har kompisar där, men eftersom han inte egentligen känner dem, så vågar han ändå inte lita på dem.

Ytterligare en kille ser Killfrågor<sup>123</sup> som en plats för direkta och konkreta råd, här kring hur man ska få andra att sluta mobba. Han inleder med att skriva att han har ett problem, att några mobbar honom för allt, det har pågått i ungefär ett år och den vuxne kommenterar:

- *Det låter jobbigt. Har du pratat med någon annan om det?*
- Har du ett tips hur jag ska göra för dem ska sluta? [han säger även att han pratat med föräldrarna]
- *Går de i din skola också?*
- [de går i samma klass, och han har kompisar men han 'stör sig' på att de andra retas]
- *Usch vad jobbigt.*
- Har du något tips om hur jag kan göra för att få dem att sluta hålla på?
- *Det är svårt att ge några allmänna tips så klart, men om du har andra kompisar så är nog det bästa att inte låtsas om dem.*
- ok tack så mycket

Efter två förfrågningar ges alltså ett tips som killen tackar för och avslutar chatten. Ytterligare en kille på Killfrågor<sup>124</sup> berättar att han är retad, därför att han ses som tjejig och även han vill ha tips på vad man kan göra:

- *Vilka saker gillar du då?*
- [Han svarar tjejkädder och tjejkäcksak]
- *Det borde väl både killar och tjejer få gilla?*

---

<sup>123</sup> Killfrågor chatt n

<sup>124</sup> Killfrågor chatt t

- ja men det känns jobbigt att bli kallad tjej
- *ja, jag förstår att det kan kännas jobbigt*  
/.../
- *ser du dig själv som tjej eller kille?*
- men vad ska jag göra :~ min lärare säger lyssna ej
- jag ser mig själv mellan  
/.../
- *Finns det någon annan än din lärare som du kan prata med om det här?*
- NNEJ MEN MÅSTE SLUTA

Här bryts chatten, det den vuxne pratkompisen tipsar om är att fundera om han ändå inte har någon annan han kan prata med. Även om den vuxne här söker leda in samtalet på rätten att vara som man är, så blir det strax en 'kontroll' av det sociala nätverk den unge kan nyttja för att gå vidare och stärka sig i sin könsidentitet. Kanske hade det gått längre ifall kommunikationen fortsatt.

När den unges frågor handlar mer om undringar om kroppen tycks det enklare för den vuxne att bemöta frågan på ett mer direkt sätt. Flera chatter tar upp en oro för att testiklarna är olika stora och ett exempel på svar ges nedan<sup>125</sup> där den vuxne också avdramatiserar det den unge ser som en 'konstig' fråga.

- Jo , jag har en lite konstig fråga
- *ok, vadå?*
- Varför är min ena testikel större än den andra ?
- *det är ingen konstig fråga alls*
- okej
- *exakt varför vet jag faktiskt inte, däremot är det väldigt vanligt. många kroppsdelar är ju olika stora, tex fötterna och bröstet på tjejer*
- Det är inte så att jag typ har testikelcancer ?
- *hur gammal är du?*
- [år]
- *då är det väldigt liten risk för det, men om du är orolig så fråga skolsköterskan, eller kolla in på umo.se*
- Okej ¥, Tack :D
- hejdå

## Sammanfattande kommentarer

Samspelet på chatterna utvecklas på olika sätt. Vi kan se att de kulturella

<sup>125</sup> Killfrågor chatt p

förutsättningarna för att chatta på Tjejzonen.se och Killfrågor.se skiljer sig åt. Tjejzonen framstår mer som en sajt för svåra frågor än vad Killfrågor hittills har gjort. Vuxna ses sporra till reflektion vilket kan ses som en väg till ett stärkande av den unge i sin situation (empowerment). Men ändå eftersträvas i många exempel i materialet i stort, att den unge bör gå vidare till samtal i andra sammanhang, ofta att de ska gå vidare i att kontakta vården. Detta är något som unga i intervjuer kommenterat som problematiskt (se ovan t.ex. s. 70). De unga väljer chatten för att få en annan sort möte än de man ofta har i vården, de vuxna vill försäkra sig om att det i den unges närområde finns något skyddsnet utöver det som chatterna i sig kan bidra till. Här finns ett spänningsfält mellan ungas förväntningar på samspelet och vuxnas strategier för att utveckla omsorg om de unga. I nästa kapitel skall vi närmare diskutera hur detta spänningsfält på olika sätt gör sig gällande i hur frågor formuleras och villkor för samspel skapas.



## Kapitel 7

### Styrning via slutna frågor och chatternas styrande villkor

Man kan sortera den vuxnes frågor i öppna och slutna frågor som enligt Emanuelsson<sup>126</sup> skiljer sig (bland annat) i fråga om frågans möjliga svar: en sluten fråga har ett begränsat antal möjliga svar, ibland valda mellan givna alternativ, medan den öppna frågan inte har ett eller några på förhand givna svar. Författaren menar också att öppenhetsgraden – eller frihetsgraden – kan skilja sig i olika öppna, men även i olika slutna, frågor. Ja/nej-svar kopplas så till slutna frågor, även om svaret förvisso också kan utvecklas utifrån ja/nej.

Som styrning innefattar vi här raka frågor ifrån den vuxne, vilka direkt leder den unga att tänka på precis vilket svar som där kan ges. Detta *kan* gynna reflektion men *kan* också leda till ett insnävande av de frågeställningar som tas upp vilket exempel nedan kommer att åskådliggöra. Därefter berörs hur de givna förutsättningar för chattandet också kan förstås som något både vuxna och unga måste förhålla sig till och infoga sig inom. Styrningen kan ses både som en aspekt av de vuxnas överordnade och 'tillrättavisande' förhållningssätt i samspelet, och som en del av hur själva chattfunktionen är avgränsad i tid. Här återfinns också exempel på svårigheter de vuxna ibland ses ha att hålla reda på vad som framkommit i chatterna eftersom de chattar med många unga parallellt.

#### Styrande vuxna

Det första exemplet kring styrande vuxna är ifrån Tjejjonen och en chatt<sup>127</sup> som pågår i 31 minuter. Här återfinns inledningsvis det man kan beteckna som 'frågebatteri':

- *På vilket sätt mår du dåligt?*
- [Hon känner sig tjock och ledsen]

---

<sup>126</sup> Jonas Emanuelsson, *En fråga om frågor*. Göteborg: Göteborgs studies in educational sciences 168) Acta Univeritatis Gothoburgensis 2001. (s.15)

<sup>127</sup> Tjejjonen chattkväll a chatt 5

## Kapitel 7

- *Är det något särskilt som gör att du känner så just idag? Eller är det ofta så?*
- [Det är alltid så]
- *Mest på kvällen?*
- [Nej alltid så]
- *Har det pågått länge också?*
- [Hon har haft matproblem sedan en tid och sen har det kommit till andra saker]
- *Kommer du ihåg hur det började?*
- [Hon har bantat och gått med stavar och gått ner rätt många kilo]
- *Varför började du gå med stavar?*
- [Det verkade kul]
- *Tyckte du inte det var konstigt när du började gå ner så mycket? Eller märkte du inget?*
- [Hon tänkte inte på det]
- *Hur tänker du kring det nu då?*
- [Andra tycker hon ska sluta banta, men hon vill själv fortsätta gå ner]
- *Vad tänker du kring att du inte kan äta då?*
- [Det är bra att hon går ner men hon blir ju trött av att inte äta]
- *Vet du varför man äter?*
- Hmm nja ne eller?
- *Man äter för att man ska ha näring till sin kropp, så att den orkar röra sig, det är därför man inte kan stå upp när man inte äter*
- Hmm okej...
- *Och om kroppen inte får sin näring så dör man tillslut*
- [Vad bra]
- *Är det du vill uppnå?*
- [Kanske inte, men tanken finns där]
- *Hur ser den tanken ut då?*
- [Svårt att säga men hon är trött på att aldrig duga]
- *Hur menar du då?*
- [Hon tycker att hon är lika tjock som förut, det är tråkigt. Andra säger att hon är smal, men det är inget hon själv kan se, och hon undrar vad är det som är fel]
- *Skulle du vilja att det inte känns så längre?*
- [Hon vill bara duga som hon är]

I senare delar av samma chatt uttrycker volontären tydligt ett stärkande av tjejen, och förhållandet till den vård hon redan erhåller: den vuxne menar att tjejen duger som hon är, att hon inte är värdelös, att psykologen verkar ha sagt konstiga saker, att hon har rätt till en psykolog som lyssnar. Hon uppmuntrar också genom att lyfta fram tjejens förmåga att skriva:

- *Du kan ju tex uttrycka dig jättebra*

Men de tidigare frågorna ”*Tyckte du inte det var konstigt när du började gå ner så mycket?*” liksom ”*Vet du varför man äter?*” är frågor som kan diskuteras utifrån ’förhållningsstilen’.<sup>128</sup> I båda är det underförstått att den vuxne sitter på rätta svar och att den unga tjejen har svårt att förstå det allvarliga i sin situation. Även om det förstås kan stämma är det inte tydligt att dessa frågor skulle mana till nya insikter om problematiken. Svaret hon ger på frågan om varför man äter, ”*Hmm nja ne eller?*”, kan tolkas både som att hon inte förstår frågan (den är för simpel eller naiv) eller att hon faktiskt inte förstår varför man äter. Å andra sidan har hon något tidigare konstaterat att hon själv blir trött av att inte äta. ’Kunskapskontrollen’ som framträder i den vuxnas frågor verkar inte vara det den här tjejen behöver. I chatten prövar den vuxne att utmana tjejens hela självbetraktelse – som ju förstås kan vara en del av ätstörningen i sig:

- *Men tänk om du bara är en tjockis inuti ditt huvud? Att dina ögon ser fel?*

Men det biter inte: tjejen svarar att det är självklart att hennes ögon inte ser fel, hon vet hur hon ser ut och hon mår dåligt av det. Pendlingen mellan det uppmuntrande och stärkande (där den vuxne stödjer tjejens tolkning av att psykologen inte ger tillräckligt stöd, och att hon har ett självklart värde och duger som hon är) och det utmanande kan bli en svår balans att hantera. Här tycks inte utmaningen nå fram till tjejen som håller fast i sin självbild.

Vi kan bara spekulera kring huruvida den vuxnes uttryckssätt med dels många frågor, dels egna svar på dessa, på något sätt hindrar eller stimulerar den ungas egen reflektionsprocess. Vad som ändå kan konstateras är svårigheten att som vuxen både stärka, styra mot rätt förståelse, utmana och uppmuntra. Detta särskilt, kan man ana, när den unga har en självbild utifrån den sjukdom hon själv berättar om och vill dryfta, där ett problem är omvärldens kritik kring att hon inte slutar banta. När hon svarat [”*Vad bra*”] på den vuxnes ”*Och om kroppen inte får sin näring så dör man tillslut*” avtar den vuxnes tendens till förhör och blir istället mer ’stöttande’ (i medhåll kring att psykologen inte verkar bra) och ’undrande’ kring hur den unga själv upplever sig och sin situation. Det är också i det som frågan om tjejens självbild ifrågasätts, om hennes ögon ändå kanske ser fel.

---

<sup>128</sup> jämför Munkesjö 2011 s.19

I en, på ett sätt, liknande chatt<sup>129</sup> berättar en tjej att hon sniffat och den vuxne undrar om tjejen var ensam och vad hon sniffade, och frågar efter att hon fått svar på det:

- *Vet du vad som kan hända när du sniffar butangas?*
- Jo
- *Vaddå?*
- Man kan dö av syrebristen till hjärnan sedan tappar man väl säkerligen hjärnceller
- *Ja du kan komma i ett tillstånd där du får stora hjärnskador istället*
- Mm

Även här kan frågan ställas huruvida det är en kunskapskontroll tjejen behöver – hon har hört av sig till Tjejjonen just för att ventilera att hon tror att hon 'höll på att dö idag' vilket hon inleder hela chatten med efter korta inledningsfraser.

