

Elektronisk mobbning i den nya nätkulturen

**En kvalitativ studie utifrån två nätgemenskapers
och två ideella stödorganisationers arbete och
erfarenheter**

Lina Albrektsson och Josefin Axelsson

Examensarbete, 15 högskolepoäng, nivå 60-90 högskolepoäng
Socialt arbete
Jönköping, december 2007

Handledare: Staffan Bengtsson, filosofie doktor

Examinator: Cecilia Henning, docent

Sammanfattning

Denna kvalitativa intervjustudie syftar till att definiera fenomenet elektronisk mobbning, att utreda ansvarsfrågan samt att kartlägga organisationernas arbete och eventuella samverkan. Resultatet baseras på intervjuer med BRIS, Friends, LunarStorm och Playahead som analyserades utifrån symbolisk interaktionism. Studien visar på hur liten skillnaden är mellan traditionell och elektronisk mobbning i hur den kommer till uttryck och vem den drabbar. Utmärkande för e-mobbning är spridningseffekten samt hur språket hårdnat i kommunikationen på Internet och andra elektroniska källor. Föräldrarna, skolan och barnen själva borde enligt organisationerna ta ansvar för att motverka e-mobbningen och de anser att lagstiftningen på området är bristfällig. Organisationernas arbete mot e-mobbning är relativt omfattande men effektiv samverkan saknas delvis.

Till följd av den nya nätkulturen och att unga besitter en betydligt högre IT-kompetens än vuxengenerationen har unga i stor utsträckning lämnats ensamma att interagera på Internet. Utifrån symbolisk interaktionisms idéer kring den sociala interaktionens betydelse för identitetsskapandet och behovet av en generaliserad andre kan den vuxna frånvaron vara en bidragande orsak till problematiken kring e-mobbning. Dessutom har vuxenfrånvaron lett till att symbolspråket i nätkulturen blivit betydligt tuffare. Uppsatsens slutsats består till stor del i hur stort behovet av vuxen närvaro är i den unga nätkulturen.

Nyckelord: elektronisk mobbning, nätkultur, symbolisk interaktionism, Internet, mobbning.

Summary

This qualitative study aims to examine how cyberbullying appears, who should be responsible for prevention and measures, and how four organizations work against and cooperates round cyberbullying. The result is based on interviews with BRIS, Friends, LunarStorm and Playahead and analyzed with help from symbolic interactionism. The result indicates little difference between cyberbullying and traditional bullying. The tougher language and the quicker circulation of information characterize bullying on the Internet. The responsibility should, according to the organizations, be placed upon the parents, the school and the children. Legislation regarding cyberbullying is insufficient. In the organizations otherwise rather comprehensive work, efficient cooperation is partly lacking.

The new Internet culture and the youths' considerably higher IT-skills have led to that they to a greater extent have been left alone to interact on the Internet. According to symbolic interaktionism, satisfying development of the identity is highly dependent on social interaction and the idea of the generalized other. Therefore, the adult absence could be one of the most important explanations to cyberbullying, as well as to why the language has become more harsh and ruthless. To sum up, this essay emphasizes the need of adult presence in the new Internet culture.

Title: Cyberbullying in the Internet culture – a qualitative study of the work and experiences of two Internet communities and two non-profit organizations.

Keywords: cyberbullying, Internet culture, symbolic interactionism, Internet, harassment.

Omnämmanden

Först och främst vill vi rikta ett stort tack till våra respondenter på BRIS, Friends, LunarStorm och Playahead för deras samarbetsvillighet och att de tog sig tid att besvara våra nyfikna frågor. Utan deras kunskap och tålamod hade denna uppsats inte varit möjlig.

Vi är också mycket tacksamma för den handledning som Staffan Bengtsson givit oss på vägen. Hans entusiasm och engagemang har varit till stor hjälp precis som hans omfattande återkoppling. Så, tack så mycket Staffan!

Slutligen vill vi också framföra ett varmt tack till våra närstående som stöttat oss, men kanske framförallt stått ut med oss, när vi snöat in i uppsatsskrivandet. Ni är guld värda!

Jönköping, den 30 november 2007.

Lina & Josefin

Innehållsförteckning

Inledning	1
Syfte och problemformulering	1
Metod	2
Urval	3
Friends	3
BRIS.....	3
LunarStorm	4
Playahead	4
Avgränsningar	4
Etiska överväganden	4
Bakgrund	4
Mobbningens omfattning	5
Lagstiftning	5
Teoretiska utgångspunkter	7
Nätkulturen	7
Symbolisk interaktionism	10
Definition av situationen.....	10
Social interaktion	11
Symboler.....	11
Aktivitet	12
Nuet.....	12
Forskning om mobbning	13
Traditionell mobbning	14
Elektronisk mobbning.....	15
Mobbare och mobbade.....	16
Resultat och analys	17
Definition av elektronisk mobbning	18
Anonymitet	19
Kommunikation	20
Ansvarsfrågan	21
Lagstiftning	23
Vuxen närvaro.....	24
Att motverka elektronisk mobbning	25
Samverkan	27
Framtiden	29
Diskussion	30
Metoddiskussion	34
Avslutande reflektioner.....	35
Referenser	36

Litteratur	36
Offentligt tryck	38
Tidskriftsartiklar	38
Dokument från Internet.....	38
Personlig kommunikation.....	40
Bilaga 1: Intervjuguide	41
Bilaga 2: Begrepp	42

Inledning

Under 2000-talets inledning har IT-utvecklingen skenat och de flesta användarna ser bara positiva sidor med att alltid kunna vara online. Att få tag i familj och vänner dygnet runt och överallt, att skapa nya kontakter hemma framför datorn och att alltid ha kameramobilen till hands för att fånga vardagens vackra och lustiga stunder är delar av den nätkultur vi nu lever i. Men för några, eller egentligen ganska många, har denna utveckling också medfört att deras utsatthet ökat. De barn som tidigare skyndade sig hem för att komma undan sina mobbare får inte längre vara ifred i sitt eget hem. Mobbning kan inte längre ses som ett skolfenomen, det är ett samhällsproblem.

”Att skaffa kompisar och umgås på nätet är förmodligen en generationsfråga. [...] I takt med att ungdomsgårdar eller fritidsgårdar läggs ner, ökar behovet av samlingsplatser för barn och unga. Ett alternativ för många är att träffas i en nätgemenskap¹” (Dunkels, 2007a).

Således kan Internet och annan teknisk utveckling anses värdefull då det ger oss socialt uppskattade och utökade möjligheter att kommunicera. Människor har troligtvis lättare att finna jämlingar och forma vänskapsband i ett samhälle som inte längre begränsas av fysiska förutsättningar. På Internets nätgemenskaper träffas unga från hela Sverige och umgås som de för några år sedan skulle ha gjort på kommunens fritidsgård. Men det verkar finnas någonting i den virtuella miljön som lockar till att överskrida gränser. Massmedia rapporterar allt oftare om ökande faror på nätet och under våren 2007 publicerades en artikelserie i Dagens Nyheter som tog upp problematiken kring e-mobbningen. Offrens skildringar griper tag och omgivningens brist på handlingsförmåga är påfallande.

Den virtuella arenan kommer inte att bli mindre och därför måste vi förhålla oss till de problem som uppstår där. Elektronisk mobbning är ett växande problem och då den sträcker sig utöver skoltiden kanske andra instanser måste ta vid där skolan inte räcker till. Här tror vi det sociala arbetet kan komma att spela stor roll. Vi tror att en ökad medvetenhet kring hur unga interagerar på Internet och hur deras utsatthet gestaltar sig i den miljön är en förutsättning för att kunna bedriva ett gott socialt arbete i dagens och framtidens IT-samhälle. Ett steg mot att uppnå sådan medvetenhet är att uppmärksamma problematiken med e-mobbning. Vi är nyfikna på hur omgivningen i stort hanterat e-mobbning. Har vi effektiva verktyg eller står vi handfallna?

Syfte och problemformulering

Vårt syfte är att studera fenomenet elektronisk mobbning och dess koppling till den nya nätkultur som växt fram genom IT-utvecklingen och som dagens unga är en naturlig del av. För att tillägna oss denna kunskap har vi valt ut fyra organisationer som vi uppfattar har en bra överblick och god kunskap om e-mobbning. Vi har intervjuat representanter från BRIS, Friends, LunarStorm och Playahead för att undersöka hur de definierar och arbetar med e-mobbningen. Vidare vill vi försöka belysa ansvarfrågan, det vill säga vem som kan förväntas möta den mobbning som sker via elektroniska källor. I detta sammanhang finner vi det även intressant att undersöka eventuell samverkan mellan organisationerna eller med andra aktörer.

¹ *Nätgemenskap (community)*: är en mötesplats på Internet som riktar sig till olika målgrupper och ser olika ut beroende på målgruppen. Man måste oftast vara medlem för att ta del av en nätgemenskap som genom en webbsida erbjuder medlemmen att presentera sig själv och att kommunicera med andra (Dunkels, 2007a).

Utifrån detta har mer specificerade problemformuleringar utarbetats. De lyder:

- Hur definieras, framträder och förklaras fenomenet elektronisk mobbning?
- Vem eller vilka kan, enligt organisationerna, förväntas möta elektronisk mobbning?
- Hur arbetar organisationerna kring den elektroniska mobbningen, vilka hinder och möjligheter finns i arbetet och hur ser eventuell samverkan ut?

Metod

Materialet till vår uppsats har samlats in genom litteraturstudier och kvalitativa intervjuer. Materialet från litteraturstudierna har främst använts i bakgrunds- och teoriavsnitten. Intervjuerna med fyra sakkunniga informanter redovisas i resultatkapitlet. När vi återger citat har vi för att få ett bättre flyt i texten tagit oss friheten att redigera bort upprepningar av ord och uppenbart talspråk. Vi har jämfört och analyserat vårt material i samband med att vi presenterar empirin. Därför återges inte svaren på våra frågor till intervjupersonerna i kronologisk ordning eller fullständig form. Vi vill påpeka att även om organisationens namn används avses endast den representant från organisationen som vi har varit i kontakt med.

Vi har valt den kvalitativa intervjumetoden för att den framhäver respondentens perspektiv och vi vill genom deras beskrivningar söka förstå och tolka fenomenet som är i fokus. Denna metod är ett sätt att klargöra andras erfarenheter (Kvale, 1997). Den kvalitativa intervjun har kritiserats för inte vara generaliserbar och för att underskatta samhälleliga strukturer. Då vi inte söker statistisk generaliserbarhet utan är intresserade av ett mer individuellt perspektiv behöver, precis som Repstad (1999) menar, denna metod dock inte missgynna resultatet om samhällets sociala och materiella villkor övervägs i analysen (Repstad, 1999). Vi har genomfört våra intervjuer över telefon och inför telefonintervjuerna gjordes en intervjuguide med tre teman som formulerades i öppna frågor (se bilaga 1). Krag Jacobsen (1993) menar att en intervjuguide medför att alla intervjupersoner får samma typ av frågor och möter samma teman. Han menar också att för att få ett tillräckligt stort material för att kunna dra några slutsatser krävs att forskaren gör flera intervjuer med olika personer men kring samma teman (Krag Jacobsen, 1993).

Intervjuerna har spelats in och skrivits ut i sin helhet². Widerberg (2002) menar att det är att föredra inom kvalitativ forskning då det utkristalliserar teman och underlättar analysen. Hon poängterar även vikten av anonymitet (Widerberg, 2002) och vi har därför valt att benämna våra respondenter med namnet för de organisationer de företräder. I analysen av empirin har vi anlagt ett hermeneutiskt synsätt vilket innebär att vi sökt utkristallisera teman utifrån det fullständiga materialet. Repstad (1999) menar att hermeneutiken syftar till att finna en fördjupad förståelse för den verkliga betydelsen av textens eller empirins teman. Denna forskningsmetod innebär en pendling mellan helheten och delarna, det vill säga att utifrån en relativt grund förståelse tolkas delarna så att kunskapen fördjupas och återkopplas till helheten. Denna cirkulära process är vad som brukar refereras till som den hermeneutiska spiralen (Repstad, 1999). För att underlätta denna process i vår uppsats har vi tolkat vårt material utifrån symbolisk interaktionism. Teorins fokus på social interaktion, symboler och mänsklig aktivitet tror vi kan utöka förståelsen för företeelsen elektronisk mobbning.

² I intervjun med LunarStorm uppstod ett oförklarligt tekniskt fel som ledde till att ljudfilen inte gick att läsa. Alla försök att återskapa filen misslyckades. Därför är materialet om LunarStorm baserat på de utförliga anteckningar som gjordes under intervjun. Vi vill poängtera att ljudupptagningen fungerade både före och efter det att intervjun genomfördes. Respondenten gavs möjlighet att komplettera våra anteckningar över mail men ansåg att vi hade fått med det viktiga av vad som sagts.

Symbolisk interaktionism är inriktad på att söka förstå mänskliga beteenden och fenomen istället för att finna förklaringar och orsaker till samt verkan av olika skeenden. Detta ökar teorins tillämplighet i vårt fall. Dessutom påpekar symboliska interaktionister att det är viktigt att samla in data genom studier av människan i hennes verkliga miljö (Charon, 2001). Det gör teorin än mer lämplig att använda i vår studie. Därutöver har vi analyserat materialet utifrån idéer kring hur den nya nätkulturen påverkar mänskligt samspel.

