

Mellan Hamsterpaj och BUP

– en kartläggning av ungdomars sökande efter hjälp

SAMMANFATTNING

Denna rapport undersöker i vilka sammanhang tonåringar söker och får hjälp via olika forum på internet. De frågor och funderingar som ungdomar ger uttryck för på internet speglar också behovet av stöd. Från att (anonymt) formulera sig och uttrycka sig om något som är jobbigt till medmänskligt stöd och bekräftelse till en mer konkret vägledning. Rapporten går igenom samtalsklimatet på två forum där ungdomar diskuterar med andra ungdomar, här kallade användargenererade arenor (Hamsterpaj och ungdomar.se). I kontrast till det belyser vi hur det ser ut när ungdomar får professionell hjälp på nätet (BUP).

Mellan de två användargenererade forumen råder det ingen nämnvärd skillnad i samtalsklimatet. De förenas snarare kring att samtalet i sig ofta inte är konstruktivt, att diskussionen likt viskleken i slutändan kommer att handla om något helt annat än det författaren ursprungligen frågat samt att det förekommer mycket påhopp och osympatiska kommentarer. Samtalet är fritt och anonymt, vilket även påverkar kvaliteten på diskussionen. De gånger diskussionen efter ställd fråga håller relativt hög nivå är svaren dock ofta personliga. Någon som varit i liknande situation delar sina erfarenheter för att hjälpa.

Svaren som kommer från den professionella hjälpen är mycket sympatiska, det är välformulerade repliker med många konstruktiva inlagor. Samtalet tenderar dock till att fokusera mycket på problemet och lite på individen. Hjälpen uttrycker sig ofta i form av tips och råd på vart författaren kan vända sig vidare. Graden av personligt engagemang är lågt.

Det framträder att tonåringar väljer att använda sig av internet för att söka ett sammanhang, en tröst och tillhörighet. Det är en påtaglig skillnad i samtalsklimatet mellan den professionella och användargenererade diskussionen. I denna rapport kan vi dra slutsatsen att tonåringar väljer att söka hjälp, såväl via gelikar på internet som hos den professionella hjälpen. Behovet av det ena utesluter inte det andra. Däremot kan den professionella hjälpen tendera att bli väl formell och den användargenererade diskussionen kanske väl irrelevant.

Den professionella hjälpen borde vara bättre på att ställa sin kunskap till förfogande. Med den formella struktur som finns idag riskerar man att missa möjligheten att fånga upp tonåringar i behov av hjälp. Fler informella arenor borde skapas med avsikten att inleda och vårda en kontakt samt att skapa ett bredare sammanhang för problemtungda ungdomar, att få en tillhörighet och ett sammanhang såväl off- som online.

Möjligheten att etablera en kontakt över nätet för att sedan mötas personligt är framträdande, likväl att erbjuda ett mentorsprogram bland personer med liknande erfarenheter.

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	4
2. Metod	4
3. När ungdomar söker stöd	5
3.1 Sexuell identitet	5
3.2 Utsatthet i hemmet	6
4. Analys	8
5. Slutsatser	10

1. Bakgrund

Pronto har på uppdrag av Stockholms Stadsmission granskat hur tonåringar söker och får hjälp, med fokus på att betrakta diskussioner, behov och uttryck författade av tonåringar på nätet.

2. Metod

I denna rapport har tre digitala arenor bevakats där vi lyssnat till diskussioner som förts av ungdomar i utsatta situationer. Att jämföra samtalsklimatet och svarsformuleringar ligger till grund för en analys av vilken hjälp tonåringar får på olika adresser på internet. Två av arenorna är uteslutande styrda av användargenererat innehåll, där författaren får gehör för sina funderingar av gelikar, anonyma tonåringar med en avatar och användarnamn som identifieringstecken. På dessa arenor är det fritt fram för andra användare att göra egna inlägg i debatten och komma med tips och råd. De två avsåkta arenorna, Hamsterpaj och ungdomar.se, är utvalda då de exklusivt riktar sig mot tonåringar. En tredje arena, BUP, där professionell personal bemöter funderingar och där andra användare endast kan följa diskussionen, inte delta i den, har även avsåkts.