En chatt<sup>130</sup> handlar om en kompis som den här tjejen har svårt att lita på längre, att kompisens överdriver, men hon har inte tagit upp att hon känner så med kompisens. Volontären undrar om kompisens ändå kanske har några bra sidor, de har ju varit vänner så länge. Jo tycker tjejen, man kan prata med kompisens om allt men ibland känns det inte som hon lyssnar, kompisens pratar hellre om sina egna problem. Den vuxne gör chattens (som endast omfattar åtta inlägg från den vuxne och åtta ifrån tjejen) längsta inlägg:

- *I ett vänskapsförhållande tycker jag att det ska vara ett givande och ett tagande. I vissa perioder kanske man ger mer; då ens vän kanske mår dåligt, och är i behov att ta mer, och i andra perioder är man kanske själv i behov att ta mer, men på det hela taget så tycker jag att det ska vara ett givande och ett tagande. Problem kan det kanske bli om båda har större behov samtidigt. Hur tycker du själv att en bra vänskap ska vara?*
- Jo det kan jag hålla med om. Nu ska jag sova, är jättetrött. Hejdå

Att tjejen är trött behöver ju inte alls sammanhålla med den vuxnes noggrant uttryckta åsikt om vänskapens väl och ve, men det kan göra det. Möjligen får också volontären själv en insikt om att hon pratat på lite väl mycket utifrån sina ståndpunkter och ställer den direkta frågan hur tjejen själv tänker om vänskap.

---

<sup>129</sup> Tjejjonen chattkväll h chatt 7

<sup>130</sup> Tjejjonen chattkväll d chatt 10

I en chatt<sup>131</sup> får en tjej tipset att gå in på åtstörningszonen men hon har redan prövat det och det hjälpte inte. Hon undrar hur mycket blod man kan förlora innan man dör, eftersom hon skurit sig några dagar tidigare. Hon får svaret:

- *Det vet jag inte, tycker att du ska ringa någon sakkunnig om detta inom sjukvården. Du kan börja med sjukvårdsupplysningen*
- *[Hon tycker ändå att hon är alldeles för tjock och berättar vad hon väger]*
- *Jag har ingen professionell utbildning i detta ämne, och är ingen terapeut, jag finns här på chatten som en medmänniska. Men min absoluta personliga åsikt är att [x] kilo är väldigt lite för den längden [slut]*

Här ges ett konkret besked om den vuxnes åsikt, och det som den vuxne inte här kan besvara föreslås istället klarläggas genom att tillfråga expertis. Återigen kan här ifrågasättas om det är denna faktakunskap som tjejen egentligen eftersöker. Men denna konkreta undran skulle kunna leda in henne på berättelsen om sitt självskadebeteende.

I ett chatt ifrån Killfrågor<sup>132</sup> ges även där ett tydligt exempel på 'utfrågning'. Chatten med killen som är 'stammis' pågår i två timmar och 15 minuter. En kvart in i chatten börjar den vuxne ställa frågor och under en sekvens på en knapp timme (16.57-17.53) är 32 av de 35 vuxeninläggen frågor av olika slag, där killen svarar med både längre och kortare inlägg. Tre inlägg som inte är frågor kan ses som stödjande och riktar sig till killen som uppmuntran. Dessa är följande:

*17:10 Jag förstår att du måste ha slitit! :)*

*17:18 Okej det låter ju jättebra:) Bara du inte tycker det blir för jobbigt för dig och du kan fortsätta sätta gränser så bra som du beskriver att du gör nu:)*

*17:42 :)*

Den här killen håller kvar i trådarna som den vuxne ger. Utifrån det som vi tidigare framlagt som ett spann mellan öppna och slutna frågor<sup>133</sup> kan den vuxnes frågor tematiseras som följer. De klarast slutna frågorna i sekvensen skulle räcka att besvara med ja eller nej, där en (17.04) förvisso riktas mot andra givna svar:

---

<sup>131</sup> Tjejzonen chattkväll d chatt 4

<sup>132</sup> Killfrågor chatt x (tidsangivelserna i dessa chatter har en förskjutning: klockan 16 som anges är egentligen kl 18 men här kvarstår det som står i chatterna. Öppettiderna är 18.00-20.00.

<sup>133</sup> Emanuelsson, 2001 (s.15).

## Kapitel 7

- 16:57 okej skulle du kunna göra det mindre jobbigt för dig?  
17:04 okej, misslyckas för dig själv eller gentemot någon annan?  
17:08 Du vet inte hur du kan faila utan det är mest en orolig känsla?  
17:11 okej, inom idrotten?  
17:12 :) Menar du att du känner säkerhet av din fysiska prestation inom idrotten?  
17:25 nördä in dig på musik? :)  
17:32 okej:) spelar själv någon musik?  
17:35 okej men du skulle vilja åka [inlines] med någon?  
17:36 Okej har du frågat? :) det kanske finns andra som åker själva?  
17:37 okej:) finns det något som du brukar göra med andra?  
17:38 okej men du träffar kompisar ibland?  
17:39 du vill ut och röra på dig?:)  
17:40 känns det bättre att vara aktiv ute själv än sitta inne med kompisar?  
17:34 okej:) Åker du inlines själv eller med någon?

Vissa frågor ger killen större möjlighet att plocka fram ett bredare spann av sina egna erfarenheter och kan därmed kategoriseras som mer öppna, även om några även där främst riktas emot ett jakande eller nekande svar ( 17.09, 17.16, 17.22, 17.27):

- 16:58 okej:) När ska du börja satsa mindre då?  
17:00 :) Hur skulle det kännas för dig om du tog det lugnare?  
17:02 okej:) vad är det du är orolig för när det gäller skolan?  
17:05 :) på vad sätt kan du faila?  
17:09 okej jag förstår:) Finns det något att som ger dig säkerhet utom betyg?  
17:12 okej, vad är det för sak?:)  
17:16 /../ Finns det något annat som du skulle vilja känna dig självsäker i?  
17:21 /.../ Har du några andra planer i sommar utöver seglingen?  
17:22 okej inlines?  
17:23 Okej:) Vad brukar du göra hemma då?  
17:27 :) nära speciella band?  
17:29 haha okej :) naej de förstår jag :) hur är det på facebook då?  
17:29 :) Vad brukar du göra på facebook?  
17:30 vad är det som kan hända?:)  
17:42 /.../ hur tycker du att det är att vara med kompisarna, förutom att de sitter inne?:)  
17:42 vad brukar ni göra?  
17:43 okej, vad snackar ni mest om? :)

En fråga syftar till att killen ska förklara begreppet:

17:24 okej vad innebär geeka?:) [där svaret blir synonymen 'nörda']

Den sista vuxenfrågan i den valda sekvensen (17.43) lyder alltså ”okej, vad snackar ni mest om? :)” varpå killen svarar: ”allt möjligt :P jag kanske ska gå nu? :)”

Den vuxne säger att det behöver han inte, men att chatten snart stänger (om en kvart), och de fortsätter till klockan 18.18 i alla fall, vilket alltså drar över tiden med nästan 20 minuter. Även i den sista avslutande delen av chatten ställer den vuxne fortsatta frågor. Men här kommer det istället för att handla om musik och sport och till viss del killens prestationer och krav i skolan, istället in på pappan och mamman och killens relation till dem. Det är killen själv som tar upp sina föräldrar, och stödjaren frågar vidare hur killen själv skulle vilja att han träffade de båda. En tolkning är att eftersom man nu kommit in på andra saker än 'vardagsprat' säger stödjaren trots att tiden är över, vilket killen noterar, att ”Vi är kvar några minuter till så vi hinner avsluta också!” och drar över tiden fast man egentligen ska stänga. Därefter tar killen upp att det är jobbigt när föräldrarna bråkar och samtalet får en betydligt allvarligare ton. Sista delen behandlar vad killen skulle kunna göra i sin situation: att han skulle kunna ta upp att deras bråk påverkar killen, och att göra det vid tillfälle när de inte bråkar. Därpå påminner den vuxne om att det är dags att avsluta. De avslutar med att killen får en länk till en utvärdering av chatten samt hej då.

### Skilda perspektiv på väsentligheter och vardagligheter

Kan vi vuxna externa läsare av chatten ovan alls påstå att killen här inte skulle känna sig 'sedd' och 'lyssnad på' efter att ha fått chatta med en stödjare i över två timmar? Inte alls! Frågan handlar istället om *på vilka sätt* de vuxna bemöter den unges uttryck kring sin situation. Vad är det som värderas som 'väsentligt' tal av vuxenvärlden? Kanske är det lika viktigt för killen att 'bara prata', om vad som helst, och han har inga större ambitioner att ventileras sitt inre och gör inte motstånd mot de ofta ganska slutna frågor den vuxnes ställer. Men för att hålla kvar kontakten med den vuxne behöver han lägga fram det som är känt som seriös problematik och han tar då upp sina föräldrars bråk.

Ett exempel på att den vuxne förväntar sig något 'viktigt ämne' – en sorts 'väsentligt tal' – att ta upp medan den unge är där för att 'vardagsprata' (vilket för den unge också kan utgöra väsentligt tal) är följande exempel ifrån

Killfrågor. Cirka 20 minuter in i chatten blir killen lite förvirrad och skriver<sup>134</sup>

16:42 /.../ ska vi fortsätta snacka om det? :P sorry är bara trött =3 xD

16:42 Nej, här snackar vi om precis det du vill :)

16:43 Jag tycker bara att det är trevligt att prata med dig :)

16:43 /.../

16:43 [han har inget speciellt att prata om]

16:45 Det är lugnt :)

16:46 Förresten, om du har lust får du gärna fylla i en liten enkät om Killfrågor

16:46 Här: [länk]

16:46 visst /.../ hurså?

16:46 Juste, tack! :)

16:48 Killfrågor.se är intresserade av vad ni tycker. För att veta hur vi kan bli bättre :)

16:48 [den har han fyllt i flera gånger ]

16:49 Vi är glada varje gång :)

16:49 haha ok ;P

16:50 Tack för pratstunden förresten. Det var trevligt. Kom gärna tillbaka!

16:51 ??? :P

16:52 klockan är väl typ inte ens sju??? >.<

16:53 Nej, alltså var gärna kvar. Jag uppfattade det som att du var på väg ut :\$

16:53 haha nejdå :) hahahaha xD

16:54 Berätta om något som är kul!

Missförståndet sker då den vuxne läser utsagan att killen inte har något speciellt att prata om (16.43) som en avslutningsfras, som att det är klart. Förväntningen på en tema att behandla finns hos den vuxne, hos den unge är sajten en plats för vardagsprat.

Detta var alltså exempel på hur styrande vuxna kan vara i chatterna, men där även vissa inslag av öppna frågor ses; frågor som tycks gynna den unges reflektion. De unga stannar ju trots allt kvar och fortsätter samspelet i chatten. Fler exempel på sådan kommunikation där den unges delaktighet gynnas följer senare. Först dock en inblick i de villkor chatten skapar avseende tid och de svårigheter vuxna kan ha att hålla reda på innehållet i de många parallella chatterna.

---

<sup>134</sup> Killfrågor chatt j



## Styrande villkor på sajterna – tidsbrist och snöpliga slut

Någon gång framgår att resurserna på Tjejzonen ur den ungas synvinkel inte riktigt räcker. En tjej tycker i en chatt<sup>135</sup> på frågan ifall chatten ger det stöd som hon behöver: 'inte alltid'. Men hon inser ju att det ofta är många som chattar. En tjej ger i en intervju en klar bild av hur det kan upplevas att bli eller inte bli lyssnad på:

TJEJ 17 ÅR: Det mesta är bra. Tiderna, att de alltid svarar relativt snabbt... det enda negativa jag kan komma på som JAG tycker är att det känns som det är en hög som verkar vara så frånvarande och inte förstår... /.../ men det är ju bara som jag känner och inget om har med chatten att göra egentligen..

En annan tjej menar också att det ibland inte blir det möte man hoppas på:

TJEJ 17 ÅR: /.../ men jag tycker det är jobbigt när vissa inte använder smileys, som sagt kan man bli missförstånd och dom kan verka sura

INTERVJUARE: *okej så du vill gärna ha någon signal på hur de känner för att det skall kännas bra för dig, har jag förstått rätt då?*

TJEJ 17 ÅR: Mja precis.. typ.. typ om jag berättar något ganska privat och dom bara skriver "jaha.." kan det verka som dom tkr det är jobbigt/ ointressant, än när dom skriver "jaha " / " typ. jag är ganska dålig på att formulera mig..

Där den första kan tyckas mena att denna känsla av *svalt engagemang ifrån de vuxna*, ligger i 'betraktarens öga' – i den unga tjejens användning av chatten – och varken i chatten i sig eller i den vuxnes förhållningssätt, så kan man i den andra skönja en riktad kritik mot de svar vuxna ger när det inte känns som man är tagen på allvar, eller att de bryr sig om vad som just har sagts. Kan vuxna tydliggöra sin inställning och sitt 'tonfall' via smileys blir det lättare att tolka det skrivna, något som kan bädda för fortsättning på kommunikationen.