Urval

Litteraturen som används i uppsatsen har valts utifrån dess relevans för området samt utifrån vilka forskare som kan anses vara ledande. Denna överblick har skapats genom en relativt extensiv litteratursökning i databaserna Libris, Artikelsök samt ASSIA (Applied Social Sciences Index and Abstracts) på sökorden: *mobbning*, *elektronisk mobbning*, *virtuell mobbning*, *cyberspace*, *cyberbullying*, *bullying*, *harassment* och *Internet*. Utöver detta har stor möda lagts vid eftersökningar på viktiga hemsidor och deras länksamlingar. I detta sammanhang kan det vara värt att nämna Medierådet, kulturer.net, BRIS och Friends. För den som önskar finns en lista med förklaringar till begrepp som rör IT som bilaga till uppsatsen (se bilaga 2).

Valet av organisationer har baserats på deras ledande positioner inom området. BRIS och Friends kan på en övergripande nivå anses vara de som bedriver det viktigaste arbetet mot mobbning. Friends verksamhet vänder sig främst till vuxna men även till elever och de bör anses ha expertkunskap på området. BRIS arbetar i och med sin råd- och stödfunktion mer på barn och ungas nivå.

När det kommer till LunarStorm och Playahead är de båda de största nätgemenskaperna för barn och unga i Sverige. De är båda medlemmar i BitoS Etiska råd som tar fram gemensamma regelverk och på så sätt vill öka säkerheten, främja förståelsen för Internet och skapa en trivsamt Internetmiljö (LunarStorm, 2007a). BitoS har utformat vad som kallas Stoppknappen. Det är en funktion som i form av ett rött utropstecken finns på webbplatser som är medlemmar i BitoS Etiska råd. Genom att trycka på utropstecknet kan användaren anmäla innehåll som kan uppfattas som stötande eller på annat sätt olämpligt (BitoS, 2007).

Friends

Friends grundades 1997 och har växt till att bli den största anti-mobbningsorganisationen i Sverige. Friends tror på kompisstödande verksamhet (Friends, 2007a) men utbildar även föräldrar och personal. De betonar vikten av ett organiserat arbete mot mobbning i skolan. Friends anser att ett långvarigt samarbete med skolorna är en förutsättning för ett framgångsrikt arbete mot mobbning. Därför åtföljs deras utbildningar alltid av olika uppföljningar (Friends, 2007b). Genom att tillhandahålla kunskap och verktyg vill Friends, med barn och unga i centrum, reducera mobbning och annan kränkande behandling (Friends, 2007c).

BRIS

BRIS står för Barnens Rätt I Samhället och är en ideell, partipolitiskt och religiöst obunden organisation som bildades 1971. Utifrån ett barnperspektiv vill BRIS bistå barn och unga samt fungera som en länk mellan barn, vuxna och samhälle. Deras verksamhet är fokuserad kring deras hjälptelefon och nu även via en mailfunktion. BRIS fungerar även som opinionsbildare och besitter expertkunskap på området (BRIS, 2007a). BRIS:s verksamhet syftar till att stärka rättigheterna för barn och unga samt att förbättra deras levnadsvillkor. Arbetet bedrivs utifrån FN:s konvention om barns rättigheter (BRIS, 2007b).

LunarStorm

LunarStorm är en av Sveriges mest trafikerade webbsidor och är en av de största gemensamma nätgemenskaperna (community) för ungdomar i Sverige (LunarWorks, 2007a). LunarStorm är en virtuell gemenskap där unga håller kontakten, presenterar sig själva, diskuterar både viktiga ämnen och banalt skvaller, knyter nya kontakter samt chattar (kommunicerar online). Varje deltagare har ett alias och ett eget "krypin" där de presenterar sig själva och därmed väljer hur anonyma de vill vara (Enochsson & Olin, 2004). Enligt LunarStorms egen statistik har 70 procent av Sveriges ungdomar mellan 15 och 20 år ett alias på webbplatsen och genomsnittligt loggar varje medlem in två gånger om dagen i 13 minuter per besök (LunarWorks, 2007b). LunarStorm grundades 1996 (LunarWorks, 2007c).

Playahead

Playahead är precis som LunarStorm en gemensam mötesportal (nätgemenskap) för unga på Internet. På webbsidan kan unga skapa en egen profil och genom den kommunicera med andra, diskutera, ladda upp bilder samt skriva inlägg i andras gästböcker. Playahead startades 1998. Tillsammans med LunarStorm är Playahead den ledande mötesportalen för ungdomar i Sverige (Playahead, 2007).

Avgränsningar

För att förstå e-mobbning krävs en medvetenhet och förståelse av ungas virtuella liv. Detta, som enklast benämns nätkultur, kommer därför att få relativt stort utrymme i vår uppsats. Av denna anledning kommer traditionell mobbning att behandlas i begränsad grad. Andra former av utsatthet, till exempel sexuella trakasserier, kommer inte att behandlas i uppsatsen. Vi har även valt att inte ta upp barns och ungas egna berättelser då fokus inte kommer att ligga på individnivå.

Fokus ligger bland annat på att kartlägga och undersöka hur utvalda organisationer arbetar med elektronisk mobbning och således är redogörelser för enskilda fall inte av största vikt. Istället vill vi skapa en övergripande bild över hur olika instanser och organisationer förmår eller misslyckas med att fånga upp både offren och mobbarna. För att uppnå detta har vi valt att använda oss av material som berör barns agerande på den virtuella arenan och hur mobbningen utkristalliserar sig där. Barn är i detta avseende individer under 18 år och kommer härnäst i uppsatsen både att benämnas som barn och som unga.

Etiska överväganden

Våra respondenter har informerats om uppsatsens syfte och hur materialet kommer att användas i uppsatsen. Vi skyddar deras identitet genom att inte använda deras namn utan istället benämna dem som representanter för respektive organisation. Detta har representanterna fått ta ställning till och de har samtliga uttryckt sitt samtycke till denna slags aidentifiering. Informanternas medverkan grundar sig på frivilligt deltagande efter förfrågan via mail. Respondenterna har fått möjlighet att ta del av respektive intervjuutskrift för att förhindra missförstånd och dessutom erbjudits ett exemplar av uppsatsen när den är slutförd.

Bakgrund

I bakgrunden kommer vi att ta upp i vilken utsträckning barn och unga drabbas av mobbning utifrån olika undersökningar. Vidare kommer vi att ta upp den lagstiftning som direkt berör uppsatsens syfte. Förenta Nationernas, Världshälsoorganisationens och Europeiska Unionens inställning och önskemål kommer även att behandlas.

Mobbningens omfattning

En undersökning som gjorts av Statens folkhälsoinstitut visar att mellan 12 och 18 procent av eleverna i årskurs 5, 7 och 9 under 2001/02 hade blivit utsatta för mobbning minst en gång de senaste månaderna (Statens folkhälsoinstitut, 2003). BRIS uppger i sin årsrapport för 2007 att 12 procent eller 2500 av deras kontakter med barn handlar om mobbning. Deras rapport visar också att i 87 procent av fallen utförs mobbningen av en grupp mobbare. BRIS uttrycker även oro för att mobbningen via elektroniska kanaler ökat och är särskilt bekymrade över hur mobbning via Internet blir oåterkallelig och tillgänglig för alla (BRIS, 2007c). Under 2007 genomförde BRIS även en studie på de kontakter de haft kring IT-relaterade frågor. Hela studien baserades på 1 130 kontakter kring just IT som delades in i ett antal olika områden. Ett utav dessa var kränkningar och hot som visade att 19 procent av kontakterna hade upplevt hot eller kränkningar via Internet eller via mobiltelefon. Studien visade också att barnen upplevde sig ha svårt att värja sig mot dessa angrepp då eventuella kontakter med ansvariga på besökta Internetsidor eller att blockera angriparna inte fungerar till fullo (BRIS, 2007d).

I en undersökning som gjordes på Friends hemsida under januari till och med mars 2006 svarade 10 575 respondenter på upplevelser av e-mobbning. Tio procent av respondenterna uppgav att de ofta utsätts för elektronisk mobbning och 25 procent att de ibland blir mobbade via elektroniska kanaler. Av undersökningen framgick också att flickor i högre utsträckning drabbats men däremot fanns inga signifikanta skillnader mellan olika åldrar. Dock bör tilläggas att pojkar, när de drabbades, oftare trakasserades via flera olika elektroniska kanaler. Mest anmärkningsvärt är kanske att 73 procent av respondenterna uppgav att de känner den eller de som utsätter dem (Friends, 2006).

Lagstiftning

Den 1 april 2006 trädde *lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever* i kraft. I lagens andra paragraf och åttonde stycke anförs att lagen avser att skydda barn från kränkande behandling (som på annat sätt än diskriminering eller trakasserier på grund av etnicitet, religion, kön, funktionshinder, sexuell läggning eller av sexuell natur) kränker barnets eller elevens värdighet. Lagen ålägger även verksamhetsansvarig (enligt Skollagen 1985:1100) att upprätta en likabehandlingsplan som utöver att främja jämlikhet även ska förebygga och förhindra kränkande behandling. Dessutom ska planen följas upp och ses över varje år. Rektorn eller annan skolledare är skyldig att utreda och åtgärda sådan behandling när den kommer till dennes eller annan personals kännedom. Huvudmannen (oftast kommunen i vilken skolan ligger) kan bli skadeståndsskyldig om kränkningen inte är ringa och det är huvudmannens ansvar att bevisa att alla åtgärder vidtagits för att förhindra kränkning (SFS 2006:67).

I regeringens proposition *Trygghet, respekt och ansvar – om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever* (2005/06:38) tar de upp motiven bakom den föreslagna lagstiftningen. Regeringen menade att lagen i grunden är en fråga om mänskliga rättigheter och att främja alla människors lika värde. Vidare framhöll de att skolan är en av Sveriges största mötesplatser och därför måste det vara en trygg mötesplats som är skonad från kränkningar och som präglas av demokratisk grundsyn. Trots utförliga riktlinjer i skolans styrdokument ansåg regeringen att barns och elevers rättsäkerhet borde skärpas. Förutom att lagen bör utgå från FN:s barnkonvention är barns välmående en förutsättning för deras lärande och utveckling. Åtgärderna bör inte enbart inriktas på ungas uppträdande utan även uppmärksamma skolpersonalens bemötande och hur verksamheten organiserar det förebyggande arbetet. Regeringens förslag grundade sig i vikten av demokratifostran och

delaktighet samt det faktum att skoltrivseln minskar i takt med att eleverna blir äldre. De såg också ett behov av en egen lag för skolverksamheterna då kränkningar blivit ett samhällsproblem. Skolan hade inte lyckats uppnå de förväntningar som finns angivna i läroplanen och därför ansåg regeringen att rättssäkerheten väger tyngre än de svårigheter lagen kan medföra. Vidare bör mobbning ingå i lagstiftningen så att dessa kränkningar behandlas utifrån ett gemensamt förhållningssätt till barns integritet och värdighet. Termen *annan kränkande behandling* föreslogs som ett nytt begrepp och "är varje uppträdande utan diskriminerande inslag som kränker en flickas eller pojkes, kvinnas eller mans värdighet" (Prop. 2005/06:38, s 82). Behovet av ett nytt begrepp motiveras med hur termen trakasserier kommit att bli helt förknippad med diskriminering och hur termen mobbning genom forskning och daglig användning uteslutande kopplas till kränkningar bland barn. I propositionen betonades även att de kränkningar som faller under begreppet annan kränkande behandling ofta är brott enligt Brottsbalken, exempelvis olaga hot, misshandel, tvång, förtal och ofredande. Lagen ställer även krav på aktiva åtgärder. En sådan är upprättande av ett förebyggande arbete då det skapar en medvetenhet kring problematiken och motverkar intolerans. Kraven på ett målinriktat arbete syftar till att förse skolan med skarpare verktyg för att bekämpa bland annat mobbning. Vidare ses likabehandlingsplanen som ett viktigt komplement till de i stor utsträckning tillämpade förbuden. Den syftar också till att gynna en positiv utveckling och till att engagera elever och föräldrar. Skolan förläggs även med utredningsskyldighet för att de ska ta alla tecken på kränkningar på allvar och vidta nödvändiga åtgärder (Prop. 2005/06:38).

Psykologen Christer Olsson menar att den nya lagen ger mobbade barn en chans till upprättelse. Han lyfter särskilt fram vikten av likabehandlingsplanen och att bevisbördan numera ligger på skolan (Olsson, 2006). Tillsynen ska enligt den nya lagen ombesörjas av barn- och elevombudet vid Skolverket. Nuvarande ombud, Lars Arrhenius, menar att all nätmobbing som på något sätt är kopplad till skolan enligt lagen ska utredas av skolan. Det räcker, enligt honom, med att till exempel ett mail skickats till ett elevdatakonto oberoende av när det skickats för att skolan ska vara skyldig att utreda. Därmed framhåller Arrhenius att skolans skyldigheter på så sätt är relativt omfattande (Eliasson, 2006). E-mobbningen är sällan helt frikopplad från skolan utan kan exempelvis förstärka mobbning som inletts i skolan eller ske över skolans datorer (Microsoft, 2006).

I detta sammanhang kan det också vara intressant att uppmärksamma en pågående utredning enligt ovanstående lag. Barn- och elevombudsmannen har efter anmälan utrett hur en skola i Malmö hanterat ett fall av mobbning som även innefattat elektroniska kränkningar. Pojken har vid mer än ett tillfälle tejpats fast vid stolpar och träd och filmats av mobbarna. Denna film har senare lagts ut på Internet. Fallet innefattar även relativt omfattande traditionell mobbning som ägt rum på skolan och Barn- och elevombudsmannen har inte funnit att skolan uppfyllt sina lagliga skyldigheter och ställer därför skadeståndskrav på Malmö kommun (Arrhenius & Ericmats, 2007). I skrivandets stund är Malmö stad ålagd att redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra mobbningen i ovanstående fall (Westerholm & Terdén, 2007).