Att redogöra för alla funderingar tonåringar yttrar på nätet skulle bli en mycket omfattande diskussion. För att göra en avgränsning har vi, utefter att generellt ha bevakat diskussioner, kategoriserat frekvent förekommande diskussioner i teman: Sexuell Identitet och Utsatthet i hemmet. Andra framträdande teman som ej redovisas i denna rapport är självmordsbenägenhet, ätstörningar och mobbing.

Syftet är att lyfta fram en generell problembild kring samtalsklimatet i ämnen som ofta diskuteras bland tonåringar på nätet. Definitionen av utsatta situationer bygger på direkta rop på hjälp samt ett antagande om att författaren uppvisat signifikanta tecken på osäkerhet eller ensamhet i sin historia.

Undersökningsgruppen är avgränsad till tonåringar, 13-19 år, som delat problem i olika forum och sammanhang på internet. De diskussioner som följts är skrivna under det senaste året. Rapporten presenteras anonymt för att inte röja någon författares identitet.

3. När ungdomar söker stöd på internet

Här redovisas diskussioner och insikter från de två teman rapporten fokuserar på under respektive rubrik. De personer som behöver hjälp och har initierat ett samtal på de användargenererade forumen kallas nedan konsekvent författare, personer som deltar i diskussioner benämns huvudsakligen som debattörer.

Generellt så skiljer sig samtalen med den professionella hjälpen i det att författaren är mer formell. Formatet påminner mer om ett skickat brev som på ett liknande formellt sätt besvaras. På de användaregenererade forumen är tonen informell och mer samtalsliknande.

3.1 Sexuell identitet

Temat sexuell identitet spänner över allt som kan betecknas som ensamhet eller osäkerhet i sexuell läggning, debut eller erfarenhet. Några regelrätta fall av sexuella trakasserier eller utnyttjanden inkluderas ej i kategorin.

På de avsökta arenorna förs det i hög grad diskussioner om sexualitet. Spannet omfattar osäkerhet inför att komma ut som HBTQ person, relationsbyggande, en generell nyfikenhet på sexualitet, kontaktsökande och erfarenhetsdelande. I många diskussioner frågar författaren vad som är rätt eller fel i en specificerad situation, dels för egen räkning dels för att öppna en diskussion på arenan.

Ett framträdande problem tonåringar har är i de fall de är osäkra på sin sexuella läggning och upplever en dragning till en bekant eller nära vän av samma kön. Det som efterfrågas är råd om hur man ska berätta, om alls, om situationen för vederbörande. Likväl hur man bäst reparerar relationen och förtroendet till en vän efter att ha gjort närmanden eller delgett sina tankar och känslor.

En annan källa till osäkerhet är då författarna upplever att deras sexuella läggning ändras över tiden. Exempelvis individer som alltid sett sig som homosexuella börjar plötsligt intressera sig för och attraheras av personer med motsatt kön. I dessa fall mynnar debatten ofta ut i en diskussion kring huruvida man är exempelvis bi-sexuell eller bi-emotionell, det vill säga när man kan bli kär i

en person oavsett kön men inte är sexuellt attraherad av det ena eller båda könen. I de användargenererade forumen leder det ofta till en diskussion kring behovet eller snarare avsaknaden av ett behov att kategorisera sexuell läggning. Att inte låta sig definieras av en läggning utan att man har rätt att styras efter sina känslor. Samtalstonen i frågorna signalerar ofta ett behov av vägledning och hjälp, för det mesta uttrycks det konkret. Det förekommer att författaren endast vill prata av sig, men ofta deltar denna kontinuerligt i diskussionen och väger olika alternativ allt efter diskussionens förlopp.

Tonåringarna har också ett behov att fastställa sin sexuella identitet socialt. Exempelvis har författarna haft sexuell umgänge med äldre eller av samma kön för att testa. Många gånger uttrycker de inte ånger över utförda handlingar men är oroliga för hur kompisarna skulle reagera ifall det kom fram. I dessa fall är det typiskt att man söker stöd hos andra med liknande sexuella beteendemönster för att ventilerar erfarenheter.

I de användargenererade diskussionerna förkommer här sällan hänvisningar till någon instans där personerna kan få hjälp. Snarare delas tips om att man ska vara ärlig mot sig själv och våga stå upp, inte leva i en lögn för att kunna må bra. Vid en avsökning på den professionellt besvarade arenan får författaren en mer generell hjälp, som ofta innehåller en hänvisning, antingen till den egna rörelsen eller till någon annan instans där man kan söka hjälp och stöd.