I materialet finns också exempel på hur chatten kan bli en lång väntan för den unga, och ofta kan det bero på att volontären (under tiden då materialet samlades in) haft många chatter igång parallellt. I en chatt<sup>136</sup> introducerar volontären en ny fråga i chatten:

---

<sup>135</sup> Tjejzonen chattkväll f chatt 9

<sup>136</sup> Tjejzonen chattkväll h chatt 5

- *Hur är dina föräldrar annars? Förutom den fysiska närheten, kan ni prata om allmänna saker?*
- [Hon svarar att familjen är väl som andra men hon inte riktigt känner sig som en del av den, hon kan inte prata i förtroende med dem] (21.29)
- *Nu stänger jag chatten (22.06)*
- Mm (22.08)
- *Kram på dig och god natt (22.10)*
- *Kram gonatt :) (22.10)*

Volontären kommenterar inte det långa avbrottet, på vilka grunder det kom att bli så, men i kvällens chattloggar blir det tydligt att samma volontär mellan halv tio och tio på kvällen har fyra ytterligare pågående chatter parallellt med denna. I andra exempel ser det ut på samma sätt, att volontären inte tar upp sin 'replik' utan avslutar nästa gång man går in, t ex i följande chatt.<sup>137</sup>

- *Vad jobbar du med?*
- [Hon säger vad hon arbetar med]
- *Okej, vad intressant*
- *Sådär (21.39)*
- *Nu stänger jag chatten. Hoppas vi ses här snart igen. Och lycka till med allt så länge (22.00)*

En volontär i materialet hade upp till nio samtidiga chatter under kvällen.<sup>138</sup> Det är då inte konstigt att man som volontär inte riktigt kan ta in den information som ges, här ett exempel där tjejen inledningsvis tar upp att det är jobbigt med skolan:

- *Hej*
- *Jag vet inte riktigt vad jag ska göra. /.../. Har ingen energi kvar till skolan vilket inte är särskilt bra med tanke på att jag går sista året på gymnasiet. (20.31) /.../*  
[I chatten tas upp att tjejen kämpar för att må bra]
- *Går du i skolan? (20.51)*
- *Ja tredje året på gymnasiet* <sup>139</sup>

Runt klockan 21 har volontären sex chatter igång och det blir här tydligt att det inte är möjligt att som volontär lägga på minnet det man fått reda på i de ungas

---

<sup>137</sup> Tjejjonen chattkväll h chatt 3

<sup>138</sup> Tjejjonen chattkväll i

<sup>139</sup> Tjejjonen chattkväll k chatt 3

berättelser. Ifrån en intervju med en 17-årig chattare på Tjejjonen, förtydligas ytterligare denna aspekt av vuxnas engagemang, här som att ”vissa bara slutar svara”:

INTERVJUARE: *okej, kan din inställning till stödjaren förändras under tiden ni chattar?*

TJEJ 17 ÅR: yes! I början kan dom verka vara jätte bra, men sen blir det lite ”segt” i chatten

INTERVJUARE: *okej vet du vad det beror på att det blir så?*

TJEJ 17 ÅR: nja.. alltså vissa jouttjejer passar man inte alls ”ihop” med, vissa kan jag inte prata med, för att dom skriver på ett annorlunda sätt än jag är van vid. hm, typ.. Vissa jouttjejer är lite ”sega” får man säga så hm.. alltså dom vet inte vad dom ska säga, och vissa slutar bara svara

INTERVJUARE: *Hm, låter ju inge kul.....har du lust att ge något exempel (så jag förstår)*

TJEJ 17 ÅR: okej nu hittar jag bara på nått exempel men typ...

jag: jomen nu har jag och min pojkvän bråkat..

Tjejjonen: jag förstår.

jag: det är jätte jobbigt, vet inte vad jag ska göra...

Tjejjonen: ok.

jag: ja...

Typ såå,

sen kan vissa bara sluta svara :p

INTERVJUARE: *okej jag tror jag förstår, det känns inte som de är engagerade i det du säger....dom lyssnar inte riktigt. är det det du menar?*

TJEJ 17 ÅR: exakt! det är såå jag menar:

bara vissa som är såå

kan ju vara att det är många som chattar också, men man uppfattar det som dom inte ”bryr sig”

Exemplet på dialog som iscensätts av tjejen i intervjun illustrerar hennes upplevelse av att kommunikationen inte alltid blir det möte som man hoppats på, att det ibland bara rinner ut i sanden. Man kan också ställa sig frågan hur lång paus som behövs för att man som ung med problem ska känna sig borttappad. Kanske behöver den inte vara så lång? I nästa utdrag väntar en tjej sju minuter:

- Jag tror inte jag orkar prata om det. (20.56) Ska nog gå nu (21.03)<sup>140</sup>

En tjej säger i chatten<sup>141</sup> att hon provat att prata med alla och räknar upp ”bup ungdomsmottagningen mamma pappa kompisar släktingar mammas och pappas kompisar lärare kuratorer” och säger att hon inte orkar. Volontären frågar:

- *Har du fått hjälp eller stöd från någon?*
- [Hon säger att bup funkar nu men att det ändå inte hjälper, hon vet inte hur hon ska få hjälp]
- *Det är starkt av dig att gå dit varje vecka. Och trots att det är jobbigt så är det sant att det tar tid.  
/.../*
- *Jag tycker synd om dig. Ingen ska behöva känna som du gör, trots att många gör det. Och om du skär dig är det verkligen allvarligt. Har du pratat med någon om det?*

Nu har ju tjejen lite tidigare i samtalet verkligen räknat upp alla hon har försökt få stöd hos och nu säger hon ”Jaa” men konstaterar att ingen bryr sig om skärandet. När mamman ser det blir det bara än värre, för då blir mamman också ledsen och ”det klarar jag inte!”. Istället söker volontären få veta när skärandet inträffar. Tjejen svarar att det är när hon har ångest. Frågan ställs om hon kan göra något annat då för att förhindra det – som ”till exempel att gå till mamma eller kompisar och prata”. Här kan man ana att den vuxne inte riktigt har lyssnat. Tjejen vill ju bespara mamman från sin ångest, och de kontakter hon tidigare räknat upp har hon uppfattat ointresserade. Hon svarar nu att nej, hon vill inte prata med dem då, hon vill bara dö.

- *Ok, jobbigt för dig. På vilket sätt kan du påverka att inte komma i en så ångestladdad situation tror du? **Vill bara påminna att chatten stänger om 5 minuter!***
- Mm
- *Tack för ikväll. Ta hand om dig.*

Denna automatiska avisering om stängning kommer in (då för tiden, i vissa chatter) som en signal om att det är dags att börja avrunda. I exemplet ovan kan det istället mer ses som en signal om att det redan var slut.

---

<sup>140</sup> Tjejzonen chattkväll k chatt 5

<sup>141</sup> Tjejzonen chattkväll e chatt 7

Ur dessa situationer kan man förstå att tjejerna ställer låga krav på vuxenvärlden, och att de får vara glada för vad som ändå ges. Flera är 'stammisar' och i flera exempel framgår att de chattat tidigare med vissa av volontärerna och etablerat en kontakt där de vet ganska mycket om varandra. Den relationen förutsätter förstås ett 'lyssnande' men det är inte alltid det blir så. Vissa vill just påpeka rätten att bli lyssnad till. En sextonårig tjej berättar i intervjun:

TJEJ 16 ÅR: Har väl inga direkta förväntningar, det är mest det att jag behöver prata av mig /.../  
Jo, men bara det att dom ska lyssna. Dom behöver väl inte direkt förstå, men jag tycker att dom verkligen borde lyssna. så det tycker jag att man kan kräva /.../  
Ett bra samtal är väl det att jag får sagt det jag vill säga och att den som jag skriver med lyssnar.

Denna utsaga kan ställas jämsides med ett tidigare framlagt citat: efter att en tjej i intervjun framlagt viss kritik kring att volontärer hänvisar vidare och ibland inte tycks lyssna på det att man inte vill söka hjälp, betonar hon:

TJEJ 15 ÅR: nu låter det som jag är otacksam, det är jag ju inte

Dessa två intervjuцитat visar hur de unga tjejerna anpassar sina anspråk eftersom de vet vad de kan få, och var gränserna sätts upp av de vuxna. En uttrycker också vikten av att själva svara snabbt i chatten eftersom det annars är risk att man förlorar kontakten i chatten, och man känner väl till att volontärerna har mycket att göra. Positionerna är därmed tydliga: den vuxna arbetar parallellt med flera chatter och de unga är på det klara med att de måste visa sitt behov av att vara kvar på chatten för att komma vidare i sin kommunikation med den vuxne stödjaren.

## Sammanfattande kommentarer

Exemplen kring styrning ovan visar hur positionerna mellan vuxna och unga förstärks. Det är de vuxna som besitter kunskap samt lägger fram villkoren för chatterna, respektive de unga som inte vet 'rätt' saker om sig själva och om omvärlden och därför lotsas mot en, ur den vuxnes vinkel, mer korrekt syn. Det kan relateras till begreppet *korrigeringsspel*,<sup>142</sup> som en aspekt av den vertikala relationen. Den typen av samspel är något som visat sig i

---

<sup>142</sup> Löfberg 2008.

## Kapitel 7

intervjustudien vara något som unga vill undvika. Frågebatterierna ifrån de vuxna tycks inte generativa för den unges reflekterande kring sina egna frågor. Så inte heller bristen på tid de vuxna befinner sig under då de har upp till nio parallella chatter. 'Lyssnandet' och delaktigheten i samspelet blir godtyckligt ifrån den vuxnes sida. Detta samtidigt som de vuxna tycks förvänta sig andra ämnen än 'vardagsprat'. Har den unge inte något 'väsentligt' att lyfta fram riskerar chatten att avslutas.

I nästa kapitel ges exempel på motsatsen. I chatter går det också att etablera ett delat förståelserum, en intersubjektivitet, som tycks gynna den unges reflektionsprocess igenom att formulera sina funderingar och däri utmanas, dock utan förhållningsliknande vuxenreplik.

## Kapitel 8

### Intonande genuina dialoger och engagerad ömsesidighet

Barndomssociologen Claudio Baraldi<sup>143</sup> diskuterar kommunikativa ansatser som vuxna arrangerar för barn och unga (i skolan) för att ge tillfällen för vad han betecknar som 'barns självuttryck' (*self-expression*). Detta står för vars och ens möjligheter att delge sina ståndpunkter i varje kommunikativt sammanhang, d.v.s. en autonomi men som ständigt relateras till det sociala sammanhanget som kommunikationen sker inom. Beroende på detta sammanhang blir det tillåtet för barn och unga att uttrycka sig om olika saker. Ibland blir dock den vuxna ansatsen att kontrollera situationen starkare än den unges möjligheter att vara delaktig i undersökande – sonderandet – av sakfrågan. När detta sker betecknar Baraldi den unges anpassning till den vuxna för självreglering (*self-regulation*). Det han där ser som en lösning, ett stärkande av den unges delaktighet är en ny syn på lärar–elevrollerna, vilket här kan överföras till relationen vuxen–ungdom; den vuxnes uppdrag blir då möjliggörare för den unges självuttryck, och det är först då som de deltar i en 'effektiv dialog'.

När den vuxne styr eleven (eller som här, den unge) alltför starkt menar Baraldi att den vuxne lätt kan komma att "try to plan the children's self-expression"(s.244). I istället dialoger och undersökande samtal, där den vuxne också delger sitt perspektiv på det samtalet handlar om, kan barns självuttryck stödjas: de ungas förslag och yttranden uppskattas av den vuxna. I en sådan 'effektiv dialog' får alltså båda parter utforma vägen kommunikationen ska ta.

Baraldis begrepp 'den effektiva dialogen' kan jämföras med vad Nel

---

<sup>143</sup> Claudio Baraldi; Promoting self-expression in classroom interaction. I *Childhood*, vol 15(2) (239-257) 2008.