Den nya lagen är också ett steg mot att följa direktiv från FN och Världshälsoorganisationen (WHO). Båda organisationerna efterfrågar system som är trovärdiga, enkla, lättåtkomliga och rättssäkra och där barn kan anmäla diskriminering, mobbning och våld i skolan. Efter att den nya lagen trätt i kraft gjordes en kartläggning där 99 fall av mobbning som anmälts till Barn- och elevombudsmannen under 2006 granskades. Gill och Lindström (2007) kartlade utifrån anmälningarna vem eller vilka som kränker och kränks, hur allvarliga dessa kränkningar är och hur länge trakasserier pågått. Resultatet är nedslående. Det tyder på att samhället och

skolan misslyckas med att erbjuda de unga ett tillräckligt skydd. Tre till fyra barn trakasseras varje vecka så allvarligt att föräldrarna inte ser någon annan utväg än att anmäla. Dock tyder forskning på att endast trettio procent av dem som utsätts för kränkningar ger sig till känna. Utifrån de anmälningar som inkommit verkar skolans insatser vara bristfälliga då offren möts av ”i bästa fall, en nonchalerande attityd hos vissa lärare och rektorer, i värsta fall ett konsekvent förnekande av problemet” (Gill & Lindström, 2007, s 157). Författarna poängterar dock att upprättandet av en juridisk ombudsman som erbjuder barn och elever rättssäkerhet är ett steg i rätt riktning mot att leva upp till FN:s och WHO:s begäran om anmälmöjligheter (Gill & Lindström, 2007).

Sjuttonde artikeln i Förenta Nationernas Barnkonvention tar upp dels barns rättigheter att ta del av media men också massmedias ansvar att förse barn med stimulerande information. Den ålägger även konventionsstaterna att skydda barnen från sådan information som kan ha en skadlig inverkan på dem genom att staten förväntas upprätta passande riktlinjer (UNICEF, 2007).

Under 2000-talets inledning sköt användningen av Internet i höjden i den industrialiserade delen av världen. Mediappro (2006), ett projekt i EU:s regi som syftar till att kartlägga ungas användning av den nya informationstekniken, menar att perioden mellan 2000 och 2005 kommer att gå till historien som perioden då nya sätt att kommunicera och en ny era för att betrakta kunskap etablerades (Mediappro, 2006). Mediappro lät 9000 unga mellan 12 och 18 år besvara ett frågeformulär och av dem valdes 240 individer ut för intervju. Projektet som sträckte sig över nio europeiska länder och Kanada syftade till att kartlägga hur unga hanterar de risker och möjligheter som den nya informations- och kommunikationsteknologin erbjuder och kan ses som ett steg mot att uppnå Barnkonventionens uppmaning (Mediappro, 2006).

Teoretiska utgångspunkter

För att förstå de mekanismer som påverkar den elektroniska mobbningen anser vi att det kan vara värdefullt att fördjupa sig lite i den nya nätkultur som utvecklats i IT-samhället. Således kommer vi att redogöra de viktigaste aspekterna av nätkulturen i det här avsnittet. Vi har även valt att analysera vår empiri utifrån symbolisk interaktionism. Detta perspektiv kommer att beskrivas utifrån begreppen definition av situationen, social interaktion, symboler, aktivitet och nuet.

Nätkulturen

För att förstå varför det idag talas om nätkultur är det av vikt att förstå hur begreppet kultur används i forskningen och då särskilt inom sociologin. I ett vidare perspektiv kan kultur stå för ett sätt att leva, ett språkbruk, seder och bruk eller som en del av begrepp som till exempel mass- och populärkultur (Barker, 2004). Anthony Giddens menar att kultur är en särskild grupps mer abstrakta värderingar samt hur deras beteende och vad de producerar beror på vissa fastställda normer. Enkelt uttryckt betecknar kultur således människors sätt att leva och att göra världen begriplig (Johansson & Miegel, 1996). I dagens samhälle är kultur i detta sammanhang inte längre begränsat till nationer eller mindre grupper. Kultur bör istället ses som sociala sammanhang som sträcker sig från det lokala till det globala via relationer eller andra förbindelser (Barker, 2004). Dagens kultur påverkas i hög utsträckning av vad som pågår i den virtuella världen och vi bör erkänna den virtuella kulturens betydelse för vår personliga och kollektiva kultur (Jones & Kucker, 2001).

Cyberrymden är inte en fysisk plats utan omkonstrueras kontinuerligt genom kommunikation av digitaliserad information. Nyman (2007) menar att cyberrymden kan ses som en avbild av verkligheten innehållande alla aspekter av mänskligheten och att kränkningar som sker online är lika påtagliga för offret som om de skett i verkliga livet. Han menar dock även att cyberrymdens speciella utformning tycks utmana människan att ta risker hon inte skulle ha tagit i verkligheten och att den därför kräver särskild uppmärksamhet. Nyman pekar på att anonymiteten, snabbheten och den fysiska obundenheten tillsammans med den allt mer avancerade teknologin är vad som karaktäriserar cyberrymden och skapar dess speciella kultur (Nyman, 2007).

Don Tapscott (1998) beskriver i sin *Growing up digital* den nya generationen som växt upp omgivna av den nya digitala tekniken och menar att de som var mellan två och 22 år gamla 1999 tillhör vad han kallar nätgenerationen. Vidare menar Tapscott att det är första gången i historien som barn och unga är mer bekväma med och har mer kunskap om den IT-utveckling som kommit att bli central för samhället än vad vuxengenerationen är (Tapscott, 1998).

Tapscott (1998) anser att denna generation framställs orättvist i media då de beskrivs som självcentrerade individer som saknar sociala värderingar och endast strävar efter materiell framgång. Ungdomarna omnämns som cyniska, arga, våldsamma och självupptagna. Tapscott lovordar dock deras aktivitet på Internet och menar att de snarare utvecklar sina sociala förmågor tidigare än föregående generationer istället för att, som utomstående anser, bli socialt isolerade och fördummade. Tapscotts ståndpunkt kan sammanfattas med orden:

”Everybody relax. The kids are all right. They are learning, developing and thriving in the digital world. They need better tools, better access, more services, and more freedom to explore, not the opposite” (Tapscott, 1998, s 7).

Nätgenerationen värderar visserligen det goda livet och materiella ting men är därför inte mindre idealistiska. De uppvisar en social medvetenhet där rättvisefrågor och individuella rättigheter är betydelsefulla. Deras egen kompetens är central precis som möjligheten att få och behålla kontakten med andra. Trots en misstro till staten och en osäkerhet inför vad vuxenvärlden kan erbjuda ser nätgenerationen ändå sina föräldrar som den viktigaste källan för att få vägledning och känslomässigt stöd (Tapscott, 1998). Då Tapscott mestadels fokuserar på generationens kunskapsmässiga fördelar och möjligheter tar Kelsey (2007) upp hur den sociala verkligheten förändrats. Utifrån MySpace (internationell nätgemenskap) har hon tagit del av hur unga ser på vänskap på nätet. De lägger till sig själva på andras MySpace-sidor eller accepterar andras förfrågningar om att bli vänner utan att egentligen ha några band med personen ifråga. Att ha många vänner på sin sida är ett sätt att klättra i den sociala hierarkin. Kelsey menar att:

”This e-generation of kids is operating under the assumption that intimacy does not require a physical presence, privacy is not important, sound bites are better than meaningful conversation, relationships are disposable, friendships are conditional, and trust is an illusion” (Kelsey, 2007, s 101).

Patrik Hernwall (2001) genomförde en studie på 77 barn i åldrarna 8 till 13 år som syftade till att få en förståelse för barns upplevelse av att växa upp i ett föränderligt samhälle samt att undersöka hur barn ser på sin kommunikation på Internet och via chatt och mail. Hernwall ifrågasätter hur barndomen påverkas när dagens barn växer upp i en miljö som på många sätt är olik den deras föräldrar upplevde. Han menar att barns förhållande till tekniken är självklar

vilket medför att relationen till världen, verkligheten och sin egen identitet förändras. Det identitetsskapande som tidigare föregick i det reella livet kan idag till stor del bedrivas i den virtuella världen. Identiteten kan på många sätt omformas på Internets sociala arenor där barn och unga upprätthåller kontakter, utbyter erfarenheter och provar roller (Hernwall, 2001). I vad som kan ses som en uppföljning till sin avhandling tar Hernwall (2003) upp att det finns en paradox i nutidens digitala barndom. Samtidigt som barnen blir alltmer lyssnade på och autonoma kopplas kompetens fortfarande ihop med ålder (Hernwall, 2003). Detta påstående är särskilt intressant om det ställs i relation till Tapscotts ställningstagande om att barn och unga är överlägsna vuxna när det kommer till att hantera informationstekniken (Tapscott, 1998).

Bauman & May (2001) hävdar att de vänskapsband som unga skapar i den elektroniska världen är lika värdefulla och uppfattas som lika reella som kamratrelationer i verkligheten. De menar även att fysisk närhet inte är ett krav för att kunna identifiera sig med och känna gemenskap med andra. Det är naturligt att identifiera sig med en grupp och känna tillhörighet och förståelse. Det medför att de som inte tillhör den gruppen, det vill säga alla som inte kan eller vill tillhöra gemenskapen, betecknas som de andra. *De* är en grupp endast på grund av att de inte är en del av gruppen som betecknas som *vi*. Grupperna *vi* och *dem* är en motsättning till varandra och kan inte existera utan varandra. Men det betyder inte att dessa kollektiva identiteter är negativa, för utan en möjlighet att jämföra oss mot dem skulle identitetsskapandet försvåras (Bauman & May, 2001). Att nätgemenskaperna är riktade till en målgrupp där tillhörighet baseras på ålder, intressen, bostadsort eller något annat gör dessa till utmärkta exempel för hur ett *vi* skapas i nätkulturen (Dunkels, 2007a). I det här sammanhanget är det också värt att nämna hur det ofta talas om ungas anonymitet på Internet. Men Enochsson och Olin (2007) hävdar att just när det kommer till nätgemenskaper är det mer i sin ordning och tala om pseudonymitet. Utan att uppge sitt riktiga namn vill de ge uttryck för vem de är som person och detta sker genom ett alias som kompletteras med personlig information. Det har skapat en annan umgängesetik och verkar ha underlättat för ungdomarna att uttrycka både positiva och negativa saker (Enochsson & Olin, 2007).

Internet innebär att barn får ta del av vuxenvärlden på ett sätt som tidigare inte var möjligt. Detta närmande till de vuxna arenorna kan även locka till ett gränsöverskridande beteende. Hernwall (2003) ser denna tillgänglighet och gränsövertredelse som centrala aspekter för att förstå barns livsvillkor. Nyman (2007) uttrycker oro för vad han tolkar som att de traditionella värdena har förskjutits och vad som idag anses vara privat, riskfyllt eller pinsamt ligger långt bortom föregående generationers inställning (Nyman, 2007).

Elza Dunkels avhandling från 2007 syftar till att undersöka ungas uppfattning om vad som är negativt på Internet och hur de utvecklar och använder strategier för att hantera detta. Hon fann dock, vilket även bör uppmärksammas, att ungas relation till Internet i huvudsak är positiv. Internet verkar utöka ungas liv genom att förse dem med en alternativ arena för kommunikation som karaktäriseras av andra villkor än kommunikation i det verkliga livet. Ungas uppfattning om Internet står, enligt Dunkels, i kontrast till den bild massmedia har målat upp. Hon menar att barn och unga är medvetna om och kan beskriva de negativa aspekterna av Internet men att dessa oftast inte är särskilt framträdande i barnens dagliga Internet-användning. Sammanfattningsvis är Dunkels positivt överraskad över kvaliteten i de strategier barn och unga har utvecklat för att hantera faror och hot på nätet. Hon poängterar att kunskap om vilka hot som påverkar unga på Internet inte får baseras på antaganden utan måste grundas i forskning (Dunkels, 2007b).

Mediappro (2006) uppmanar i sin undersökning föräldrar och skolpersonal att uppmuntra till diskussion kring hur unga hanterar sina relationer online samt att tyngdpunkten bör ligga vid att utveckla ungas färdigheter att hantera riskerna. Mediappro avråder helt från att förbjuda eller använda sig av program som filtrerar eller blockerar visst innehåll på Internet (Mediappro, 2006). Stiftelsen för Kunskaps- och kompetensutveckling publicerade i november 2007 *Unga Nätkulturer* där de samlat den svenska spetskompetensen kring just unga och nätkulturen. Syftet är att skapa gemensamma förhållningssätt och presentera hanteringsmöjligheter kring hur barn och unga behöver vuxen närvaro och etisk vägledning i den digitaliserade världen. Barns och ungas IT-kompetens kombinerat med vuxnas moraliska erfarenhet skulle öppna upp för utnyttjandet av teknikens fulla potential (Rask, 2007).

Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism är ett teoretiskt perspektiv som används för att analysera sociala verkligheter. Delvis är symbolisk interaktionism ett mer allmänt teoretiskt synsätt som kan användas för att förstå samhället. Men det är även en relativt specifik teori inom socialpsykologin som fokuserar på socialisationsprocessen, det vill säga hur människan utvecklar sitt sociala beteende. På så sätt kan symbolisk interaktionism ses som två skilda fenomen (Trost & Levin, 2004). Symbolisk interaktionism är ytterst relevant när det kommer till att söka förståelse kring människans sociala förhållanden då det kan tillämpas på alla sociala sammanhang och hjälpa till att förklara dessa. I dessa sammanhang måste även den ovan beskrivna nätkulturen och elektronisk mobbning räknas in. Symboliska interaktionister framhåller vikten av att samla in sina data genom att studera människan i hennes verkliga situationer (Charon, 2001). Traditionellt sett kan en teori förklara och predicera skeenden, men de som har använt och använder sig av symbolisk interaktionism är i större utsträckning intresserade av att förstå dessa skeenden. Den symboliska interaktionisten fokuserar på förståelse, inte orsak och verkan (Trost & Levin, 2004).