Författaren söker i användargenererade forum ofta stöd av personer som har erfarenhet av att vara i samma sits snarare än att tala med en expert, eller person med generellt stort kunnande i situationen. Behovet av vägledning, kontakt och ett ledarskap att inspireras av framträder tydligt inom ramen för detta tema.

3.2 Utsatthet i hemmet

Temat spänner över relationer till såväl föräldrar som syskon och andra familjemedlemmar. Trender som kan urskiljas ifrån samtalen är att utsatthet i hemmet ofta är sammankopplat och troligen utlösande till en kedja av problem för författaren. Det yttrar sig i svårigheter att vårda relationer med vänner, att de har det svårt i skolan och anammar ett destruktivt beteende.

Författaren frågar här ofta vart man kan vända sig för att komma ur sin rådande situation, till skillnad från diskussionerna kring sexuell ambivalens efterfrågas här mer sällan ledarskap från

andra som varit berörda av liknande problem, även om det förekommer. Socialens ansvar och hur att gå tillväga ifall man vill flytta hemifrån diskuteras frekvent.

Författare med missbrukande föräldrar uttrycker mindervärdeskomplex på grund av detta, att det är svårt att berätta – även för bästa kompis, likväl som att det vore otänkbart att gå till en psykolog eller annan helt okänd person och öppna sig. Missbruket lever kvar som en familjehemlighet och författaren söker en utväg för att kunna gå vidare och låta omgivningen komma närmre. Det är tydligt att det finns ett stort behov av att prata men att grunderna för tillit ofta är så djupt rubbade hos författarna att de inte vet vart de ska vända sig.

Författarna som har det oroligt i hemmet känner ofta att denna avsaknad av fundamental trygghet får konsekvenser på deras generella situation. Vanliga påföljder är att de har svårt att få och behålla vänner, är mobbade i skolan samt börjar skada sig fysiskt. Även syskonrelationer kan vara mycket ansträngda på grund av den otrygga situationen. Det yttrar sig i häftiga bråk med allvarliga hot och grovt handgemäng Det är en djupare ton av allvar i dessa samtal än i de kring sexuell ambivalens, här handlar ropen om hjälp oftare om hur man ska orka kämpa vidare, sluta skära sig eller bli av med ätstörningar utöver att reda upp situationen med familjerelationerna. Till exempel, om inte föräldrarna lyssnar när man berättar att ens storasyskon är för våldsam – kan man vända sig till polisen då?

Svaren i de användargenererade diskussionerna kretsar ofta kring medömkan, även om kommenterarna ofta kan vara rena påhopp på författaren. Exempelvis skriver en flicka att hon känner sig sviken av sin mamma som misslyckas med att stötta henne och kontinuerligt reser bort utan att meddela dottern. En debattör svarar då: ”Du är 18. Hon får sticka vart hon vill utan dig. Sluta whina, väx upp och skaffa dig en lägenhet”.

Även under detta tema händer det att författaren söker få sin historia verifierad och bedömd. En författare berättar om hur hennes pappa beter sig ”Händer ofta att han tar en hårt i armen eller kanske smäller till en lite” Författaren i fråga är uppvuxen med beteendet, men då hennes kompisar reagerat på hennes historia kommer frågan att kretsa kring ifall det är normalt eller inte.

4. Analys

Det finns en uppsjö av sammanställda case och producerad information ifrån den professionella hjälpen men denna tenderar till att just informera istället för att lyssna in. I rapporten Unga svenskar och internet(2010) som är skriven av Olle Findal och utgiven av World Internet Institute, Medieråden och .SE var 75% av alla 12-15 åringar medlemmar i ett socialt nätverk år 2009. Av samma rapport framgår också att instant messaging, det vill säga att skicka direktmeddelanden till varandra var den vanligaste kommunikationsformen för personer upp till 15 år. Bland personer i åldrarna 16-25 är antalet sociala medieanvändare ännu högre och inga signifikanta skillnader gäller mellan könen.

Med andra ord finns tonåringarna i stor utsträckning representerade på internet och de pratar med sina vänner där och bildar uppfattningar. Att mobilisera insatser och möta tonåringar på internet borde bli en prioriterad form för att etablera och bibehålla relationer med tonåringar i behov av stöd.