Noddings<sup>144</sup> betecknar som 'genuin dialog', ett icke-ritualiserat samtal. I ett ritualiserat samtal förväntas den unge motsvara den vuxnes förväntningar och bara ett – definierat av den vuxna – riktigt svar godtas. Något av detta har exemplifierats i kapitlen ovan, där den vuxne tenderar att styra in samtalet i den ritualiserade formen, där den unges perspektiv på sakfrågan inte lyfts fram av den vuxne. Det viktiga i istället en genuin dialog blir att den handlar om *något*, ett ämne (*a topic*<sup>145</sup>). Att uttrycka sig om 'något' (sakfrågan – *a topic*) innebär att det är detta 'något' som kommunikationen främst handlar om, vilket vi visat tidigare i kapitel 5, inte om dem som deltar i dialogen, till exempel som värdering av *hur* man uttrycker något. I de följande kommer det att tydliggöras att även om den unga talar som sina egna erfarenheter, så kan detta göras i en genuin dialog; fokus ligger på erfarenheterna – sakfrågan – som diskuteras och sonderas, där handlingsvägar och möjliga tolkningar av den unges situation prövas. Här kommer att visas hur chatterna kan utgöra en plats där unga ges möjlighet att reflektera över något de finner väsentligt, och att den vuxne där bidrar med utmaningar och uppmuntran, i genuina dialoger. Inom sådan generativ kommunikation finns även exempel på hur den vertikala relationen får inslag av horisontalitet, då som *lekande samspel*.

Som en första illustration av hur ett samspel kan ta sig uttryck där båda parter möts kring en sakfråga ges här ett exempel ifrån en chatt.<sup>146</sup> Där delar den vuxne med sig av sig själv och sina 'brister' vilket i förlängningen istället blir en uppskattning av den tjej som chattar. De talar om att tjejen har tagit körkort vilket den vuxne inte har gjort:

- *Aha. Jag har inte ens körkort skäms lite för det*
- *Varför inte*
- *Vet inte, det kostar mycket pengar och så tror jag att jag är lite rädd*
- *För att krocka*
- *Jag vet inte kanske. Dels det, eller mest att någon ska krocka med mig, men också att jag ska vara dålig på det*
- *Okej*
- *Är du bra på att köra?*
- *Mm*
- *Vad avundsjuk jag blev nu haha*

---

<sup>144</sup> Nel Noddings; Care and moral education. I Wendy Kohli (red.) *Critical conversations in philosophy of education*. New York London: Routledge (137-148) 1995.

<sup>145</sup> *ibid.* s.140.

<sup>146</sup> Tjejzonen chattkväll i chatt 7



I en chatt<sup>147</sup> berättar den vuxne om sin egen erfarenhet av att få hjälp och stöd:

- *Det enda jag kan säga är att jag varit i din situation, och det tog rätt lång tid innan jag fick hjälp, men jag fick det till slut, jag hittade en jätteduktig terapeut som hjälpte mig, det TOG lång tid, men det GÅR*
- [Tjejen säger att hon är ensam fast hon har vänner]

Det vi menar är det som gör att det blir *genuina dialoger* är alltså i dessa exempel att den vuxne inte bara ställer frågor, utmanar och stöttar utan involverar sina ståndpunkter och erfarenheter, detta utan att sätta sig själv i fokus. Erfarenheterna knyter hela tiden an till vad den unga berättar, de möts i vad vi i tidigare betecknat som 'saken' eller 'sakfrågan' dialogen behandlar. Med det inte sagt att det blir ett helt *horisontellt* samspel – hela tiden har den vuxne en överordnad position – men delar av samspelet utgörs av ett delande av erfarenheter vilket alltså kan bädda för en gemenskap inom det vertikala samspelet.

### Intersubjektivitet genom lekande samspel – mitt i det svarta

I en chatt, som vi ser som så intressant att den ges mycket stort utrymme i rapporten, är det en tjej som har gjort allt klart för att kunna ta sitt liv. Den 'intoning' – *attunement* – som här framträder är viktig att försöka fånga och förstå. Det är inte *bara* det att de båda parterna möts i en sakfråga kring vilken de delar med sig sin respektive förståelse av, att olika perspektiv möts och bidrar till perspektivvidgning. Det finns i dialogen nedan vad vi kan kalla 'intoning' som ligger som en fond, ifrån båda parter. Som vi visat tidigare menar vi att den vuxne har det större ansvaret för att möjliggöra detta, d.v.s. känslan hos den unge att vara bemött. Begreppet *attunement* hör egentligen till den närhet som utvecklas mellan det lilla barnet och omsorgsgivaren, som en grund för utvecklingen av kommunikation och språk<sup>148</sup> men kan vara belysande för den dimension i mötet som vi tolkar som närhet mellan parterna.

I chatten<sup>149</sup> berättar tjejen, låt oss kalla henne Jonna här i framställningen, om att hon har svårt att uttrycka sig ansikte mot ansikte, att hon har självskaðebeteende

---

<sup>147</sup> Tjejjonen chattkväll i chatt 2

<sup>148</sup> Ragnar Rommetveit; Intersubjective attunement and linguistically mediated meaning. I Steinar Bråten (ed) *Intersubjective communication and emotion in early ontogeny*. (354-371) [1998] 2006.

<sup>149</sup> Tjejjonen chattkväll i chatt 5

och självmordstankar. Men mitt i detta finns – i stunden – skojande och skämtande som på ett intressant sätt, som vi tolkar det, ytterligare för de båda parterna samman i ett gemensamt dialogiskt rum: 'det intersubjektiva rummet'.<sup>150</sup> Chatten pågår i nästan två timmar (20.13-22.10) utan några längre avbrott (max upp till sex minuter mellan inläggen, då ifrån Tjejjonzens sida) trots att volontären har åtta pågående chatter under större delen av kvällen plus ett par kortare under sista chattimmen.

- hej (20.13)
- *hej hej*
- är det ok om jag skriver lite ikväll, mår inte så bra
- *absolut, du får skriva hur mycket du vill*
- [det är inget särskilt, men det känns jobbigt att leva, och ibland känns det som hon inte klarar det, som den här kvällen]
- *Då kan det vara skönt att prata ut, vill du prata allmänt eller om det som är jobbigt?*
- [jo men då ska det vara någon man inte har sån 'kontakt' med, hon har svårt att prata inför en annan face to face, hon tappar orden men sen kommer allt över henne – mer nu än tidigare]
- *Vad har varit annorlunda senaste tiden?*
- [det är hopplösheten, uppgivenheten och självmordtankarna hon drabbas av allt oftare, trots att skolan går bra]
- *Varför tror du att det blivit en så ond spiral?*
- [Hon vet inte varför men hon vet att det kan kännas som om man för att gå vidare ibland måste över en tröskel – men hon hittar den inte för att ta klivet över]
- *Fast om du vet att det finns en tröskel som du kan ta dig över, då har du ju tagit steg ett. Det finns dom som tänker "det ÄR så här, för alltid" och då är det ju verkligen hopplöst*

De fortsätter att samtala om tröskeln, och trots att hon klarar att vara i skolan är hon oerhört trött sedan. Även när hon talar med någon inom vården är det svårt att få fram något, och psykologen har riktat in sig bara på en del i historiken, något hon själv tycker är avklarat. Volontären frågar om hon vet hur allt började och Jonna berättar att självskaдебeteendet startade tidigt och

---

<sup>150</sup> Ivar Frönes; On theories of dialogue, self and society: redefining socialization and acquisition of meaning in light of the intersubjective matrix. I Stein Bråten (red.) *On being moved. From mirror neurons to empathy*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamin Publishing (s.201-218) 2007. s. 208.

att hon också tidigt skrev avskedsbrev.

- *Kan du inte känna dig lite glad över att du ändå tagit hand om dig själv så här länge då trots att du mått dåligt så mycket?*
- Nej. Jag vet inte varför jag gjort det
- *Någonstans inne i dig kanske du är starkare än du tror?*

När Jonna säger att hon säkert skulle ha kunnat lyckas med att ta sitt liv redan men att hon kanske inte ännu varit redo att lämna allt, svarar den vuxna:

- *Jag tror det ofta är så enligt min erfarenhet så är de som mår dåligast oftast de som är starkast, de bär så mycket men orkar ändå, på något sätt*
- Det är ju inte svårt att lämna livet egentligen
- *Och ändå är det ju något som gör att vi håller fast vid det*

Det har varit något som hållit henne kvar men hon vill leva utan ångest.

- *Fast att du säger att du VILL leva, det är ett jättestort och viktigt steg, att du VILL slippa panik och ångest*

Att det nu börjar närma sig ett avslut på livet beskriver Jonna beror på att hon inte hittar den tröskel hon skulle behöva stiga över för att kunna gå vidare. När hon säger att allt redan är klart inför 'den gången det tar slut' frågar den vuxna varsamt men ändå rättframt:

- *Hur menar du att du redan har allt klart*
- Ne de var inget
- *Det gör inget om du inte måste berätta, inte VILL berätta menar jag men bara för att tankarna finns där så betyder ju inte det att allt är kört*
- Nej jag vet
- *Jag har pratat med andra som tom har allting redo, och bara därför har de aldrig gjort det, för att de vet att de kan*

Att ha allt klart känns på något sätt skönt tycker Jonna, medan den vuxna säger att man inte behöver – bara för att man kan. Om hon skulle göra det, undrar den vuxna:

- *Lämnar du människor bakom dig då?*
- [hon har rensat i sina saker och i datorn]
- *men människor då? din familj?*

Det framkommer att hon inte längre har så många vänner, mamman är avlägsen och pappan vet hon inte vad hon ska göra med. Sedan följer en sekvens som ger luft i det svåra:

- *Hur gammal är du? Om jag får fråga.*
- [199x].
- *oj, vad gammal, över tusen år!*
- *Jaaa!*
- *Långt skägg, vänta jag måste räkna, gah hjälp mig*
- *CHOCKEN?! [x år] i år.*
- *Oh tack, hjärnan började snurra, matte är inte min starkaste sida. Jag bara undrade eftersom du skrev att du bodde själv ibland*
- *Jag snurrade till din /.../ kväll rejält! Jo jag fyllde [x år] i [månad].*
- *Ja verkligen haha. Som att åka berg-och-dalbana*
- *Uuuhjdå...!!!*
- *Hehe det var lite spännande. Det mest spännande jag gjort den här veckan*
- *Jag förstår det. Inte varje dag man får sig en sån åktur!*
- *Hehe. Men du, du vet ju att vi måste stänga chatten kl tio och jag vill inte att du ska tro att jag bytte samtalsämne så här i sista stund, jag tar ju såklart jätteallvarligt på att du säger att du vill ta ditt liv och att allt är redo och så. SJÄLVKLART vill jag att du ska fortsätta leva*

Mitt i det svarta, det som tycks stå utom all tröst, tar den vuxne tag i tillfället och skojar med Jonna som tycker att det är dags att ge upp hoppet om livet. Hur kommer det sig att det fungerar så väl, att det blir som en vila ifrån det tunga? I en skymt av glädje skapas en samhörighet kring att de har varandra här i chatten, som ju ibland, kanske lättare än talad kommunikation, också kan erbjuda missförstånd.