Som begrepp myntades symbolisk interaktionism av Herbert Blumer, men perspektivet har utvecklats av generationer av sociologer som främst var verksamma vid University of Chicago under 1800-talets senare del och tidigt 1900-tal. Särskilt betydelsefulla för symbolisk interaktionism är, förutom Blumer, även Charles H Cooley och George H Mead. Blumer hävdar att symbolisk interaktionism också kan ses som en metod som avser skapa belegg för kunskap om människans uppträdande och gruppliv (Hewitt, 1979), och är således relevant för att försöka förstå hur e-mobbning uppträder i nätkulturen. Symbolisk interaktionism, och då särskilt Mead, influerades av rådande idéer kring pragmatism, behaviorism och darwinism (Charon, 2001).

För att underlätta förståelsen av symbolisk interaktionism är det enklast att dela upp perspektivet i fem delar. Vi har därför valt att dela in symbolisk interaktionism i: definition av situationen, social interaktion, symboler, aktivitet och nuet.

Definition av situationen

Denna del av symbolisk interaktionism har bäst beskrivits av William I Thomas som menar att: "If men define situations as real, they are real in their consequences" (Trost & Levin, 2004, s 12). Det medför att det är orimligt att i dagens samhälle förkasta de skeenden som tar plats i den virtuella världen som överkliga eftersom de, som Nyman (2007) poängterar, är precis lika påtagliga för individen som om det skett i verkligheten (Nyman, 2007). Det innebär även att människan inte bara uppfattar situationen hon befinner sig utan även att hon bedömer den och handlar utifrån sin uppfattning av situationen. Alla handlingar sker således utifrån hur människan förväntar sig att omgivningen ska bemöta dessa (Trost & Levin, 2004).

I vår interaktion med andra och oss själva definierar vi vad som händer i en specifik situation och handlar utifrån den definitionen. Det avgörande för hur vi handlar är alltså vår egen uppfattning av vad som sker och inte vad som kan ses som den objektiva verkligheten (Charon, 2001). Dock finns det situationer som kan anses uppfattas som objektiva. Detta beror på att vi socialiserats att uppfatta dem på samma sätt och använder samma symboler för att beskriva dem (Trost & Levin, 2004).

Social interaktion

Symbolisk interaktionism fokuserar mer på den sociala interaktionen, människors sociala handlingar, än på personlighetsdragens eller samhällets påverkan på människans beteende. Inom perspektivet menar man att samhället successivt utformas och kontinuerligt förändras genom social interaktion mellan dess invånare (Charon, 2001). Det uppvisade beteendet är inte enbart en reaktion på stimuli eller något som produceras på egen hand utan individens interaktion med andra skapar det konkreta beteendet. På detta sätt skapas ömsesidiga och meningsfulla men situationsbundna mönster för hur vi beter oss (Hewitt, 1979). Interaktionen sker genom samtal men även med gester och annan mimik (Trost & Levin, 2004).

Charon (2001) menar att social interaktion formar oss som människor, avgör hur människor handlar i olika situationer, formar våra identiteter och skapar samhället. Men i social interaktion ingår även dolda faktorer som att sätta sig in i någon annans situation, att vara medveten om sin egen kommunikation, att tolka andras handlingar och att ta hänsyn till andras förväntningar och uppmaningar (Charon, 2001). Mead myntade uttrycket rollövertagande som innebär en förmåga att utifrån den andres perspektiv sätta sig in i hur det egna beteendet uppfattas av den andre (Mortensen, 2007). Det egna beteendet bedöms också utifrån hur individen tror att det uppfattas av den generaliserade andre. Detta är ett slags abstrakt samhälle som enklast kan beskrivas som de regler och normer som finns i den samhällsliga kulturen individen växt upp i (Blumer, 1969). Mead menar att rollövertagandet är nödvändigt för att kunna interagera med andra (Mortensen, 2007). Rollövertagandet är också ett måste för att kunna förvärva och använda gemensamma symboler (Charon, 2001).

Symboler

Det centrala för George H Mead är utbytet av olika tecken och han skiljer på icke-signifikativa gester och signifikativa symboler. Mead menar att allt ifrån kroppsspråk till avancerat språk är sådana tecken men att gesterna sker utan reflektion och är ofta biologiska responser. Signifikativa symboler å andra sidan är enligt Mead riktade både till sig själv och till den andre och förutsätter att fenomenets betydelse tolkas på samma sätt (Mortensen, 2007). Användandet av symboler är således lika viktigt för sändaren som för mottagaren då sändaren använder en särskild symbol för att begripliggöra ett fenomen för den andre. Symboler är sociala objekt som betecknar just det vi kommit överens om att de ska beteckna och att förstå symbolerna innebär att vi förstår det som de representerar (Charon, 2001). Språksymboler som symboler för objekt är avhängiga av att en grupp uppfattar symbolen på samma sätt och använder sig av den både gentemot varandra och i sina handlingar i omvärlden. Objekt är i det här sammanhanget allt som kan syftas på eller hänvisas till såväl psykiskt som fysiskt (Hewitt, 1979).

Genom att utveckla symboler har människan möjliggjort för sig själv att koda verkligheten för sitt inre. Alla objekt som finns i hennes yttre miljö namnges med hjälp av symbolerna och hon kan använda sig av symbolerna istället för objekten och till och med i frånvaro av objekten (Hewitt, 1979). Särskilt viktiga är symbolerna eftersom de ersätter den fysiska verkligheten och endast tack vare symbolerna är det komplicerade grupplivet som oftast kallas samhället

möjligt. I slutändan skulle det vara svårt att fungera som människa utan symboler (Charon, 2001).

Symboliska interaktionister menar att användandet av symboler har betydelse för allt som är mänskligt. Varje individ är beroende av att samhället tillhandahåller symboler eftersom användandet av symboler är omöjligt utan andra människor. Men å andra sidan är dagens komplicerade samhällsstruktur också beroende av människans symboler för att fungera. Således blir det ett cirkulärt beroendeförhållande; i avsaknad av andra kan inte människan skapa de symboler som är nödvändiga för att samhället ska fungera och utan samhället finns ingen grund för symbolisk kommunikation (Charon, 2001).

Aktivitet

Centralt för symbolisk interaktionism är fokuseringen på människans beteende som en social varelse och att människan är aktiv. ”Människan är inte, människan gör” (Trost & Levin, 2004, s 20). Men på grund av vår aktivitet och våra individuella definitioner av situationer och fenomen är vi även svåra att förutsäga. Det är en förutsättning att vi förstår den andres definitioner och symboler för att helt förstå dennes handlande (Trost & Levin, 2004). Charon (2001) menar att människan i själva verket inte reagerar på sin omgivning utan istället använder den och definierar den utifrån hur den kan påverka hennes mål. Människan är således inte en passiv medlöpare utan ska förstås som aktiv och till en viss del fri att agera utifrån sina mål och tolkningar (Charon, 2001). För att förtydliga ytterligare kan man säga att:

”Människors handlande är både på individuell och social nivå typiskt *målorienterat*. För att uttrycka saken mer exakt: vare sig individen handlar ensam eller i samförstånd med andra *inriktar* sig hans handlande typiskt på ett sluttillstånd eller slutobjekt” (Hewitt, 1979, s 61).

Vår aktivitet bör också förstås utifrån hur Mead delat in jaget i två delar: *me* och *I*. Snarare än delar representerar *I* och *me* faser i hur individen ska och bör uppträda (Hewitt, 1979). *Me* beskrivs oftast som en socialisationsprocess där alla normer, vår bakgrund och vårt samvete finns internaliserade och som ett resultat av vår uppväxtkultur. *I* är den aktiva delen av jaget som agerar utifrån stimulans, dock sker aktiviteten mot bakgrund av *me* där även upplevelsen lagras som en erfarenhet (Trost & Levin, 2004). Hewitt (1979) tar upp hur Meads *I* och *me* ibland har jämförts med Freuds det, jag och överjag men menar att det finns stora skillnader. *I* och *me* för inte en kamp såsom detet och överjaget utan samarbetar istället. *Me* organiserar *I*:s aktiviteter. *Me* och *I* står för en viktig del av symbolisk interaktionisms föreställning om individ och samhälle: ”människors uppträdande är både nytt och rutinmässigt, det innehåller såväl förnyelse som konformitet” (Hewitt, 1979, s 82).

Nuet

Nuet har fått stor betydelse eftersom människan interagerar med sina symboler i nuet och definierar situationen i nuet. Därmed befinner hon sig också i ständig förändring och även om en del processer går så långsamt att vi luras att tro att stabilitet råder är samhället och människan på grund av sin orientering i nuet alltid under förändring (Trost & Levin, 2004). Charon (2001) menar att våra handlingar varken styrs av våra egna erfarenheter eller tidigare skeenden i samhället utan att vad människan gör bestäms av vad hon upplever i nuet och hur hon tolkar och definierar situationen (Charon, 2001).

Sammanfattningsvis sökte Blumer klarlägga Meads tankar och teorier kring symbolisk interaktionism genom att beskriva symbolisk interaktionism utifrån tre teser som förenklats av Hewitt (1979):

”Den första är att ”människor handlar i förhållande till saker utifrån den innebörd som sakerna har för dem”. Den andre säger att ”sakernas innebörd härleds ur eller uppstår ur den sociala interaktion individen har med sina medmänniskor”. Och den tredje: ”Denna innebörd hanteras i och modifieras genom en tolkningsprocess som individen använder när han hanterar de saker han stöter på.” (Hewitt, 1979, s 55).

Det kan även vara av värde att betona att symbolisk interaktionism utgår från det faktum att människan är en aktiv problemlösare och att samhället är ett resultat av den process aktiva individer skapar. Interaktionen mellan människor har betydande inflytande på hur samhället och individerna utvecklas. Samhället är avhängigt på social interaktion, kommunikation via symboler och samverkan. Detta skapar kulturen som sedan används som vägledning för individernas handlingar. Därför är kulturen, och således samhället, föränderligt och förhandlingsbart (Charon, 2001).

Forskning om mobbning

I detta avsnitt kommer vi att ta upp forskning kring såväl traditionell som elektronisk mobbning. Dessutom kommer vi att beskriva vad som kännetecknar de som utsätter andra och de som blir utsatta för mobbning. För att exemplifiera forskningsläget på det här området resulterar sökordet mobbning i 833 träffar, varav endast 14 avhandlingar, på databasen Libris. Bullying som är det engelska ordet för mobbning genererar 12 avhandlingsträffar. De sökord som kan förknippas med elektronisk mobbning ger inga träffar alls. Intressant i sammanhanget är att flertalet forskare, bland annat Campbell (2005), menar att mobbning accepterats som en naturlig om än grym del av barndomen. Därför är området, särskilt elektronisk mobbning, i stort behov av kartläggningar, undersökningar och teorier kring problematiken. Mycket av forskningen utgår ifrån och refererar till Dan Olweus (1973, 1991, 1999, 2007) och även om hans forskning på många sätt har varit grundläggande och nydanande är behovet av nya förklaringsmodeller relativt akut. Forskningen kring elektronisk mobbning är fortfarande begränsad och vedertagna förklaringsmodeller och liknande saknas helt. Det material som finns att tillgå är mestadels publicerat i form av vetenskapliga artiklar och kartläggningar.

Som sagt är Dan Olweus, psykologiprofessor vid Bergens universitet i Norge, en mycket framträdande forskare inom mobbning. Det är väldigt få studier som inte tar upp hans arbete med att forska kring och förebygga mobbning. Olweus definition av mobbning har blivit ledande och hans preventionsprogram har tillämpats över i stort sett hela världen (Juvonen & Graham, 2001). Olweus menar att ”en person är mobbad när han eller hon, upprepade gånger och under viss tid, blir utsatt för negativa handlingar från en eller flera personer” (Olweus, 1991, s 4). Denna definition innehåller tre kriterier för vad mobbning är:

”Det är ett ”ondsint” beteende (med en förmodad avsikt att tillfoga skada eller obehag) som upprepas och sker under viss tid i en interpersonlig relation som kännetecknas av en obalans i styrka eller makt” (Olweus, 2007, s 59).

I *Olikas lika värde – om arbetet mot mobbning och kränkande behandling* (2003) kan vi utläsa att Myndigheten för skolutveckling håller med Olweus men förtydligar definitionen genom att beskriva hur mobbning kan komma till uttryck. Handlingarna kan vara fysiska (slag och knuffar), verbala (hotelser och skällsord), psykosociala (utfrysning och ryktesspridning) och textburna (klotter, brev, mail och SMS) (Myndigheten för skolutveckling, 2003).

Traditionell mobbning

Den inriktade forskningen kring mobbning uppstod på 1970-talet. Då tre unga män i Norge under en relativt kort period tog sina liv till följd av mobbning påbörjade Dan Olweus sin forskning kring mobbningsproblematiken (Rigby, Smith & Pepler, 2004). Dan Olweus *Hackkycklingar och översittare* från 1973 måste ses som den första vetenskapliga dokumentationen av mobbning (Olweus, 2007). Där har Olweus redovisat sin forskning kring skolmobbning och han har undersökt huruvida aggression och förtryck är mekanismer som ligger bakom mobbning. Olweus menar att Peter-Paul Heinemann har haft en viktig funktion i medvetandegörandet av mobbning på den allmänna arenan men han ställer sig frågande till Heinemanns antaganden om mobbning som ett ”alla mot en”-fenomen. Olweus menar att det döljer mobbares åtskilda motiv och varierande deltagande i mobbningen. Även när det kommer till att se på mobboffret som avvikare är Olweus kritisk. Olweus fann det svårt att luta sin forskning mot en sammanhängande teoretisk utgångspunkt men intresserar sig för den forskning som finns om dominanshierarki och syndabocksteorin. Den föregående antas i djurvärlden syfta till att kontrollera aggressioner och bibehålla social stabilitet. Syndabocksteorin hävdar att aggressioner och fördomar flyttas över på en oskyldig och ofarlig individ (Olweus, 1973).