Det är omöjligt att säkerställa att man till fullo tagit del av en konversation som ägt rum i ett forum på nätet. Debattörer såväl som författaren kan välja att kommunicera via direktmeddelanden, personliga meddelanden som skickas slutet mellan två personer som en konversation. Likväl kan de dela andra kontaktuppgifter såsom MSN, andra chattrum eller rent utav en kontakt som utmynnar i personliga möten. Det gör det svårt att i sin helhet bedöma kvalitén på de diskussioner som förs då bara delar av den är öppen för allmänheten.

Forumdiskussioner tenderar i många fall till att gå "off-topic", det vill säga en initierad diskussion kommer många gånger likt viskleken att i slutändan att handla om något helt annat. Det blir problematiskt att sälla bland svaren då dessa frekvent innehåller påhopp av olika slag, även då dessa inte nödvändigtvis måste vara riktade mot författaren utan ofta fördelas mellan debattörerna. Vidare är det ett personligare klimat i de användargenererade forumen, debattörerna delar sina åsikter och kommer med personliga tips och råd för hur författaren ska kunna utveckla och förbättra sin situation. Samtalsklimatet är dock ofta tufft och det är troligt att det är jobbigt för en författare att få sina farhågor besannade.

Det är tydligt att det finns ett engagemang i frågorna i de användargenererade forumen. Den tydliga sorteringen av diskussionstrådar gör att aktivister finns välorganiserade och enkelt kan

delta i debatten. Samma personer är ofta med och debatterar frågor av liknande karaktär, exempelvis sexuell ambivalens.

Samtalsklimatet skiljer sig signifikant när professionella användare svarar på författarnas inlagor. Mellan de två användargenererade arenorna finns dock ingen signifikant skillnad alls.

Övergripande är svaren från den professionella hjälpen mycket ödmjuka, de inleder ofta med ”Tack för ditt fina brev” och håller en konstruktiv ton genom hela svaret. Karaktären på svaret är dock inte nödvändigtvis personlig eller refererande utan snarare generell. På den arena där författaren får professionell hjälp är denna ofta mycket ödmjuk, normgivande och hänvisande. Konkret innebär det ofta ett välformulerat ställningstagande om situationens allvar och vart man kan vända sig för att söka vidare hjälp. Som vuxen betraktare är det lätt att ta till sig av de svar den professionella hjälpen ger och värdera dessa högre än de användargenererade svaren. Det är handfasta tips, framförförda konstruktivt – men de är inte alltid gehörspräglade och situationsspecifika utan snarare inrepeterade. Det står dock i kontrast till den användargenererade diskussionen som ofta kommer att bli mycket irrelevant, infekterad och fylld av påhopp debattörer emellan. Dessutom är trovärdigheten hos källorna ofta låg i termer av vad som gäller juridisk vid kontakt med socialtjänsten exempelvis.

5. Slutsatser

I denna rapport kan vi dra slutsatsen att tonåringar väljer olika sätt att söka hjälp via gelikar på internet och hos den professionella hjälpen. Det är en påtaglig skillnad i samtalsklimatet mellan den professionella och användargenererade diskussionen. Tonåringar använder sig av till stor del av internet för att söka ett sammanhang, en tröst och tillhörighet. Många gånger med syftet att få kontakt med någon som varit i liknande situation. Författaren söker ett personligt engagemang och erfarenhetsutbyte, en möjlighet till dialog som faller mellan stolarna i den professionella hjälpens handläggning.

Även om författarna kan välja mellan den användargenererade och professionella hjälpen framgår tydliga signaler på att fler arenor behövs däremellan. Inte minst framträder behovet – och möjligheten – att göra den professionella och konstruktiva hjälpen mer informell och tillgänglig.

Tonåringar finns i stor utsträckning representerade och inte minst väl organiserade på internet, därav är de lätta att kontakta. Även om mycket kommunikation sker via direktmeddelanden och andra privata samtal användare emellan lämnas många bestående avtryck kvar där de postas offentligt. De är sökbara och kan således enkelt snappas upp genom att besöka forum eller göra sökningar via sökmotorer. Den professionella hjälpen borde bevaka användargenererade arenor för att identifiera ungdomar i behov av hjälp och ställa sin kunskap till förfogande.

Med den formella struktur som finns idag riskerar man att missa möjligheten att fånga upp tonåringar i behov av hjälp. Fler informella arenor borde skapas med avsikten att skapa ett bredare sammanhang såväl off- som online.