Det är en ton i chatten, den skrivna texten, som inte går att beräkna med antal uppmuntrande tillrop eller antal frågor som sporrar till eftertanke. Men något är det med den icke-styrande vuxna. Kanske ligger en del av förklaringen till mötet redan i inledningen där Jonna direkt förklarar läget och den vuxne öppnar för henne själv att göra begräsningen kring samtalet: ”*Då kan det vara skönt att prata ut, vill du prata allmänt eller om det som är jobbigt?*”

’Åkturen’ kring Jonnas ålder avrundas och lämnas varsamt av den vuxna som går tillbaka till det allvarliga, men då kring sin egen del av det i samtalet: ”*och jag vill inte att du ska tro att jag bytte samtalsämne så här i sista stund, jag tar*

*ju såklart jätteallvarligt på att du säger att du vill ta ditt liv”.... Det är här den vuxna som sätts i fokus, att hon lyssnat, att hon tar det som berättats på allvar, att hon vill att tjejen ska välja livet – det är ett konkret delande av det svåra som Jonna förmedlat. Det är inte Jonna vedermödor som ljussätts avslutningsvis utan det faktum att den vuxna kvinnan–volontären–medmänniskan har förstått och tagit till sig allvaret. Hon visar sin tilltro till att Jonna ska välja livet:*

- *Fast du har ett långt liv framför dig, ett liv som kan förändra allt. Allt\*. Jag vet att det bara är ord på en skärm men de är skrivna med all kraft och övertygelse*

När Jonna säger att hon inte vet om hon orkar ’stanna’ säger den vuxna att även det, att inte orka, är okej:

- *Det är ok att inte ha någon ork. Du behöver inte lyckas med massa saker*

Inte ens att skolan ’pressar’ på ser den vuxne som det problem som behöver hanteras; skolan kan man alltid ordna menar hon, och att lärarna pressar på kan man förstå som att de värnar om att hon ska slippa gå om en klass igen:

- *om man är död spelar inte det någon roll, så det viktigaste är att du lever och mår bra.*

De avslutar tio minuter efter att chattiden är slut för kvällen och hon ber Jonna:

- *Kom tillbaka ofta! Natti natti*
- *Nattiiiiii!*

Trots att den vuxne betonar hur allvarligt hon ser på Jonnas historia är så sker inte det som ibland ses i andra chatter: att den vuxna uppmanar till *handling* i den ungas vardag, vilket oftast är att gå och prata med någon, att söka upp någon annan än den de redan har vårdkontakt med, eller att ta tag i sin problematik på annat sätt. Kanske är det något i det att hon lämnar Jonna ’ifred’ i den allvarliga situationen som gör att Jonna själv inte behöver spjärna emot och försvara sitt ställningstagande kring att göra klart inför avslutet av sitt liv. Kanske är det också i den friheten från försvar och motvärn, som det kan byggas ett hopp om livet. Den intoning som kan tolkas i samspelet ovan – den attunement som sker mellan parterna – kan vi se inte bara sammanhånga med det lilla barnets utveckling av sitt språk i relation till omsorgsgivaren. Utifrån Kurt Spellmeyer

kan vi se att det är aspekt även i andra samtal, till och med *via text*. I sin artikel tar författaren upp en berättelse om sin vän som hamnat i svårigheter och som då läste en dikt:

The poem, we might say, "spoke to my friend": for him, it had a certain resonance. But what does it mean for words to resonate?<sup>151</sup>

Även om varken han eller vi egentligen kan svara på frågan *vad* det är som gör att ord ger 'resonans' hos den andre, kan vi se att när det gör det, då blir dialogen – eller som här *möjligheten* till förståelse av den egna erfarenheten – djuplodande och genuin.

### Lekande samspel och ömsesidig uppmuntran

Ytterligare något kan sägas om 'åkturen' kring Jonnas ålder. Baym<sup>152</sup> visar i sin artikel om 'Usenet'<sup>153</sup> "how humorous performance can be used to create group solidarity, group identity, and individual identity in CMC" och "how humor can be framed without the nonverbal cues of face-to-face interaction." Baym sammanfattar fyra sociala funktioner som humor har: stöd för självpresentation, skapande av gemensam förståelse, och att det genererar både solidaritet och gruppidentitet. Medan humor ju förstås är 'non-serious' så kan man just *via* humor ge uttryck för det allvarliga, och tillkännage allvarlig information, trots att det inte verkar som om man gör det.

Även om Baym alltså studerar större grupper online så gäller följande även mindre konstellationer, som i dialoger mellan två parter, eftersom, som Baym skriver:

Computer-mediated groups can create solidarity through developing interpretive consensus. Because humor relies upon shared meanings and its appropriateness depends upon shared interpretations, humor can be a particularly effective mechanism for doing this in CMC.

---

<sup>151</sup> Kurt Spellmeyer; After theory: From textuality to attunement with the world. I *College English*, Vol. 58, No. 8 (Dec., 1996), (893-913). s.906.

<sup>152</sup> Baym, Nancy K., The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication. I: *Journal of Computer-Mediated Communication*. Volume 1, Issue 2, September 1995.

<sup>153</sup> ett nätverk på internet där man i en 'newsgroup' diskuterar såpoperor

Detta kan åstadkommas trots att vissa förutsättningar vi har i samspel i det fysiska rummet här saknas. Gemensam humor blir ett tecken på vänskap, att man accepterar, eller erkänner, varandra. Baym menar också att humor blir ett sätt att skapa sin egenhet, sin individualitet. I exemplet ovan kring Jonna ser vi en lek kring hur gammal Jonna egentligen är. Det omöjliga iscensätts, att vara nästan 2000 år. Att det kan ske beror så av det delade förståelserummet som via det lekande samspelet stärks ytterligare.

I materialet finns flera exempel på hur det lekande används kring svåra ämnen, även om inte många är så tunga som exemplet om Jonna. Några skojar om skrivfel som uppstår i hasten, i en chatt<sup>154</sup> anspelar de båda på det omöjliga att via chatten *veta* något om den andra:

- *Livet är för kort för att stå framför spegeln och stirra, det är ändå hur man mår som är viktigast. Är man skitsnygg och ändå tycker man är ful, vad har man vunnit då?*
- Jag vet inte. Eftersom jag inte är skitsnygg så kan jag tyvärr inte kommentera det. No comments.
- *Bläblä. Du är visst skitsnygg, jag känner det*
- Hur kan man KÄNNA det?
- *Jag har förmågor!*

I en annan chatt<sup>155</sup> vill den unga *veta* vad volontären heter så hon kan hålla koll på vilka hon chattar med – hon har förstått att de går på varannanveckasschema och vill tillbaka till samma så hon slipper dra sin historia om och om igen. Volontären skriver sitt namn men säger också att det inte är ett så jämnt schema:

- *Så om jag råkar dyka upp en måndag – bli inte för besviken*
- HAHAHAHA! Men du chattar om två veckor på onsdag? /.../
- *Du får väl logga in om två veckor och kolla! God natt*
- I will. Tack för denna chatten

Den uppmuntran parterna visar varandra kan även göras utan lekfulla inslag. Efter en chatt<sup>156</sup> menar en chattare på Killfrågor att stödjaren varit den bästa hittills och den vuxne svarar:

---

<sup>154</sup> Tjejzonen chattkväll i chatt 4

<sup>155</sup> Tjejzonen chattkväll g chatt 8

<sup>156</sup> Killfrågor chatt 75

- *Tack, vad kul att höra!*
- nej du har varit den bästa här!
- *Jag känner ju själv igen tankarna, har lätt att relatera till dem*
- kan vi inte snacka lite till bara?
- *önskar vi haft mer tid att prata men vi kanske ses här igen!*
- en sista sak bara
- *nä vi måste stänga kl 20.00 tyvärr*
- okej
- hej då
- *ta hand om dig, stort lycka till!*
- *hejdå!*
- tack

Det tycks vara genom att den vuxne väl förstår den unges problematik som det blir ett möte den unge uppskattar: erfarenheterna blir något de kan dela med varandra vilket gör att den unge bättre kan förstå sina egna funderingar.

### Sammanfattande kommentarer

Som ovan tagits upp har Löfberg diskuterat samspel mellan unga i termer av lekande samspel som innebär att samhörigheten då ställs i fokus:

Det är utifrån denna samhörighet som idéer om det specifika fenomenet utvecklas. Den typ av kunskap som kan knytas till lekande samspel är en social kunskap där det betydelsefulla är att kunskapen är gemensam snarare än att den är ”sann” i någon mer allmängiltig bemärkelse.<sup>157</sup>

I exemplen ovan ges en variant på detta samspel när det utvecklas mellan unga och vuxna. ’Kunskapen’ handlar snarast om en igenkänning av varandra, som i turtagningen leder till ett erkännande av den andres medverkan. ’Kunskapen’ kan då ses som ’vetskapen’ om att båda parter är delaktiga i ett (tillfälligt) horisontellt samspel. Detta samspel sker inom den vertikala relationen, positionerna är fortfarande tillskrivna på så sätt att den vuxne har en överordnad position som stödjare och vuxen i förhållande till den unga/e som söker stöd. Den horisontella nivån som utvecklas kan förstås som att den vuxne på ett medvetet sätt växlat mellan den tillskrivna överordnade positionen och en mer jämställd eller underordnad position.

---

<sup>157</sup> Löfberg 2008 s.104.



## Kapitel 9

### Summering och diskussion

Den här studien har genomförts i nära samverkan med de tre organisationerna som står bakom de sajter som studerats; Killfrågor.se, Tjejzonen.se samt UMO.se. Som framgår i deras egna beskrivningar (kapitel 1) har de sina respektive mål och syften.

För UMO.se framstår det normkritiska perspektivet som centralt, där fokus läggs vid tillgänglighet och inkludering: ”Alla ska kunna känna att det är en sida för dem oavsett vem man är”. Varje individ ska kunna få den kunskap och det stöd den behöver för att stärka sitt handlingsutrymme (empowerment). I intervjuer med de unga användarna av UMO.se framgår att ambitionerna har nått fram till målgruppen.

Tjejzonen.se arbetar medvetet för att ge användare möjlighet att uttrycka sig utifrån egna idéer och behov. Att ’finnas när tjejerna behöver det’ och stärka dem både för reflektion och handlingsutrymme är ett sätt att arbeta med empowerment. I materialet synliggörs tjejernas uppskattning av Tjejjzonens förhållningssätt.

Killfrågor.se var som tidigare sagts, en nystartad sajt när materialet samlades in, därmed fick vi inte möjlighet att göra intervjuer med några användare. Killfrågors målsättning är att arbeta normkritiskt, så att ’manliga’ normer synliggörs och ifrågasätts. I förlängningen av det arbetet är ambitionen att ge användare av Killfrågor vidgade handlingsmöjligheter.

Det som här kan poängteras är att hur sajterna är utformade, i design och framskrivna förhållningssätt, är viktiga aspekter för hur samspel och användande kommer till uttryck. Vi kan se en tendens där erbjudanden att chatta på Killfrågor respektive Tjejzonen i sig skiljer sig: där Killfrågor presenterar sin arena som en plats för frågor kring relationer och kropp liksom kring den manliga normativitet, ger Tjejzonen å sin sida ett tydligare erbjudande av

chatt för svåra frågor. Därmed blir också användandet av sajterna olika, i linje med sajternas olika invitationer.

Sammanfattningsvis visar rapporten att unga användare av sajterna i den här studien tar dessa sajter i anspråk för att ta reda på, eller uttrycka, vad de upplever som intima, känsliga eller svåra frågor i sin vardag. De uttrycker en lättnad i att använda nätet för dessa fenomen och de understryker den relativa anonymiteten som en möjlighet att undvika andra människors (ofta vuxnas) inblandning i deras liv samtidigt som de kan åtnjuta vuxnas hjälp och stöd. Vi vill återigen understryka att när vi talar om unga utifrån det empiriska materialet avses den studerade gruppen, det vill säga ett antal användare av de tre sajterna. Därmed är studien inte överförbar till unga som generell social kategori. Syftet har istället varit att ge en fördjupad förståelse av ungas erfarenheter av information och stöd i det virtuella rummet.

Unga som söker information och/eller stöd om sex, samlevnad, droger, destruktiva beteenden eller psykisk ohälsa ser vuxenvärlden som en källa till information och kunskap om dessa teman. I ungas föreställningar om hur det är att möta vuxna öga mot öga upplevs mötet ibland som något som kan leda till förlorad integritet eller en situation där vuxne kommer att ”ta över” situationen och agera bortom den ungas kontroll. Den förlorade integriteten kan till exempel bestå av att känna skam eller en rädsla för att bli bedömd/fördömd och kategoriserad. Att förlora kontrollen över situationen kan innebära att information ges till föräldrar, att uppgifter sprids mer allmänt eller att bli pådyvlat vissa handlingsstrategier.

Utifrån vad de unga förmedlat kring sina erfarenheter kring användandet av sajterna framgår att den vertikala relationen, som kan ses som gängse mellan unga och vuxna i samhället, också kan förändras genom att mötet här sker medierat. Inom den medierade kommunikationen finns utrymme för en horisontell nivå; de unga erhåller ett slags bemyndigande och ett eget handlingsutrymme i hanterandet av den egna situationen, i mötet med information eller stöd ifrån vuxna online. Ifall detta i förlängningen också leder till andra handlingsstrategier för de unga i det fysiska rummet är inte fokus för denna studie. Dock har det visat sig i intervjuer och chatt att unga ibland framhåller att de genom dessa kontakter har gått vidare för att få stöd av vuxna i det fysiska rummet.

De aspekter av den vertikala relationen som unga beskriver som negativa, kan också finnas kvar i det medierade samspelet: att de unga erfår att de förlorar kontrollen över situationen, blir rädda att gå in i åtgärdsprogram, att de unga inte får gehör för sina frågeställningar och funderingar.