Olweus forskning resulterade i ett preventionsprogram som implementerades i Norge med start 1983 och som senare erhöll internationellt erkännande. Programmet hade varierande genomslagskraft men måste ändå ses som starten på vad som skulle bli en era av preventionsprogram. Rigby, Smith och Pepler (2004) har identifierat vanliga faktorer hos sådana program. Vanligtvis inleds arbetet genom att skapa en medvetenhet om hur vanligt förekommande och allvarlig mobbningen är på den aktuella skolan. Detta sker oftast genom diskussioner i lärarkåren men även genom samarbete med föräldrar och elever. Därefter skapas en anti-mobbningpolicy som poängterar hela skolans samlade arbete mot mobbning. Policyn beskriver även hur den ska genomföras och innehåller riktlinjer för hur mobbningsbeteenden ska motverkas och hur offer ska få hjälp (Rigby, Smith & Pepler, 2004).

Även Zelma Fors (1993) anser att det saknas enhetliga teorier kring mobbning. Hon gör en diskussion utifrån individualpsykologiska, socialpsykologiska och sociologiska teorier för att öka förståelsen för mobbning. Då Fors har bedrivit fallstudier har individuella förklaringar kommit att dominera hennes material men begreppet makt måste också anses få betydande utrymme i hennes avhandling. Hon har i sina fallstudier fokuserat på att identifiera och förtydliga faktorer och processer som främjar eller försvårar att relationen mellan mobbare och offer förbättras. Hon fann att det är avgörande att alla inblandade (skola, personal, elever, föräldrar) är medvetna om att mobbningen existerar. Dessutom måste det tydliggöras att det är mobbaren som står för de negativa handlingar och att det är dennes beteende som måste förändras. Ofta måste mobbaren få vuxen hjälp för att kunna förändras. Fors kom även fram till att vuxna måste förklara hur och varför mobbning uppstår för barn och unga. Särskilt viktigt är det att maktaspekterna i processen tydliggörs (Fors, 1993).

Gunilla O Björk (1999) har i sin forskning undersökt vad mobbning är, försökt förstå i vilken situation mobbning växer fram samt vad det är som gör att mobbningen består. Hon

analyserar sitt material utifrån en förförståelse om hur makt utvecklas och bibehålls. Björk utgår från makt som något som utvecklas i en social process när människor möts och påverkar varandra. Men makt bör också förstås utifrån hur det påverkar den etablerade sociala relationen. Om makten inte fördelas jämt när en relation inleds kommer det även fortsättningsvis att prägla relationen. På detta sätt skapas mobbare och deras offer. De slutsatser Björk anför är att mobbning består i upprepade kränkningar där den utsatta individen förklaras som inkompetent i det aktuella sammanhanget. Mobbningen uppträder som ett spel med vissa regler som måste efterföljas för att få delta. Den som behärskar spelreglerna får utökat handlingsutrymme och därigenom större makt (Björk, 1999).

Elektronisk mobbning

I en undersökning gjord av Microsoft likställs e-mobbning, digital mobbning och nätmobbning och definieras tillfredställande som:

”kränkande eller hotande kommunikation via olika elektroniska kanaler; sms, mail, mms eller icke tillståndsgiven bildpublikation på nätet. Avsändaren är ofta anonym” (Microsoft, 2006, s 4).

Psykologen Christer Olsson väljer att definiera mobbning utifrån en känslomässig upplevelse. Han ger den mobbade tolkningsföreträdare och menar att:

”mobbad är den elev som på fredagskvällen vid tanken på vad som eventuellt kan hända nästa vecka i skolan blir ledsen, och möjligheten att känna glädje den kvällen är förstörd” (Olsson, 1998, s 19).

Med denna definition i åtanke uttrycker Olsson oro för att den mobbade tvingas utstå kränkningar även på hemmaplan och att deras situation ytterligare har försvårats (Eliasson, 2006).

Marilyn A Campbell (2005) har kartlagt studier på fenomenet elektronisk mobbning och anser att e-mobbning är ett gammalt fenomen i ny tappning. I stor utsträckning är det samma individer som mobbar i den virtuella världen som i verkligheten. Det skrivna ordet på Internet kan återupplevas av offret vilket inte ger offret en chans att glömma bort kränkningen. Detta tros också leda till att elektronisk mobbning kan ge allvarligare eller mer varaktiga konsekvenser än traditionell mobbning (Campbell, 2005).

Raskauskas och Stoltz (2007) har utfört en studie som jämför elektronisk och traditionell mobbning där 84 ungdomar svarade på en enkätundersökning. Resultaten pekar på att den som utsätts för traditionell mobbning löper högre risk att utsättas för elektronisk mobbning. Det framkom även att det vanligaste sättet att kränka någon var genom att skicka meddelande på mobilen åtföljt av att trakasseras på Internet eller speciella webbsidor. Mobiltelefoner med kamerafunktion används också relativt flitigt för att kränka andra. Raskauskas och Stoltz är eniga med Campbell (2005) om att elektronisk mobbning utgör ett allvarligare hot för offret då kränkningarna ofta är anonyma och sträcker sig utanför skolan och in i offrets tidigare tryggare sfärer. Den elektroniska mobbningen är heller inte fristående från skolan då den ofta bygger på incidenter som inträffat i skolmiljön. De har dock funnit att äldre elever är mer benägna att rapportera mobbningen och anser att skolans antimobbningsprogram bör utökas att även omfatta e-mobbning eftersom liknande insatser kan antas ha effekt på båda formerna av mobbning (Raskauskas & Stoltz, 2007).

Folk skriver att jag är ful och att dom vill att jag ska dö, i skolan ber dom mig gå hem och ta livet av mig, och på internet tjarar dom om hur jobbigt det är att jag finns. Dom påstår att jag är fattig, tjock, ful äcklig och allt sånt..
Tjej, högstadiet (Friends, 2006).

I Qing Lis (2005) forskning kartläggs i vilken utsträckning barn och unga har mött elektronisk mobbning. Undersökningen gjordes på 177 elever och resultatet visade på att 25 procent hade blivit e-mobbade. Majoriteten av både offren och åskådarna rapporterade inte händelsen. Li fann även att det är vanligast att mobbningen sker via en kombination av mail, chatt och mobiltelefoner. Det uppgav ungefär 41 procent av offren. Hon menar att elektronisk mobbning har blivit ett allvarligt problem för skolan, men även för hela samhället (Li, 2005). Året efter, 2006, publicerade Li en ny rapport där hon undersökt eventuella könsskillnader när det kommer till elektronisk mobbning. Hon fann inga signifikanta könsskillnader när det gäller förhållandet mellan traditionell och elektronisk mobbning. Däremot är flickor som drabbas mer benägna att rapportera händelsen till en vuxen. Intressant är även att över en tredjedel av dem som drabbats väljer att inte rapportera eftersom de saknar tilltro till att vuxna skulle ta tag i och hantera problemen (Li, 2006).

Kelsey (2007) har kartlagt de olika sätt som elektronisk mobbning kan komma till uttryck på. Kränkningar kan ske genom att ett hotfullt, oförskämt eller oanständigt meddelande skickas via mail, SMS eller chatt. Mobbningen kan även ske genom att falska och sårande påståenden om en individ skickas till andra eller genom att en nedvärderande hemsida skapas om individen. Att låtsas vara någon annan, kanske till och med genom att använda dennes namn, att skicka eller publicera material som kan skada personen i fråga eller att försätta denna i fara anses också vara e-mobbning. Privat eller känslig information som införskaffats på oärligt sätt och sedan publicerats eller skickats vidare kan också skapa utsatthet. Kelsey nämner avslutningsvis att mobbning även kan ske genom att en individ helt enkelt utesluts från en nätgemenskap (Kelsey, 2007).

Vidare menar Kelsey (2007) att typiska tonårsbeteenden såsom impulsivitet, oproportionerliga känslomässiga reaktioner, inte fullt utvecklade empati och bristande insikt om verkliga konsekvenser bidrar till att elektronisk mobbning blir ett verktyg för upprörda ungdomar. Hon tar även upp att vuxna ofta missar e-mobbningen på grund av den fysiska distansen men hon vill poängtera att elektronisk mobbning är den fege sätt att mobba och ingenting mindre än teknologisk social terror. Eftersom en stor del av ungas sociala vardag numera pågår online vore det konstigt om inte en stor del av mobbningen också utspelar sig där. Kelsey menar att de elektroniska relationerna på grund av ovanstående ofta är känsligare för mobbning (Kelsey, 2007).

Mobbare och mobbade

Forskning har identifierat vissa egenskaper och andra faktorer som kan öka risken för att bli utsatt för eller utsätta andra för mobbning. Exempelvis har personlighet, uppfostran och uppväxt, utmärkande kännetecken och kvaliteten i relationer med jämnåriga betydelse (Rigby, Smith & Pepler, 2004). Höistad (2001) menar att det finns barn som löper större risk att utsättas för mobbning. Detta är barn som är överbeskyddade och som en konsekvens av det är mer otrygga och ängsliga. Även barn som brister i tilliten till omvärlden kan råka illa ut då de tenderar att överdriva tecken på utanförskap och således drar sig undan. Barn med negativ identitet kan ha problem att lämna den identiteten bakom sig även om den missgynnar dem. Då det är mycket viktigt för en individ att ha en identitet kan en negativ identitet således uppfattas som bättre än ingen alls. Höistad tar även upp undfallande barn som en riskgrupp.

Dessa känner sig maktlösa och anser sig inte kunna bemöta några påhopp vilket kan provocera mobbaren som helt förlorar respekten för det undfallande beteendet. Slutligen lider barn med sociala svårigheter en ökad risk eftersom de saknar ett naturligt förhållningssätt till vänskap och sociala verktyg för att skaffa kamrater (Höistad, 2001).

Olweus (1991) beskriver typiska passiva mobboffer som ängsliga, osäkra, försiktiga, känsliga och tystlåtna elever. De värderar sig själv negativt och dra sig undan från andra. I skolan känner de sig ensamma och övergivna samt är oftast negativt inställda till våldsanvändning. En annan typ är det provocerande mobboffret som är betydligt ovanligare men som karakteriseras av häftigt humör och hyperaktivitet. Mobbarna å andra sidan kännetecknas av en mer positiv inställning till våld, aggressivitet mot vuxna och kamrater, behov att dominera andra, impulsivitet och en positiv värdering av sig själva. Det finns även mindre aktiva mobbare som kan kallas medlöpare som har en passiv del i mobbningen (Olweus, 1991). I samarbete med Rädda Barnen har Olweus publicerat material som utvidgar ovanstående och tar upp gruppmeکانismer. Han menar att mobbningen kan bero på social smitta, det vill säga att om elever ser upp till den som mobbar kan de påverkas att delta. Vidare kan brist på ingripande från lärare eller andra elever leda till att mobbarens ställning förstärks och mer neutrala medlöpare kan förlora sina spärrar mot aggressiva tendenser och själva delta i mobbningen. Olweus menar även att om flera deltar i mobbningen är det enklare att skjuta över ansvaret på någon annan (Olweus, 1999).

Zelma Fors (1994) förklarar mobbning utifrån de mänskliga försvarsmekanismerna projektion och projektiv identifikation. Projektion innebär att mobbaren överför en del av sin egen aggression på offret och agerar som om offret visade den tillskrivna aggressionen. Offret känner sig i själva verket mycket hotat och anser att mobbaren avgör vad offret gjort eller sagt. För att undvika den reella situationen identifierar offret sig med den aggression som mobbaren uttrycker vilket kallas projektiv identifikation. Fors anser att för mycket fokus ligger på offret, då mobbning ofta förknippas med någon egenskap hos offret. Hon menar att det istället borde vara plågarens oförmåga att ta ansvar för sina handlingar gentemot offret, och att hur plågaren ska bli medveten om de känslor som medför att han eller hon attackerar offret som ska stå i centrum (Fors, 1994).

Enligt Ybarra och Mitchell (2004) kan karaktäristika hos traditionella mobbare i hög grad användas för att beskriva även den som mobbar online. De anser att både traditionell och elektronisk mobbning i grunden beror på aggression men har även funnit att kvaliteten på de känslomässiga banden mellan vårdnadshavarna och barnen, graden av engagemang och tillsyn av barnen samt graden av disciplin spelar roll. Bristfälliga band, dåligt engagemang och frekvent disciplinering leder således i högre grad till att barn blir mobbare (Ybarra & Mitchell, 2004).

Kelsey (2007) identifierade e-mobbarna som individer med låg självkänsla och söker bekräftelse genom att agera ut mot andra. E-mobbarna söker svagheter eller olikheter hos andra som de sedan utnyttjar. Inte sällan är mobbarna offer för någon slags övergrepp själva, i skolan eller hemma, och hanterar detta genom att ge sig på ett utvalt offer (Kelsey, 2007).