Icke desto mindre tycks det finnas större möjligheter för de unga att här åsidosätta de vuxnas styrande intentioner än i andra sammanhang där vuxna avser ge information och stöd. Anledningen till detta, som vi tolkar det, är olika infallsvinklar på den relativa anonymiteten på nätet. Genom möjligheten att osynliggöra sig själv framträder en annan möjlighet: att synliggöra delar av sig själv som i andra sammanhang kan förbli dolda.

I modellen nedan visas hur det sociala subjektet kan frigöra sig ifrån sin historia, sin materialitet, sitt behov av att upprätthålla specifika identitetsmarkörer och nödvändigheten att förhålla sig till vissa förväntningar som kontinuerligt reproduceras i det fysiska rummet. På så sätt osynliggörs vissa aspekter av subjektet till förmån för ett synliggörande av andra, intrapersonella, aspekter.



Modell 3: Det fysiska och det virtuella rummets osynliggörande och synliggörande

Dessa resultat kan åskådliggöras ytterligare genom att närmare beakta hur

unga som kategori kan förstås, inte bara genom sina individuella handlingar utan som del av ett större sammanhang, det vi fortsättningsvis betecknar 'relationella system'.

### Från individuella aktörer till relationella system

Under de senaste decennierna har vi sett en förskjutning i sättet att se på unga från en "blivande vuxen" (a human becoming) till unga som "varande" (a human being).<sup>158</sup> Dessa infallsvinklar leder till ambitionen att förstå ungas verklighet utifrån deras egna perspektiv och en syn på unga som aktiva medskapare av sin aktuella verklighet (Holloway & Valentine 2003). Ungas världar, så som de själva ser dem, står i centrum. Det är den här forskningsansatsen som har legat till grund för insamling av data, analys och resultat i den här rapporten. Sådan forskning har utvecklats under beteckningen "Sociology of childhood" eller "The new social studies of childhood".<sup>159</sup>

Men vad som ligger i förståelsen av unga som "aktiva medskapare av sin egen verklighet" kan te sig tvetydigt. Nick Lee<sup>160</sup> ifrågasätter den sociologiska idén om agentskap som en egenskap som finns i individen och därmed också av unga som individuella aktörer. Lee ställer sig frågan om agentskap kan vara essentiellt? Han menar att det individuella agentskap som sociologisk teoribildning vilar på egentligen handlar om ett mönster av beroende mellan materiella nätverk, text, kroppar och personer.<sup>161</sup> Detta betyder att aktörer skapar agentskap i samspel med andra subjekt/objekt och att det inte existerar något som kan kallas för oberoende eller essentialism i den här processen. Även Alan Prout<sup>162</sup> menar att idén om den unga människan som essentiell behöver utmanas. Att förstå barn och unga i relation till den tid de lever i handlar om att ifrågasätta rådande konstruktioner om hur verkligheten uppenbarar sig. När det gäller unga och medier menar Prout att det finns en historisk krokig väg där barn och unga har definierats utifrån en binär relation mellan natur och kultur där man glömt att ta hänsyn till hur denna förståelse medieras genom teknologin.

---

<sup>158</sup> Holloway & Valentine 2003.

<sup>159</sup> För en introduktion till barndomssociologin se bland andra James & Prout 1997, James, Jenks & Prout 1998, Christensen & James 2000.

<sup>160</sup> Nick Lee 1998.

<sup>161</sup> *ibid.* s.459.

<sup>162</sup> Alan Prout, *The Future of Childhood: Towards an Interdisciplinary study of Children*. London: Routledge: Falmer. 2005.

Att ta sig an verkligheten utifrån idéer om multiciplitet och komplexitet snarare än essentialitet utgör en förskjutning från en social konstruktionistisk grund till en post humanistisk teoribildning med en ontologisk utgångspunkt som ligger bortom det essentiella subjektet, det vill säga den individuellt agerande aktören. Snarare handlar det om en tillblivelseontologi där subjektet ”blir till” i samspel med andra agerande enheter. Subjektivitet ses i det här perspektivet inte som en essens man kan hitta i den mänskliga kroppen, här handlar det om att förstå subjektet som en effekt av ageranden utförda av flera mänskliga och icke mänskliga enheter. Catharina Landström<sup>163</sup> menar att detta perspektiv ger oss en möjlighet att tänka bortom idén om identitet som den bestämmande faktorn för hur vi erfar och agerar i verkligheten. Att se unga som delar av relationella system av heterogena materior, ett nätverk där biologi, det sociala och teknologi samverkar i processer av tillblivelse ger en annan förståelse av vad verkligheten består av. Här blir syftet att se hur unga befinner sig i komplexa samspel som bidrar till mänsklig utveckling snarare än att etikettera unga som en specifik grupp i samhället där det finns en essentiell bas att utgå ifrån. Prout skriver:

In order to understand this it is important to move away from the idea of a determinant process in which one entity, natural, social or technological drives this process. Whilst the properties of nature and culture are not infinitely malleable, they are overdetermined, in the sense that they are complex, emergent and open to contingency. In fact the entities that we call ‘biological’, ‘technological’ and ‘social’ are already networked together<sup>164</sup>

Prout förespråkar en förståelse för verkligheten där olika enheter sammanvävs i sin konstruktion av vad som är verklighet. Han vänder sig från det essentiella perspektivet på unga där de förstås som naturliga eller kulturella varelser, i behov av stöd eller mediekompetenta, och utgår från en förståelse av verkligheten som multipel och komplex där objekt och subjekt påverkar varandra i lika hög grad. Lee<sup>165</sup> menar att ungas tillblivelseprocess ”person-becoming” kan förstås, inte utifrån hur de individuellt skapar en essentiell personlighet, utan

---

<sup>163</sup> Catharina Landström 2007

<sup>164</sup> Alan Prout; Culture-Nature and the Construction of Childhood. I Kirsten Drotner & Sonia M. Livingstone (eds) *The International Handbook of Children, Media and Culture*. London: Sage Publications. 2008. s.34.

<sup>165</sup> Nick Lee 2005.

hur unga blir till utifrån de beroendemönster som skapas mellan flera enheter. Inspirerade av de teoretiska perspektiv som presenterats ovan vill vi här sammanfattande beteckna de system de unga ingår i, och som ligger till grund för tillblivelse, som *relationella system*. Det innebär att agentskapet utvidgas till att gälla alla enheter – subjekt och objekt – och att dessa samverkar med varandra i utformandet av verkligheten.

Begreppet relationella system och förståelsen av verkligheten som multipel och komplex, där både subjekt och objekt innehar agentskap, är ett perspektiv som ger andra möjligheter att förstå ungas användning av nya medier. Genom att introducera detta perspektiv är vår förhoppning att ungas användning av internet belyses ur ett perspektiv som inte hemfaller åt teknologideterminism eller åt vuxnas diskursiva konstruktioner av dagens generation av unga som exotiska i relation till sin medieanvändning.

### Unga vuxna och virtuella rum som enheter i relationella system

Om vi förstår ungas och vuxnas möten som något som sker i relationella system så blir det inte kategorierna barn/ung–vuxen som ställs mot varandra. Istället handlar det om att undersöka vilka enheter som finns i olika relationella system och hur dessa samverkar. Verkligheten blir då mer komplex och det blir svårare att göra generella uttalanden om hur verkligheten förhåller sig till vissa kategorier. Vi kan, utifrån tidigare forskning, utgå ifrån att många av de relationella system där unga och vuxna ingår innefattar diskursiva maktstrukturer där den vertikala relationen genomsyrar diskursen och där unga är underordnade vuxna.

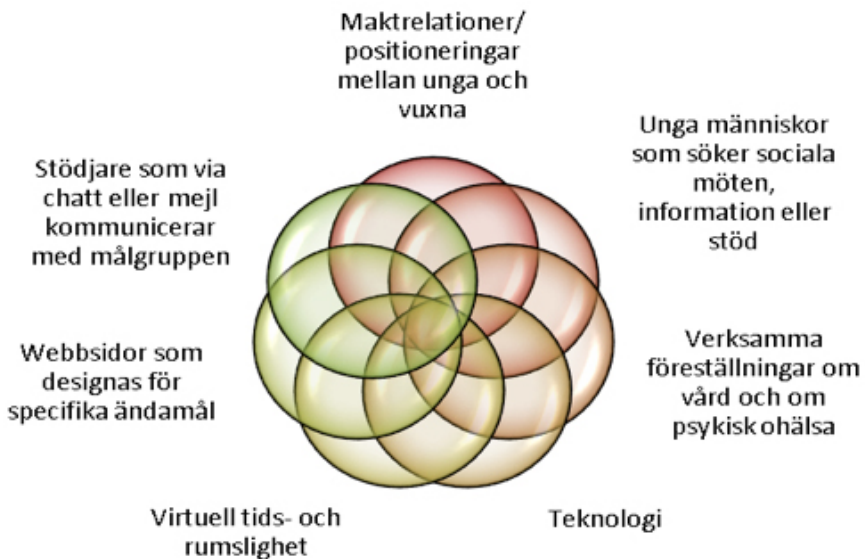
I de relationella system som unga uttalar sig om i den här studien visar det sig att vissa enheter som är verksamma i andra relationella system, försvinner eller jämnas ut. På ett övergripande plan uttrycker informanterna att anonymitet utgör ett viktigt inslag när de, online, söker information från vårdsektorn eller stöd av vuxna i vad de identifierar som känsliga frågor. Det som informanterna talar om som möjligt på grund av anonymitet kan ses som en aspekt i ett relationellt system. Unga förstås här som en av flera olika enheter som sammanvävs i konstruktionen av vad som är verklighet<sup>166</sup>.

---

<sup>166</sup> Prout, Alan, 2008.

Enheter i relationella system skapar tillsammans ett händelseförlopp. Denna gemensamma aktivitet blir utgångspunkt för vad som kan uttrycka och vilket handlingsutrymme som skapas. I sammanvävningar av det biologiska, det sociala och det teknologiska som sker i relationella system skapas alltså olika möjligheter för unga, och vuxna, att komma till uttryck.

Hur detta relationella system kan förstås i förhållande till ungas samspel med vuxna på informations- och stödsajter online gestaltas nedan i en modell:



*Modell 4: Subjekt och objekt som agerar tillsammans i relationella system*

De enheter som vi ser som framträdande i vår studie är:

*Unga människor som söker sociala möten, information eller stöd:* Unga som subjekt upplever att anonymiteten skapar möjligheter att söka svar på sådant de uppfattar som känsliga frågor och uttrycka sådant de inte uttrycker i andra sammanhang.

*Vuxnas uttryck som via chatt mejl eller frågetjänst kommunicerar med unga.* Vuxna som tar olika roller i att informera eller stödja unga.

*Maktrelationet/positioneringar mellan unga och vuxna:* I de flesta relationella system är unga en underordnad grupp i förhållande till vuxenvärlden. Vertikala relationer där den unge (i sökande efter information eller stöd) måste underordna sig vuxnas bemyndigande över deras livssituation är en återkommande rädsla i ungas föreställningar, och ibland också en erfarenhet, om vad som händer om man söker information/stöd av vuxna offline. I relationella system, där det virtuella rummet ingår som en enhet, kan dessa positioner förskjutats och en horisontell nivå i den vertikala relationen framträder. I denna förskjutning upplever unga att vuxna ger information eller lyssnar utifrån en mer jämlik nivå där de själva kan bibehålla kontrollen över sina egna liv.

*Teknologi:* Enheter så som dator, virtualitet, textuttryck och visuella uttryck är alla delar av teknologi som i sig bidrar till hur samspel inom detta relationella system utvecklas.

*Verksamma föreställningar om vård och om psykisk ohälsa:* Vid diskussioner om internet som arena för hälsa och hälsofrämjande åtgärder återkommer begreppet empowerment. Det innebär (i det här sammanhanget) att människor är inbegripna i en process som möjliggör en utökad kontroll över deras hälsa. Genom att själva, till exempel via nätet, stärka kunskaper och förmågor kring den egna sjukdomen eller hälsotillståndet, stärks lekmannens position gentemot expertens.<sup>167</sup> Här finns alltså specifika föreställningar (diskurser) om hur nätet kan vara användbart inom dessa områden.

*Virtuell tids- och rumslighet:* Tids- och rumsaspekter förändras i förhållande till hur samspel i det fysiska rummet konstitueras. Att kunna koppla upp sig hemifrån eller från annan plats som man själv väljer tillsammans med möjlighet till både synkron och asynkron kommunikation med andra bidrar till en utökad tillgänglighet och en upplevelse av att informationen/stödet finns i ett ”aktuellt nu”, det vill säga i den tid och i det rum då man behöver det som mest.