Resultat och analys

Detta kapitel ägnas åt att redovisa vår empiri. Den kommer att ställas mot våra teoretiska utgångspunkter, nätkulturen och symbolisk interaktionism, i ett försök att fördjupa förståelsen och meningen av vår empiri. I tur och ordning kommer vi utifrån vårt syfte att ta upp hur

elektronisk mobbning kan definieras och förklaras, vem som bör möta elektronisk mobbning samt hur organisationerna arbetar kring problematiken.

Definition av elektronisk mobbning

I denna del av resultatet vill vi försöka definiera fenomenet elektronisk mobbning. Intressant är också hur e-mobbningen kommer till uttryck och hur den eventuellt kan förklaras. I detta avsnitt kommer vi även att ta upp två teman som hör ihop med definitionen: hur anonymiteten på Internet påverkar e-mobbningen och hur det har utvecklats en relativt specifik kommunikation i detta forum.

Mobbning via elektroniska kanaler har medfört, precis som LunarStorms representant tar upp, att offret nu heller inte får vara ifred hemma. Mobbarna når sina offer via datorn och till och med via mobiltelefonen. Playaheads representant menar att skamkänslan, att inte vara lika populär som andra, att inte få vara med på samma sätt som andra, att systematiskt uteslutas, spelar stor roll för varför offer för e-mobbning i likhet med offer för traditionell mobbning inte berättar om sina upplevelser. ”I vuxenvärlden är det nog fortfarande farliga Internets fel” uppger LunarStorms representant (2007-10-25) när det egentligen handlar om vad Friends representant helt enkelt beskriver som ”skitsnack och ryktesspridning” (Representant från Friends, 2007-11-01). Friends menar att detta sker i ett forum där de unga på grund av vuxen frånvaro är omedvetna om spridningseffekten av deras uttalanden och meddelanden i den virtuella världen.

Unga nätkulturer (2007) tar upp hur ett ogenomtänkt misstag från en ung individs sida på grund av Internets spridningseffekt kan leda till en personlig katastrof. Exempelvis kan en ofördelaktig bild på en vän som publiceras på grund av att man för tillfället är arg på honom eller henne inte tas tillbaka eftersom den redan cirkulerar på nätet. Detta kan inte enbart leda till att vänskapen blir lidande utan också till att bilden används av andra i helt fel sammanhang. Unga behöver hjälp med att förstå konsekvenserna av sitt handlande på Internet. Unga tycks sakna fullständig förståelse om att Internet är ett offentligt medium och därför riskerar de att lämna ut sig själva i större utsträckning än vad de skulle ha gjort före Internets tid (Rask, 2007). Detta beteende förstås utifrån ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv som att unga handlar utifrån hur de själva definierar situationen. En falsk uppfattning om att deras motspelare på Internet är odelat välvilliga leder till att de ungas handlingar inte alltid bemöts som de själva tror. Den definition som den unge gör i nuet avgör dennes handlingar och eftersom Internet kraftigt ökat kommunikationshastigheten i samhället lämnas lite utrymme för eftertanke. Den unges bedömning av situationen kan då på grund av denna hastighet visa sig vara förödande för honom eller henne blott minuter bort.

BRIS vill undvika att skilja nätmobbningen från annan mobbning och menar att ”det är mobbning, det är bara det att det sker på olika arenor. Ibland sker det på skolgården och ibland sker det på Internet” (Representant från BRIS, 2007-10-29). Friends understryker att elektronisk mobbning inte bör åtskiljas från traditionell mobbning då det är samma mekanismer som ligger bakom båda beteendena. Att särskilja dem gynnar heller inte preventionen eller arbetet med att motverka mobbning.

”Jag brukar använda samma definition som vanlig mobbning [...] Mobbning är när någon utsätter en eller flera för negativa handlingar upprepade gånger. Skillnaden med nätmobbning är att en publicering ofta är en upprepad handling” (Representant från Friends, 2007-11-01).

Vår representant från LunarStorm ser e-mobbningen som ett gammalt problem på en ny arena men menar att mobbningen möjligtvis intensifieras när de inblandade inte möts ansikte mot ansikte. Playaheads representant anser att det är svårt att fånga in vidden av begreppet i en definition eftersom e-mobbningen kan komma till uttryck till exempel genom att skapa grupper på nätgemenskaper som riktar sig mot en annan individ, skicka kedjemail som smutskastar någon annan eller att systematiskt utesluta någon ur en gemenskap. Playahead anser att det är viktigt att ge större utrymme åt individens upplevelse av kränkningen istället för att försöka finna en effektiv definition av problematiken. Detta kan jämföras med Christer Olssons (1998) känslomässiga definition av mobbning som tar upp hur mobboffrets fasa inför framtida kränkningar förhindrar honom eller henne att känna glädje i nuet. Då e-mobbningen når sina offer även i hemmet kan den antas påverka offret mer kontinuerligt och helt förhindra att offret får någon som helst distans från sina plågoandar.

Det som stödjer oviljan hos representanterna att särskilja elektronisk mobbning från traditionell sådan är att de inte ser några direkta skillnader i vem som drabbas. Friends upplever inte att det finns någon skillnad alls och BRIS menar att mobbning slår blint och att det därmed är svårt att förutse vem som ska drabbas oavsett om det är i verkligheten eller på Internet. Playahead tror att individer som mobbas i skolan även mobbas om de befinner sig på nätgemenskaper och finner det osannolikt att de skulle undslippa mobbningen där. Playaheads uppfattning är att nätmobbning förekommer i lika stor utsträckning som traditionell mobbning. Huruvida e-mobbningen har ökat genom åren är enligt Friends svårt att se eftersom det saknas undersökningar på området. Men då den tekniska utvecklingen medfört att allt fler barn och unga har tillgång till medel för IT-kommunikation anser Friends att en ökning inte är alls osannolik.

Det framkommer relativt tydligt av respondenternas svar att det är svårt att se någon skillnad på vem som drabbas av traditionell mobbning och vem som blir utsatt via elektroniska källor. Det tyder på att den sociala interaktionen som pågår på Internet är lika avgörande för individens beteenden som interaktion i verkligheten. Enligt symbolisk interaktionism sker den sociala interaktionen genom samtal men även med gester och mimik. Eftersom mobbningsbeteenden online och offline verkar likna varandra är det inte helt främmande att anta att denna sociala interaktion även kan ske via elektronisk kommunikation. När den sociala interaktionen inte sker ansikte mot ansikte verkar dock mobbningen intensifieras. Kanske skapar det ännu en dimension av mobbningen då den fysiska distansen leder till en avsaknad av direkt respons på det kränkande beteendet. Även om nätkulturen på många sätt kan ha gynnat annars socialt isolerade individer att finna jämlingar finns det en risk att sårbarheten och tendensen att dra sig undan ytterligare förstärks om mobbningen även skulle nå dessa individer när de kommunicerar online.

Anonymitet

BRIS utläser ifrån sina samtal och mail att anonymiteten spelar en ganska stor roll när det kommer till elektronisk mobbning. Utöver de fall när offret faktiskt inte vet vem det är som givit sig på dem, kan offret i andra fall heller inte vara säker på att förövaren är den som den utger sig för att vara eftersom offret i de flesta fall inte ser honom eller henne. BRIS menar att just detta, som de väljer att benämna distansen, skapar större utsatthet och osäkerhet hos mobbningsoffret. Däremot menar Friends att det är sällan någon loggar in på Internet med syftet att vara elak mot någon annan utan de menar istället att om mobbning sker är man öppen med vem man är. Friends poängterar också att ungdomarna i relativt stor utsträckning inte inser att de faktiskt inte är anonyma. Playahead berättar om ett antal fall där de till följd av deras register kunnat spåra och anmäla användare som trodde sig vara anonyma. Den

anmälde har blivit ytterst förvånad över att han eller hon inte kunnat gömma sig bakom ett användarnamn.

Även om majoriteten av respondenterna inte anser att mobbaren är anonym när han eller hon mobbar på nätet så måste den anonymitet som ansiktslösheten skapar vägas in i offrets upplevelse. Enligt symbolisk interaktionism formas människans identitet genom social interaktion. Hur den andra förväntas bemöta eller bemöter våra handlingar avgör hur vi väljer att handla. Om individen då inte vet vem den interagerar med, eller som BRIS:s representant uttrycker det, är osäker på om den andra är vem den utger sig för att vara skapas en osäkerhet för hur ens handlingar kommer att bemötas. Hernwall (2001) poängterar att en väldigt stor del av de ungas identitetsskapande idag sker i den virtuella världen. Det kan då vara värdefullt att fundera över hur individskapandet fungerar om individen hela tiden är osäker på vem den interagerar med och vad som är den andres mål med interaktionen. Här måste också Meads begrepp rollövertagande uppmärksammas eftersom han menar att förmågan att kunna föreställa sig den andres perspektiv och hur sitt eget handlande uppfattas av den andre är avgörande för social interaktion med andra. Hur fungerar rollövertagandet, och i förlängningen den sociala interaktionen, om individen inte vet eller är osäker på vem den andre egentligen är?

Kommunikation

När det kommer till hur den specifika kommunikationskulturen som skapats i IT-världen påverkar mobbningen är respondenterna inte längre lika överens. Medan LunarStorm ser ett problem med distansen som skapas på grund av den fysiska frånvaron tror inte Friends att Internetmiljön i sig ger upphov till negativa beteenden. Friends menar att det däremot inte har varit gynnsamt för nätkulturen att de unga själva i stor utsträckning skapat spelreglerna och att de då ofta styrts av vuxna med kommersiella intressen. BRIS håller å andra sidan med LunarStorm att distansen skapar förutsättning för att vara elakare än vad man vågar vara i verkligheten. BRIS menar att de unga heller inte i samma utsträckning behöver ta konsekvenserna av sitt beteende på Internet.

Tapscott (1998) menar att nätgenerationen är mycket mer bekväm med informationstekniken än vuxengenerationen. Det har lett till, precis som Friends representant pekar på, att de unga till största del själva skapat spelreglerna på nätet. Hernwall (2001) menar att eftersom barnen på ett egentligt onaturligt sätt får ta del av vuxenvärlden kan det fresta dem att i större utsträckning överskrida gränser. Dessutom är det mycket troligt att den omvälvande digitala utvecklingen av samhället kommer att förändra individens sätt att resonera, lära och leva. Om vuxenvärlden väljer att stå utanför denna förändring kommer på sikt den sociala interaktionen troligtvis inte att fungera då grupperna kommer att vara oense om hur verkligheten ska tolkas. Detta måste dock vägas mot vad Hernwall (2001) tar upp om identitetsskapandet som sker i den virtuella världen och Baumans och Mays (2001) resonemang kring kollektiv identitet. Unga har ett behov av att orientera sig gentemot varandra och en stor del av deras identitet skapas i denna process där vuxna lämnas utanför. Det är därför en balansgång för vuxna att befinna sig i det digitala rummet för att motverka kränkningar och uppmuntra respekt utan att inkräkta på ungas behov av samhörighet.

Respondenterna är överens om att språket de unga använder mellan varandra på Internet har blivit tuffare. Playahead tar upprepade gånger upp den hårdare jargongen och de menar alla att unga oftare fattar överilade beslut att publicera eller skicka iväg elaka texter. LunarStorm menar att många av meddelandena skickas i vredesmod och att när ilskan stillats är det redan för sent. Det som skickats har skickats och publiceringen finns kvar. Playahead och

LunarStorm tar även upp att utöver det hårda språket yttrar sig mobbningen i kommenterande av bilder som i vissa fall lagts upp av individen själv, men också bilder som tagits av andra och som publiceras utan tillstånd. Noterbart är dock att LunarStorm ser en tendens att vissa trakasserar helt okända för trakasseriernas skull men har svårt att se varför dessa ungdomar beter sig så.

Inom symbolisk interaktionism är symboler för att kommunicera ett centralt begrepp och språket är människans viktigaste symboler. Språket ersätter behovet av att ett föremål eller en företeelse är fysiskt närvarande men förutsätter att individerna tolkar symbolen på samma sätt. Språket har utvecklats genom social interaktion och samhällslivet är möjligt tack vare vårt extensiva bruk av symboler. Återigen leder vuxnas frånvaro på den unga virtuella arenan till att symbolerna och språket uteslutande utvecklas av de unga. Utifrån de svar representanterna uppgett verkar det som att de unga går allt längre då de utvecklar språket på Internet. Troligtvis finns inte samma etiska spärrar då vuxna inte stoppar vårdslöst eller kränkande språkbruk. Kelsey (2007) tar upp hur vuxna inte ska bortse från ungas innovativa sätt att utveckla sitt språk online utan istället försöka förstå först och främst vad som skrivs och vad det betyder. Men det är även viktigt att försöka komma underfund med varför ungas tuffa eller elaka språk ofta accelererar då de kommunicerar i cyberrymden (Kelsey, 2007).

Representanten från Friends vill avdramatisera ”faran” med Internet och menar att det är dagens sätt att kommunicera. När tonåringen för tio år sedan tillbringade eftermiddagen i telefon kommunicerar han eller hon idag med sina vänner över Internet istället.

Utifrån respondenternas svar tycker vi oss kunna utläsa att dagens unga växer upp i en miljö som präglas av digital kommunikation och att de nästintill inte kan föreställa sig, än mindre minnas, en tid före mobiltelefonen och Internet. Utvecklingen har format dem och användandet av den digitala kommunikationen är så självklar att den närmast kan beskrivas som ett andra modersmål. Symboliska interaktionister anser att jaget kan delas in i två delar, *me* och *I*. *Me* formas av den kultur vi växer upp i och om då dagens unga växer upp i en kultur skild från tidigare generationer kan det antas att det kommer att påverka hur de agerar. Deras *me* som organiserar *I*:s aktiviteter kommer att basera sina ställningstaganden på de värderingar som finns i nätkulturen.

Sammanfattningsvis har vi i detta avsnitt kommit fram till att våra respondenter är ovilliga att formulera en unik definition för elektronisk mobbning då de anser att den till väldigt stor del liknar den mobbning som sker i verkligheten. De har också svårt att se några direkta skillnader i vem som drabbas av elektronisk respektive traditionell mobbning. Däremot är de oense om Internets inverkan på mobbningen och huruvida det leder till att mobbningen på nätet intensifieras. På samma sätt är de heller inte överens om hur anonymiteten, eller vad som snarare kan betecknas som distansen, försvårar e-mobbningen. Mycket av det som framkommit tyder på att den sociala interaktionen som symbolisk interaktionism talar om kan ske såväl på Internet som i verkligheten. Representanterna är helt eniga om att språket hårdnat i nätkulturen vilket till största del kan förklaras med att de unga skapat sig ett eget symbolspråk som är starkt förknippat med deras kollektiva identitet. Detta nya språk behärskar de unga likt ett modersmål.

Ansvarsfrågan

I det följande avsnittet kommer vi att ta upp vem eller vilka som kan förväntas möta den elektroniska mobbningen. Förutom föräldrars, skolas och barns ansvar kommer även lagstiftning och vuxennärvaro på den virtuella arenan att redovisas.

Respondenternas svar på vem som kan förväntas ta ansvar för e-mobbningen kan grovt indelas i tre grupper: föräldrarna, skolan och barnen själva. Playaheads representant beskriver vikten av föräldrarnas ansvar:

”Föräldrarna har ett ansvar att ha koll på vad deras barn gör på nätet. [...] ...om deras barn går till en fritidsgård då har de koll på var fritidsgården ligger, vilka som jobbar där och vilka som brukar hänga där och ungefär vad de sysslar med... Om folk loggar in på en community så har de ingen koll alls [...] ...det känns som att [...] barnen ligger ett steg före när det kommer till nätet” (Representant från Playahead, 2007-10-26).

LunarStorm understryker att samma etik och moral gäller på Internet som i verkliga livet och att föräldrarna då har samma ansvar för sina barns uppträdande i den virtuella sfären som i verkligheten. Även BRIS betonar föräldrarnas ansvar men då kanske främst för att lära känna barnets Internetvanor och att se och finnas till som ett stöd om barnet skulle bli kränkt.

Föräldrarnas ansvar framhålls även i *Unga Nätkulturer* (2007). Erfarenheter tyder på att det är samma unga individer som råkar illa ut på nätet som i verkliga livet och att dessa ungdomar ofta saknar goda relationer till vuxna i sin närhet. Det vilar ett stort ansvar på föräldrar och vuxna att förse barn och unga med effektiva medel att säkert navigera i sin omgivning. Om vuxenvärlden endast förbjuder och fördömer ungas handlingar på Internet kommer de unga att sluta berätta och utan öppen dialog kommer föräldrar och andra vuxna inte att få möjligheten att stödja ungdomarna. Det är viktigt att de normer som vuxna förväntar sig att unga ska följa i verkligheten också tillämpas i diskussioner kring uppträdande i den virtuella miljön (Rask, 2007).

När BRIS tar upp skolans ansvar för att ta itu med e-mobbning är det ett relativt omfattande ansvar. BRIS menar att:

”Om det på nätet på något vis är kopplat till skolan så har skolan ett stort ansvar. [...] ...om ett barn blir utsatt av en skolkamrat eller ett gäng från skolan spelar det ingen roll om det sker på Internet eller om det sker på skolgården. [...] Skolan har ändå ett stort ansvar” (Representant från BRIS, 2007-10-29).

Playahead menar att skolan har ansvar för vad som sker på skolans datorer. Vidare måste även webbplatserna där en del av mobbningen sker ta ansvar. LunarStorm poängterar att det måste finnas någon att kontakta på nätgemenskaperna om man behöver stöd i fråga om kränkningar. LunarStorm har upprättat egna allmänna regler och villkor som medlemmarna måste följa för att få vara kvar men som även innefattar en skyldighet för LunarStorm att utröna vem som startat mobbningen. Även på Playahead finns villkor för de ungas uppträdande på webbplatsen. BRIS har uppmärksammat att dessa nätgemenskaper arbetar med problematiken kring mobbning och kränkningar men menar att de kan göra mer och ta mer ansvar. BRIS är dock medveten om att de är kommersiella webbplatser och att ett utökad säkerhetsarbete inte alltid gynnar den ekonomiska vinsten. Friends håller med BRIS och menar att webbplatserna borde ha ansvar för att skapa trygga mötesplatser. BRIS tar även upp hur organisationer som den egna också måste ta sitt ansvar för att finnas till för vägledning och stöd i dessa frågor.

Utifrån Meads och symbolisk interaktionisms idé om att den generaliserade andre är en viktig referensram för våra handlingar och vårt beteende, är skolans och andra samhällsinstitensers

inställning till e-mobbning mycket central. Att ta ett aktivt ansvar för att förebygga och bekämpa e-mobbning visar på hur den generaliserade andre, skolan eller nätgemenskaperna, ställer sig till kränkande beteende. Det kan i sin tur påverka ungas handlingar.

När det kommer till ungdomarnas eget ansvar poängterar Friends att det är dags att barnen själva börja tänka över sitt Internetanvändande. BRIS:s representant är överens med Friends när det gäller barnens ansvar:

”Det går inte att komma ifrån för nu talar vi oftast om ganska gamla barn som [...] är gott kompetenta i synnerhet kring Internet. Man ska inte ta bort alltför mycket ansvar från dem. De har själva ett stort ansvar [...] att hitta kunskap och skydda sig själva men kanske framförallt att skydda andra” (Representant från BRIS, 2007-10-29).

BRIS menar vidare att nätgemenskaperna fordrar att medlemmarna reagerar på och anmäler kränkningar som de stöter på. Playahead ger sina medlemmar beröm för att de faktiskt anmäler kränkningar via deras säkerhetssystem: ”De är väldigt duktiga på att anmäla när det väl händer [...] och de måste de själva ha credit för. Det är jätteduktigt av dem” (Representant från Playahead, 2007-10-26).

Dunkels (2007b) fann att barn och unga har utvecklat relativt goda strategier för att hantera de negativa aspekterna av Internet. Därför är det inte otänkbart att unga även skulle kunna ta ansvar för sitt eget och andras beteende vid elektronisk kommunikation. Respondenterna indikerar att det är just detta ansvarstagande som behöver påverkas och förbättras även om de unga till viss del redan tycks ta sådant ansvar.

Lagstiftning

Friends representant framhåller hur svårt det är att lagstifta i Internetfrågor. För även om vår nationella lagstiftning relativt väl reglerar webbplatserna är många av webbplatserna internationella vilket gör att svensk lag inte är tillämpbar. LunarStorm anser inte att lagstiftningen har kunnat följa IT-utvecklingen. Särskilt skeptisk är LunarStorm till lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever då LunarStorms representant anser att lärare, trots krav om likabehandlingsplan, har dålig kännedom om lagen. Friends menar att lagens genomslagskraft till stor del beror på skolans inställning till huruvida incidenter på Internet ska ligga på deras bord. Playahead tycker sig ha svårt att uttala sig om lagens potential och BRIS poängterar att de stödjer alla försök att lagstifta om och kriminalisera olämpliga beteenden på Internet men antyder att mycket av lagstiftningen verkar vara otillfredsställande. Friends efterfrågar regelverk kring upprättandet och driften av olika webbplatser och även lagar för hur medlemmarna förväntas uppträda på dessa webbplatser.

Inom symbolisk interaktionism är nuet ett centralt begrepp. Människan interagerar med sin omgivning i nuet och det leder till att omgivningen och i förlängningen samhället ständigt förändras. Utvecklingen är dock oftast så långsam att vi luras att tro att samhället är något stabilt som är och förblir detsamma. IT-utvecklingen tycks dock ha rubbat denna bekväma föreställning om att det råder stabilitet. Den kraftigt ökade hastigheten i samhällsutvecklingen, på grund av eller tack vare IT och Internet, har tydliggjort hur samhället förändras eller i alla fall är i behov av förändring. Den obalans som råder i hur väl olika generationer anammat den nya kommunikationskulturen verkar hindra samhällsinstansernas förmåga att hålla jämna steg

med utvecklingen. Respondenternas svar antyder att lagstiftningen i stort sett är otillräcklig eller redan föråldrad när den träder ikraft.

Representanten från Playahead anar en tendens att trakasserierna ska vara relativt omfattande för att den drabbade ska anmäla. Mindre allvarliga eller enstaka kränkningar anmäls sällan. Vidare ser Playahead ett problem med att anmälningarnas handläggningstider är utdragna och uttrycker även viss oro för att dessa ärenden blir bortprioriterade på grund av begränsade resurser. Friends resonerar på ett liknande sätt när det kommer till polisens befogenheter att till exempel spåra IP-adresser för att häva en angripares anonymitet. Till följd av individens personliga integritet krävs det relativt allvarliga brott för att polisen ska ha rätt att till exempel kräva ut en dators IP-adress. Detta gynnar inte tillämpningen av lagstiftning som främst syftar till att tillgodose ungas intressen eftersom de brott de gör sig skyldiga till sällan bedöms som tillräckligt allvarliga i det polisiära och juridiska arbetet.

Att unga socialiseras in i en elektronisk kommunikation där de uttrycker sig hårdare och använder ett grövre språk än i verkligheten verkar avspegla sig på hur allvarliga kränkningarna måste vara för att de faktiskt ska anmäla. Utifrån symbolisk interaktionism handlar människan utifrån den innebörd företeelser har för dem och denna innebörd har skapats genom social interaktion med andra. Att det krävs fler eller värre kränkningar i nätkulturen för att någon ska reagera är inte särskilt häpnadsväckande om det ses utifrån det faktum att de unga definierar händelsen utifrån det specifika sammanhanget. I nätkulturen verkar ett hårdare ordval vara mer accepterat och de ungas definitioner för vad som är kränkningar har därför flyttats fram genom interaktion med andra på Internet.

En annan svårighet i tillämpning av lagstiftning på detta område är vem som ska stå som huvudman vid ett eventuellt åtal. I lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever är den som är ansvarig för sådan verksamhet som regleras i skollagen (1985:1100) huvudman. Därför anser BRIS att skolan kan ställas till svars för den mobbning som på något sätt kan kopplas till skolan. Även om mobbningen sker på fritiden kan skolan anses ansvarig om offer och förövare är skolkamrater och BRIS menar att: ”skolan kan inte skjuta det ifrån sig bara för att det sker på Internet. Oftast är det bara en liten liten förlängning av det som sker på dagtid i skolan eller så sker det samtidigt” (Representant från BRIS, 2007-10-29). Friends tar dock upp hur föräldrarna inte kan från friställas rättsligt ansvar för barnets gärningar på en dator vars Internetuppkoppling är registrerad på dem.

Med utgångspunkt i symbolisk interaktionisms tanke om den generaliserade andre kan lagstiftning och ett vad som kan kallas offentligt ställningstagande vara av vikt. Individens samvete präglas av uppväxtkulturen och handlingarna baseras på samvetets uppfattning om rätt eller fel. Därför kan ett avståndstagande från e-mobbning genom till exempel lagstiftning vara en tydlig markering. Om detta förmår förändra samhällskulturen kommer det, enligt symbolisk interaktionism, högst troligt även att påverka individens handlingar.

Vuxen närvaro

Det framkommer tydligt i intervjuerna med våra respondenter att de efterfrågar vuxnas närvaro i de ungas virtuella miljöer. Friends menar att det finns en ovilja att verkligen sätta sig in i och ge sig ut i de ungas nätkultur. Istället verkar vuxna vara benägna att beskåda från ett bekvämt avstånd och enbart inrikta sig på problemen med Internet redan innan de har någon kunskap om det. Friends tar även upp hur vuxna tror att barn lever ett anonymt liv på nätet men paradoxalt nog samtidigt tror att de lägger ut all personlig information om sig själva. Det skapar en rädsla hos vuxna och gör att barn och vuxna har en väldigt åtskild syn på Internet.

Särskilt viktigt anser Friends det är att vuxna som arbetar i närheten av barn såsom lärare, fritidsledare, kuratorer och så vidare; lär sig prata med barn om nätet och vad de egentligen gör på nätet.

Även här uppmärksammas hur vuxennärvaro är nödvändig även i nätkulturen för att stimulera en respektfull och värdig kommunikation och samvaro. Detta försvåras dock genom att nätgenerationens unga, precis som Kelsey (2007) påpekar, använder sig av diverse språkliga knep för att utestänga vuxna. Kelsey (2007) tar upp specifik Internetslang, akronymer och hur symboler används för att beteckna känslor som exempel på dessa uteslutningsmekanismer. Exempelvis finns ett antal olika förkortningar och akronymer för att varna motparten om att en förälder är närvarande så att den inte ska skriva något olämpligt (Kelsey, 2007). *Unga nätkulturer* (2007) behandlar hur detta sätt att kommunicera och använda symboler har blivit ett modersmål för nätgenerationen. Mycket i kommunikationen är underförstått och referenserna är självklara för de unga användarna. Det är dock inte önskvärt att vuxna konverterar till ungdomskulturen då de unga förväntar sig att vuxna ska vara och bete sig som vuxna (Rask, 2007).

Den vuxna närvaron på nätgemenskaperna representeras på Playahead av fältassistenter i Stockholm och en grupp vuxna som har konto på webbplatsen och som finns till när de unga användarna behöver prata med en vuxen. LunarStorm har liknande vuxet deltagande i form av nätvandrare, präster och fältassistenter. Båda nätgemenskaperna välkomnar och efterlyser dock mer vuxen närvaro.