*Sajter som designas för specifika ändamål:* I dessa relationella system finns specifika webbplatser (i det här fallet UMO.se, Tjejzonen och Killfrågor) som är konstruerade av vuxna för att föra fram information, kunskap eller stöd till unga på sätt som är tänkta att tilltala målgruppen. Sajterna (och deras utformning) i sig ingår som en del i det samspel som kommer till stånd på sajterna.

---

<sup>167</sup> WHO: *The Ottawa Charter for Health Promotion*, Geneve 1986.



Utifrån dessa enheters *samverkan* kommer samspel till uttryck. Vi kan alltså inte säga att det är enbart anonymiteten som kommunikationsvillkor på nätet som förändrar ungas sätt att uttrycka sig. Eller att unga och vuxna förändrar sina samspel med varandra när de är online. Alla enheter i det relationella systemet bidrar till hur olika samspel kommer till stånd. Det betyder också att förändringar i en enhet påverkar hela systemet. Denna samverkan är inte heller enkelriktad utan breder ut sig som ett nät mellan de olika enheterna.

I de relationella system som skapas kan subjektenheter i form av unga eller vuxna, objektenheter som datorn, sajten, informationstexter, chattverktyg och diskursiva delar (så som vertikala och horisontella relationer), ses som enheter vilka alla har ett eget agentskap och genom samverkan utvecklar relationella system som på olika sätt bidrar till det samspel som kommer till stånd. Man kan se detta som att vår förståelse för hur barn, unga och vuxna kan mötas är kopplat till vilka relationella system de deltar i för tillfället. Beroende på vilka enheter som samverkar och är aktiva i ett relationellt system utvecklas olika möjligheter till handlingsutrymme. Varken relationella system eller det som kommer till uttryck genom dessa system är statiskt, istället skall detta förstås som en beskrivning av en ständigt pågående process.

Att förstå ungas utveckling i ett samhälle i social och teknologisk förändring utifrån de relationella system inom vilka de deltar bryter upp det teknologideterministiska perspektivet. Även diskurser om barn och unga som speciella i relation till nya media luckras upp. Istället riktas intresset mot hur enheter i relationella system samverkar och skapar olika möjligheter för uttryck och samspel. Ju fler olika enheter som blir delar i vår vardag desto fler relationella system kan vi samverka i. Unga kan idag välja att samverka i olika relationella system med vuxna. Det kan handla om en mängd olika saker, allt från vardagsprat, till konkreta frågor, till ett dryftande av sina egna problem. *Dessa olika alternativ kan ses som ett utökat handlingsutrymme och en förstärkning av ungas individuella möjligheter att välja hur de vill ha kontakt med vuxenvärlden.*

När det gäller information och stöd till unga om vad de upplever som känsliga frågor kan relationella system, där det virtuella rummet är en enhet, ses som en möjlighet för vuxenvärlden. Här finns möjligheter att samverka med unga utifrån villkor som kan bidra till samspel där den unga människan upplever sig få det stöd den behöver utan att känna sig ”utlämnad” till vuxnas bedömningar

och kontroll. De maktstrukturer som unga i den här studien uppfattar som gällande i sina samspel med vuxna om känsliga frågor kan jämnas ut. *Detta kan dock enbart göras gällande om vuxna, i sina samspel med unga online, själva på olika sätt bidrar till att utveckla en horisontell nivå i samspelet.* Sett ur det här perspektivet kan information och stöd online till unga ses som ett komplement till information och stöd i det fysiska rummet. Det kan också ses som en möjlighet för unga att utveckla tilltro till sig själva och till vuxen världen utifrån den möjlighet till empowerment som dessa relationella system kan bidra med.

# Referenser

Agar, Michael. H. (1986) *Speaking of ethnography*. London: Sage.

Andersen, Anders Johan W & Svensson, Tommy (2010) Psykisk helsearbeid på internett: konsekvenser for normalitets- og identitetsdannelse hos ungdom. I *Norsk Epidemiologi* 20 (1): 5-14.

Baraldi Claudio (2008) Promoting self-expression in classroom interaction. I *Childhood*, vol 15(2): 239-257.

Baym, Nancy K. (1995) The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication. I: *Journal of Computer-Mediated Communication. Volume 1, Issue 2*. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1995.tb00327.x/full>  
Article first published online: 23 JUN 2006

Bennett Cattaneo, Lauren & Chapman, Aliya R (2010) The Process of Empowerment. A Model for Use in Research and Practice. I *American Psychologist* Vol. 65, No. 7, (646 – 659).

BRIS rapport (2008) *Bris skapar förutsättningar för barn att säga*.  
[www.bris.se/upload/Articles/brisrapport\\_08.pdf](http://www.bris.se/upload/Articles/brisrapport_08.pdf)

BRIS rapport (2009) *Barn är oslagbara*.  
[www.bris.se/upload/Articles/bris\\_rapport2009\\_webb.pdf](http://www.bris.se/upload/Articles/bris_rapport2009_webb.pdf)

BRIS (2010a) *Barnen, BRIS och it*  
[www.bris.se/upload/Articles/barn\\_bris\\_it\\_2010\\_enkelsidig.pdf](http://www.bris.se/upload/Articles/barn_bris_it_2010_enkelsidig.pdf)

BRIS (2010b) *BRIS rapporten 2010*.  
[www.bris.se/upload/Articles/BRIS-rapport\\_2010\\_webb.pdf](http://www.bris.se/upload/Articles/BRIS-rapport_2010_webb.pdf)

Borzekowski, Dina & Rickert, Vaughn (2001) Adolescent Cybersurfing for Health Information: A New Resource that Crosses Barriers. *Archives of Pediatrics Adolescent Medicine* 2001. Vol 155: 813-817.

boyd, danah (2008) Why youth ♥ social network sites: The role of networked publics in teenage social life. I David Buckingham (ed). *Youth, Identity, and Digital Media* (119-142). The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. Cambridge, MA: The MIT Press.

boyd, danah & Heer, Jeffrey (2006) Profiles as conversation: Networked identity performance on Friendster. *Proceedings of Thirty-Ninth Hawai'i International Conference on System Sciences*. Los Alamitos, CA: IEEE Press.

Buckingham, David (2000) *After the death of childhood. Growing up in the age of electronic media*. Cambridge: Polity Press

Buckingham, David (2008) Introducing identity. I David Buckingham (ed). *Youth, Identity, and Digital Media* (1-24). The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. Cambridge, MA: The MIT Press.

Christensen, Pia & James, Allison (2000) Researching Children and Childhood: Cultures of Communication. P Christensen & A James (eds) *Research with Children. Perspectives and Practices*. London: Falmer Press.

Currier, Dianne (2008) Feminist Technological Futures: Deleuze and Body/Technology Assemblages. *Feminist Theory* 2003;4, 321-338

Dunkels, Elza (2009) *Vad gör unga på nätet?* Malmö: Gleerup.

Emanuelsson, Jonas. (2001) *En fråga om frågor*. Göteborg: Göteborgs studies in educational sciences 168) Acta Univeritatis Gothoburgensis.

Frønes, Ivar (1995) *Among Peers. On the Meaning of Peers in the Process of Socialization* Oslo: Scandinavian University Press.

Frønes, Ivar (2007) On theories of dialogue, self and society: redefining socialization and acquisition of meaning in light of the intersubjective matrix. I Stein Bråten (red.) *On being moved. From mirror neurons to empathy* (s.201-218). Amsterdam, Philadelphia: John Benjamin Publishing.

Fukink, Ruben. G & Hermanns, Jo. M.A (2009) Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, Volume 50 Issue 6* (759 – 766).

Gross, Elisheva F.; Juvonen, Jaana; & Gable, Shelly L. (2002) Internet Use and Well-Being in Adolescence. I *Journal of Social Issues Volume 58, Issue 1* (75–90).

Hernwall, Patrik (2001) *Barns digitala rum. Berättelser om e-post, chatt & Internet* Stockholm: Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet.

Hernwall, Patrik & Lindkvist, Annika (2011) ”Två timmar är lagom”. Unga som medforskare till deras egen medievärld. I *Locus. Tidskrift för forskning om barn och ungdomar*, nr 1, 2011. Institutionen för barn- och ungdomsvetenskap. Stockholms universitet.

Herring, Susann .C. (2008) Questioning the generational divide: Technological exoticism and adult constructions of online youth identity. 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, MA: The MIT Press.

Hine, Christine. (2000) *Virtual Ethnography*. London: Sage.

Hollway, Wendy (1984) Gender difference and the production of subjectivity. I: J. Henriques, W. Hollway, C. Urwin, C .Venn, & V. Walkerdine (eds) *Changing the subject: Psychology, Social Regulation and Subjectivity* London: Methuen & Co Ltd.

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

Holloway, Sarah L. & Valentine, Gill (2000) Children's geographies and the new social studies of childhood. I: S.L. Holloway, & G. Valentine (eds) *Children's geographies, playing, living, learning*. London: Routledge.

Holm Sørensen, Birgitte (2001) Chat – Identitet, krop og kultur. Holm Sørensen, B. (red) *CHAT Leg, identitet, socialitet og laering*. Köpenham: Gads Forlag.

James, Allison Jenks, C & Prout, Alan (1998) *Theorizing Childhood*. Cambridge: Polity Press.

James, Allison & Prout, Alan (eds) (1997) *Constructing and Reconstructing Childhood. Contemporary Issues in the Sociological Study of Childhood*. London: Falmer Press.

Janson, Ulf (2001) Perspektiv, aspekt och meningshorisont i förskolebarns lekförhandlingar. I H. Montgomery, & B. Qvarsell, (red) *Perspektiv och förståelse. Att kunna se från olika håll*. Stockholm: Carlssons.

King, Robert; Bambling, Matthew; Lloyd, Chris; Gomurra, Rio; Smith, Stacy; Reid, Wendy & Wegner, Karly (2006) Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. I: *Counselling and Psychotherapy Research* September 2006;6(3): 169-174.

- Korp, Peter (2006) Health on the Internet: implications for health promotion. I: *Health Education Research, Theory & Practice Vol 21, No 1*, 2006, 78-86.
- Landström, Catharina (2007) Queering feminist technology studies. *Feminist Theory* 2007;8, 7-26.
- Lee, Nick (1998) Towards an immature Sociology. I *The Sociological Review*, Volume 46, Issue 4 (458–481).
- Lee, Nick (2001) *Childhood and society. Growing up in an age of uncertainty* Maidenhead: Open University Press.
- Lee, Nick (2005) *Childhood and Human Value. Development, Separation and Separability*. Maidenhead: Open University Press.
- Livingstone, Sonia & Bober, Magdalena (2005) *UK Children Go Online. Final report of key project findings*. E.S.R.C, Economic & Social Research Council, @ Society. [www.children-go-online.net/](http://www.children-go-online.net/) (nedladdat 071121)
- Sofia Lundmark & Maria Normark (2011) *New Understandings of Design and Social Interaction based on Norm-Critical Perspectives*. Paper presented at Gender & ICT 2011 – Feminist Interventions in Theories and Practices, 8-10 March 2011, Umeå University. <https://gict2011.informatik.umu.se/data/uploads/lundmark.pdf>
- Löfberg, Cecilia (2008) *Möjligheternas arena? Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena* Stockholm: Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet.
- Maczewski, Mechthild (2002) Exploring identities through the Internet: Youth experiences online. I: *Child & Youth Care Forum* 31(2), s. 111-129.
- Mann, Chris & Stewart, Fiona (2000) *Internet Communication and Qualitative Research : A Handbok for researching online*. London: Sage.
- Mayall, Berry (2002) *Towards a sociology of childhood thinking: from children's lives*. Buckingham: Open University Press.
- Munkesjö, Maria (2011) *Som att skriva i en dagbok som svarar. Rapport från projektet chattutveckling i Tjejzonen – stödsamtal via chatt i ideell verksamhet*.

- Noddings, Nel (1995) Care and moral education. I Wendy Kohli (red.) *Critical conversations in philosophy of education*. New York London: Routledge (137-148).
- Prensky, Marc (2001) Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, vol 9, no 5, (1-16).
- Prout, Alan (2005) *The Future of Childhood: Towards an Interdisciplinary study of Children*. London: Routledge: Falmer.
- Prout, Alan (2008) Culture-Nature and the Construction of Childhood. Drotner, Kirsten & Livingstone, Sonia, M (eds) *The International Handbook of Children, Media and Culture*. London: Sage Publications.
- Renold, Emma (2005) *Girls, boys and junior sexualities. Exploring children's gender and sexual relations in the primary school*. London: Routledge Falmer.
- Rommetveit, Ragnar ([1998]2006) Intersubjective attunement and linguistically mediated meaning. I Steinar Bråten (ed.) *Intersubjective communication and emotion in early ontogeny* (354-371). Cambridge : Cambridge University Press.
- Robinson, Laura & Schulz, Jeremy (2009) New Avenues for Sociological Inquiry: Evolving Forms of Ethnographic Practice. I *Sociology Volume 43* Number 4.
- Rutter, Jason & Smith, Gregory W.H (2006) Ethnographic Presence in Nebulous Setting. I: Hine, Christine (ed.) *Virtual methods. Issues in social research on the internet*. Oxford: Berg.
- Sharf, Barbara (1999) Beyond netiquette, The ethics of doing naturalistic discourse research on the Internet. I: Jones, S. (ed.) *Doing Internet research* London: Sage.
- Sjöberg, Ulrika (2002) *Screen Rites: a study of Swedish young people's use and meaning- making of screen-based media in everyday life*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds universitet.
- Spellmeyer, Kurt (1996) After theory: From textuality to attunement with the world. I *College English, Vol. 58*, No. 8 (893-913).
- Stern, Susannah (2008) Producing Sites, Exploring Identities: Youth Online Authorship. I David Buckingham (ed). *Youth, Identity, and Digital Media* (95-118) The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. Cambridge, MA: The MIT Press.

Subrahmanyam, K., Greenfield, P.M., & Tynes, B. (2004) Constructing sexuality and identity in an online teen chat room. *Applied Developmental Psychology*, 25, 651-666.

Suzuki, L.K., & Calzo, J.P. (2004) The search for advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. *Applied Developmental Psychology*, 25, 685-698.

Søby, Mårten (1999) *Cosmopedia – Being Virtual. I: Säfström, C.A. (ed) Identity*  
Lund: Studentlitteratur.

Tapscott, Don (1998) *Growing up digital: the rise of the Net generation*.  
London: McGraw-Hill.

Turkle, Sherry (1997) *Leva.online*. Stockholm: Norstedts.

Unga & Medier (2010) Medierådet. nedladdat 20101217  
[www.medieradet.se/Bestall--Ladda-ned/1619/Ungar--medier-2010.pub](http://www.medieradet.se/Bestall--Ladda-ned/1619/Ungar--medier-2010.pub)

WHO (1986) *The Ottawa Charter for Health Promotion*, WHO, Geneve



# Bilagor

## Bilaga 1

Digitalt frågeformulär UMO.se

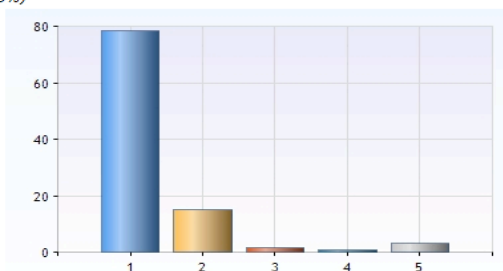
Kön, ålder och boendefördelning

Information om dig som har svarat:

### Information om dig som har svarat:

Besvarad av: 1935 (61%) Ej besvarad av: 1230 (39%)

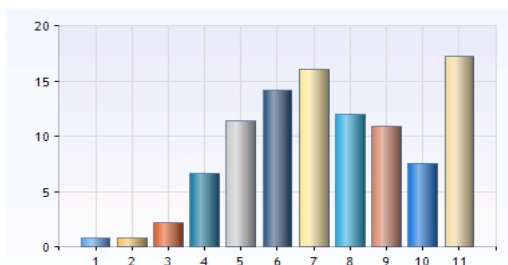
1	Tjej	1520 (79%)
2	Kille	297 (15%)
3	Annat	38 (2%)
4	Inget	17 (1%)
5	Vill ej uppge	63 (3%)



Besvarad av: 1935 (61%) Ej besvarad av: 1230 (39%)

### Ålder:

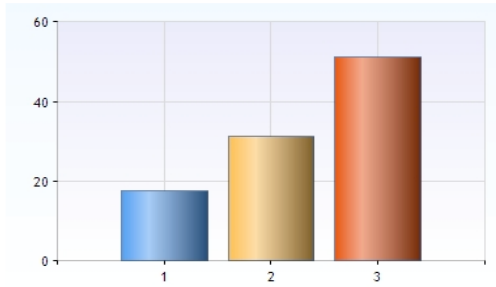
1	-10	15 (1%)
2	11	15 (1%)
3	12	42 (2%)
4	13	124 (7%)
5	14	211 (11%)
6	15	263 (14%)
7	16	297 (16%)
8	17	222 (12%)
9	18	201 (11%)
10	19	139 (8%)
11	20-	318 (17%)



Besvarad av: 1847 (58%) Ej besvarad av: 1318 (44%)

**Jag bor:**

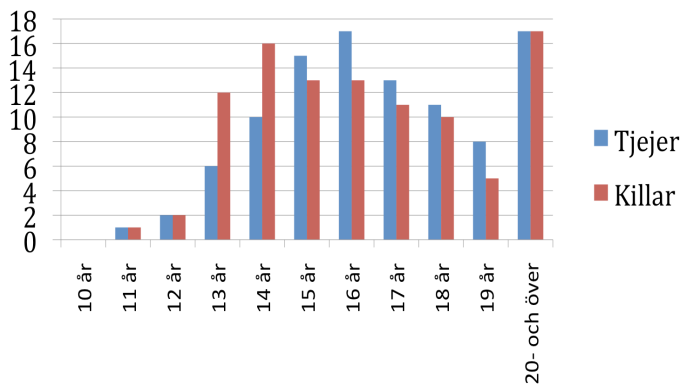
1	På landet	314 (18%)
2	I en småstad	557 (31%)
3	Nära eller i en storstad	913 (51%)



*Besvarad av: 1784 (56%) Ej besvarad av: 1381 (44%)*

## Bilaga 2

UMO.se killar och tjejer i olika åldrar som besvarat frågeformuläret anges i procent .

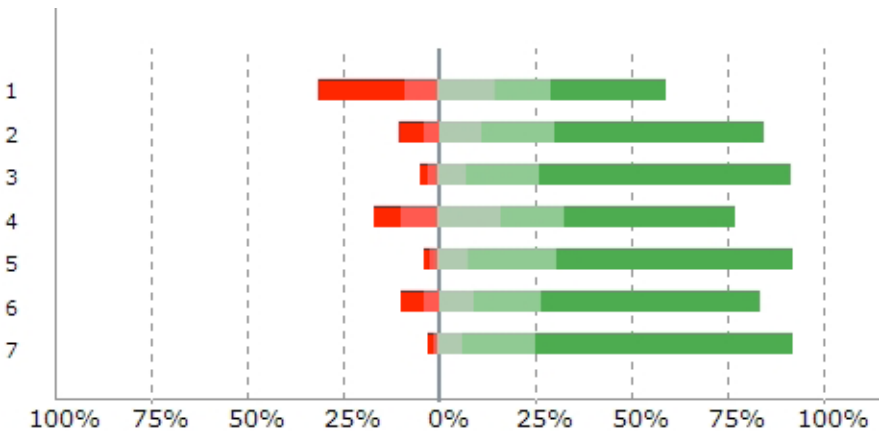


### Bilaga 3

Informanter från UMO.se svarar på påståenden om varför det är lättare att använda nätet för känsliga frågor.

De påståenden som informanterna kunde ta ställning till var:

1. Jag känner mig inte bedömd för hur jag ser ut.
2. Jag kan lämna sidan om det blir jobbigt
3. Jag tycker det känns mindre pinsamt
4. Jag har lättare att uttrycka mig i skrift
5. Jag hinner tänka igenom vad jag läser eller ska skriva
6. Om jag berättar något sprids det inte vidare till min familj eller mina kompisar
7. Jag kan söka information på mina villkor

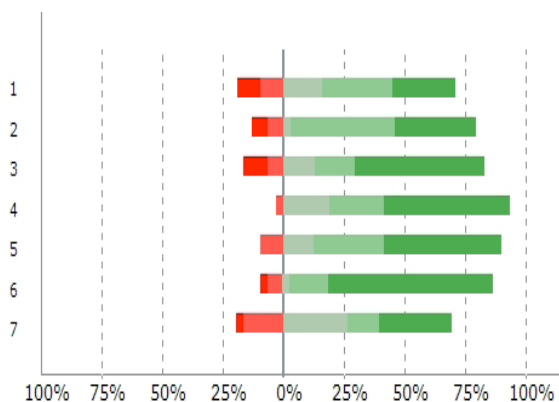


## Bilaga 4

Informanter från Tjejzonen svarar på påståenden om varför det är lättare att använda nätet för känsliga frågor.

De påståenden som informanterna kunde ta ställning till var:

1. Jag känner mig inte bedömd för hur jag ser ut.
2. Jag kan lämna sidan om det blir jobbigt
3. Jag tycker det känns mindre pinsamt
4. Jag har lättare att uttrycka mig i skrift
5. Jag hinner tänka igenom vad jag läser eller ska skriva
6. Om jag berättar något sprids det inte vidare till min familj eller mina kompisar
7. Jag kan söka information på mina villkor

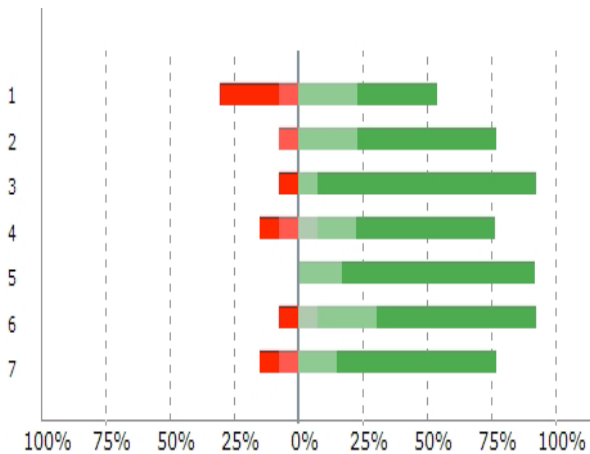


## Bilaga 5

Informanter från killfrågor svarar på påståenden om varför det är lättare att använda nätet för känsliga frågor.

De påståenden som informanterna kunde ta ställning till var:

1. Jag känner mig inte bedömd för hur jag ser ut.
2. Jag kan lämna sidan om det blir jobbigt
3. Jag tycker det känns mindre pinsamt
4. Jag har lättare att uttrycka mig i skrift
5. Jag hinner tänka igenom vad jag läser eller ska skriva
6. Om jag berättar något sprids det inte vidare till min familj eller mina kompisar
7. Jag kan söka information på mina villkor





Den här rapporten handlar om hur unga använder sig av, och upplever sin användning av, nätet för att söka information och stöd i, vad de uppfattar, som känsliga frågor. Specifikt handlar det om att förstå den samverkan som uppstår mellan unga som sökare av information eller stöd från vuxna och vuxenvärlden som bärare av kunskap och stöd i dessa frågor, och internet som en arena för kommunikation utifrån olika nivåer av socialt samspel.

Sammanfattningsvis visar rapporten att unga användare av sajterna tar dessa i anspråk för att vardagsprata samt ta reda på, eller uttrycka, vad de upplever som intima, känsliga eller svåra frågor i sin vardag. Utifrån vad de unga förmedlat kring sina erfarenheter kring användandet av sajterna framgår att de unga erhåller ett slags bemyndigande och ett eget handlingsutrymme i hanterandet av den egna situationen, i mötet med information eller stöd ifrån vuxna online.

Studien är finansierad av KK-stiftelsen (Stiftelsen för kunskap och kompetens) och har genomförts vid Institutionen för pedagogik och didaktik vid Stockholms universitet. Forskningsarbetet har bedrivits i nära samverkan med de tre organisationerna som står bakom de sajter som studerats; UMO.se, Tjejjonen.se samt Killfrågor.se.

[www.attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com](http://www.attuttryckadetsvaraonline.wordpress.com)



Stockholms  
universitet



KK-stiftelsen   
[www.kks.se](http://www.kks.se)