Enochsson och Olin (2007) menar att vuxna bör tillvarata möjligheter att ta del av barns och ungas Internetmiljöer. Eventuella inbjudningar till nätgemenskaper är ett utmärkt tillfälle att få en insyn i deras nättillvaro och skapa goda relationer (Enochsson & Olin, 2007). Den sociala interaktionen på nätet kräver vuxen närvaro för att kunna utvecklas på ett sätt som gynnar de unga. I *Unga nätkulturer* (2007) framhålls att även om de unga är mer kompetenta att hantera den elektroniska kommunikationen litar de fortfarande på föräldrar och andra vuxnas etiska förmåga (Rask, 2007).

Sammanfattningsvis identifieras föräldrarna, skolan och barnen själva som viktiga aktörer när det kommer till att ta ansvar för att möta hotet från e-mobbningen. Respondenterna är också överens om att nätgemenskaperna ska ta sin del av ansvaret även om BRIS och Friends anser att nätgemenskaperna skulle kunna göra mer för att främja säkerheten på sina webbplatser. Det framkommer även att lagstiftningen har haft svårt att hålla jämna steg med IT-utvecklingen och till stor del anses lagstiftningen vara otillräcklig. Kraftigt utökad vuxen närvaro i nätkulturen efterfrågas även av organisationernas representanter. Även om de unga använder sig av vissa språkliga knep för att utestänga vuxna måste den äldre generationen ta sig in på den virtuella arenan. Särskilt viktigt är det utifrån symbolisk interaktionisms idéer om den generaliserade andres betydelse för det egna beteendet och hur identitetsskapandet sker genom social interaktion. Ungas identitetsskapande och beteende gentemot varandra är således avhängigt på vuxen närvaro i den sociala interaktion som idag till stor del sker i den virtuella världen.

Att motverka elektronisk mobbning

Nedan redovisas hur organisationerna arbetar kring elektronisk mobbning och om det finns någon eventuell samverkan. Några hinder och möjligheter för att utveckla och upprätthålla effektiv samverkan kommer även att behandlas. Visst utrymme ägnas också åt hur organisationernas arbete kommer att se ut i den närmsta framtiden.

För att motverka mobbning och andra kränkningar på sina mötesplatser har både LunarStorm och Playahead upprättat relativt omfattande villkor som användarna måste godkänna för medlemskap. I sina regler och villkor på webbplatsen kräver LunarStorm att medlemmarna följer svensk lag och förbjuder uttryckligen bland annat mobbning och trakasserier. Vid regelbrott kan LunarStorm utdela varning, radera inlägg eller stänga av medlemmen (LunarWorks, 2007d). LunarStorms medlemmar uppmanas även att uppmärksamma och anmäla olagliga aktiviteter som de möter på webbplatsen. LunarStorm tillhandahåller råd för hur medlemmen kan gå till väga om den blivit utsatt för kränkningar och förser medlemmen med möjligheten att blockera medlemmar vars närvaro inte är önskvärd på det egna kontot. När medlemmen skriver olämpliga ord på LunarStorm dyker det upp en varning som avråder från användandet av ordet. Varningarna baseras på en månatligt uppdaterad lista av ord som kan stå i strid med lagar eller LunarStorms egna etiska regler (LunarStorm, 2007b). Detta arbete framhävs även av vår representant på LunarStorm tillsammans med den så kallade Stoppknappen som används för att anmäla olämpligt innehåll. LunarStorms säkerhetspolicy som återfinns på deras webbplats (LunarStorm, 2007b) framhåller att de i samarbete med myndigheter och organisationer arbetar för att motverka olämpligt material och oönskat beteende på deras nätgemenskap. All personal på LunarStorm får utbildning i deras säkerhetsprogram och de arbetar fortlöpande med att utveckla sina säkerhetsbestämmelser. Anmälningar som strider mot tillämpliga lagar eller LunarStorms bestämmelser åtgärdas fortgående av deras kundtjänst (LunarStorm, 2007b). Respondenten från LunarStorm tar även upp hur lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor ålägger innehavare av elektroniska anslagstavlor att avlägsna text som bryter mot lagens bestämmelser inom rimlig tid.

”Våra användare på sajten de är väldigt medvetna om vad de får göra och inte. Och vi har dessutom ett extremt bra abuse-system som gör det väldigt lätt för användare att anmäla inlägg när det är något olämpligt som skrivs” (Representant från Playahead, 2007-10-26).

Enligt information på Playaheads webbplats övervakar personalen webbplatsen och kan utdela varningar eller stänga av användare om de uppträder olämpligt (Playahead, 2007). Medlemsvillkoren, som finns publicerade på webbplatsen, innehåller bestämmelser kring hur Playahead kan avlägsna text som strider mot lag, allmängiltiga normer och de allmänna villkoren (Playahead, 2004).

Representanten från Friends berättar att de arbetar aktivt mot mobbning ute på skolor genom att hålla föreläsningar för elever, föräldrar och personal. De finns ute på åtta skolor om dagen måndag till torsdag. Under de första månaderna i 2006 genomfördes en kartläggning av e-mobbning på deras hemsida som nu ligger till grund för deras information om e-mobbning. De håller även föreläsningar som helt och hållet fokuserar på elektronisk mobbning där åhörarna även får ta del av olika aktuella webbplatser. Enligt deras information på hemsidan baserar Friends sitt arbete på idén om att endast ett genomtänkt och välplanerat arbete mot mobbning och kränkningar kan åstadkomma verklig förändring. Deras arbete mot skolpersonalen syftar till att öka kunskaperna kring mobbning och skapa ett gemensamt förhållnings- och arbetssätt. Det andra steget är att vända sig till eleverna och genom en föreställning väcka deras engagemang samt att utbilda två kompisstödjare, som eleverna själva valt ut, i varje klass. Nästa steg är att utbilda föräldrarna för att göra dem delaktiga i skolans arbete mot mobbning. För ett framgångsrikt arbete tror Friends även på ett långvarigt samarbete och anordnar därför bland annat uppföljning och återträffar för elevstödjarna

(Friends, 2007b). Representanten från Friends betonar att de i sina möten kring Internet med vuxna försöker styra bort det från en teknisk diskussion och istället samtala kring barnens sätt att kommunicera på Internet.

Utifrån ett mer generellt perspektiv arbetar BRIS med stöd och råd till utsatta barn via sin hjälptelefon och BRIS-majlen. Däremot har BRIS, i Medierådets projekt *Det unga Internet*, utbildats för att få bättre kunskap om mobbning och kränkningar på nätet och i sin tur bättre tillgodose barnens frågor och hjälpbehov i hur de ska agera när de blivit kränkta på nätet. BRIS har även en telefon för föräldrar och andra vuxna dit de kan vända sig för att råd kring hur de kan stödja och hjälpa barn. De mail och samtal som kommer in till BRIS sparas och har gett upphov till en stor bank av berättelser kring barns utsatthet. Utifrån dessa har BRIS (2007d) sammanställt en rapport om barns IT-upplevelser, *Vad berättar barn om Internet, IT och mobiltelefoner*.

Inom den symboliska interaktionismen betonas att människan är en aktiv varelse som gör aktiva val för att uppnå sina mål. Om framstående aktörer på den virtuella arenan sätter upp mål som syftar till att eliminera e-mobbning kan dessa mål med deras arbetsinsats komma att bli gemensamma mål för flertalet användare eller deltagare. Ett konkret exempel är hur LunarStorm och Playahead har ställt upp regler och villkor för medlemskap i deras nätgemenskaper och att det åtminstone på ett initiativmässigt plan ses som ett aktivt försök att nå det gemensamma målet om en trevlig och jämlik samvaro på deras webbplatser. Friends arbete på skolor runt om i landet medför att de, genom social interaktion med eleverna, skapar förutsättningar för att sträva efter samma mål. Eleverna kommer, i bästa fall, att aktivt sträva mot att förhindra eller uppmärksamma elektronisk såväl som traditionell mobbning.

Stoppknappen som finns på LunarStorm och Playahead är ett tydligt exempel på hur en symbol har kommit att tolkas på samma sätt av nätkulturens medlemmar. Därför är, som den symboliska interaktionisten skulle uttrycka det, Stoppknappen en signifikativ symbol för hur individen förväntas uppträda på dessa webbplatser.

Samverkan

BRIS samverkar med Medierådet som är en kommitté inom Regeringskansliet. De arbetar med hur barn och unga påverkas av media och deras arbete syftar till att minska riskerna för att barn ska påverkas på ett negativt sätt (Medierådet, 2007a). Mest aktuellt just nu är kampanjen *Det unga Internet* som syftar till att finna former för säkrare användning av Internet för barn och unga. Kampanjen vill uppmuntra till dialog mellan barn och vuxna angående Internets för- och nackdelar, att lära barnen att hantera Internet på ett effektivt och ansvarsfullt sätt, att utveckla metoder för säkrare användning, att informera om säkerhetstjänster samt att samarbeta med viktiga aktörer. *Det unga Internet* bedrivs i form av regionala seminarier riktade till viktiga aktörer och i samarbete med BRIS. EU-kommissionens handlingsprogram Safer Internet Plus Programme finansierar projektet (Medierådet, 2007b). Representanten från BRIS tar upp just detta samarbete och berättar att det sker på uppdrag av EU som kräver att varje land ska arbeta för att förebygga och hantera kränkningar och utsatthet på Internet. Som en del i detta arbete anser EU att varje land bör upprätta någon slags hjälptelefon eller chatt för att bemöta barns frågor kring just Internetrelaterad utsatthet. Eftersom BRIS redan har en sådan etablerad hjälpapparat fann Medierådet dem som en ytterst lämplig samarbetspartner på detta område. Därför utbildas just nu BRIS:s personal för att bättre kunna stödja barn och unga som råkat illa ut på nätet.

Friends har ett relativt extensivt samarbete med både offentliga instanser och kommersiella aktörer. Ett exempel som vår representant från Friends tog upp var deras samarbete med Telia där de tillsammans tagit fram foldrar som delades ut under sommaren 2007. Telia har utöver samarbetet valt att sponsra Friends. På Friends hemsida poängteras Telias betydelsefulla roll i det nya informationssamhället och att de måste ses som en förebild då de genom sitt samarbete med Friends aktivt vill motverka e-mobbning. Det ses som ett etiskt och ansvarsfullt ställningstagande (Friends, 2007d). Representanten från Friends berättar vidare att de deltar på Medierådets seminarieturné *Det unga Internet*. I det här sammanhanget är det också värdefullt att återigen betona Friends ständiga samarbete med de skolor runt om i landet som de bedriver sina utbildningar på.

LunarStorms representant vill lyfta fram ett samarbete de har haft med Friends och som kallades *Skippa Skitsnacket*. Främst var det ett led i ett mer omfattande ställningstagande mot mobbning på deras nätgemenskap men det gavs även tillfälle till råd och stöd för medlemmarna, information om vart de kunde vända sig i sin hemkommun samt en möjlighet att chatta med Friends. Kampanjen var, enligt LunarStorm, mycket uppskattad bland deras medlemmar. LunarStorm deltog även i föreläsningar med Friends och Medierådet och de anser att det särskilt viktigt att skaffa sig externa samarbetspartners som har de pedagogiska verktygen att på bästa sätt förmedla den kunskap och fakta som LunarStorm besitter och vill dela med sig av. Det kan också vara av vikt att upprätta samverkan för att LunarStorm ska kunna informera sina medlemmar om vart de kan vända sig om de har allvarligare problem och behöver samtala med någon om dem. För tillfället pågår även etablering av samarbete med Tjejjouren och Fryshuset.

Playaheads samverkande arbete är i större utsträckning inriktat på att vara exempelvis polisen behjälplig när de behöver tillgång till eventuellt bevismaterial om det kommit in en anmälan till dem. Dock poängterar Playaheads representant att de tror att ett välfungerande samarbete med polisen gynnar deras webbplats på så sätt att den blir tryggare och säkrare. I övrigt uppmuntrar Playahead all vuxen närvaro på sin nätgemenskap och har sedan en tid tillbaka ett samarbete med en grupp fältassistenter i Stockholm och Fryshusets nätvandrare. Fryshusets webbplats uppger att nätvandrarna arbetar utifrån att vettig vuxen närvaro på Internet gynnar ungas samvaro på nätet och vill fungera som ett komplement till nätgemenskapernas egna säkerhetsansvariga samt kunna hjälpa unga att vid behov ta kontakt med andra instanser och professionella verksamheter (Fryshuset, 2007).

Alla fyra organisationerna arbetar aktivt för att förhindra e-mobbning och förbättra klimatet i ungas relationer. Förhoppningsvis kommer deras arbete att fungera som förhållningsregler för de unga men även inspirera andra instanser eller organisationer att göra en insats. Utifrån det symbolisk interaktionistiska perspektivet är samhället avhängigt på social interaktion, kommunikation via symboler och samverkan. Organisationernas arbete bygger till stor del på att socialt interagera med och påverka unga samt vuxna i deras närhet, till exempel såsom Friends bedriver sitt arbete på skolorna. Den symboliska kommunikationen exemplifieras bäst med hur nätvandrarna befinner sig i den unga nätkulturen och på de olika nätgemenskaperna för att stödja och utveckla ungdomarna i deras egen miljö. Medierådet har visat sig vara initiativtagare till en relativt extensiv samverkan mellan flera organisationer. BRIS:s etablerade stödsystem, Friends utåtriktade verksamhet och LunarStorms expertkunskaper har troligen kommit bättre till sin rätt under Medierådets samverkansformer än vad de skulle ha gjort var för sig. Således är det social interaktion, både mellan organisationerna och med ungdomarna, som skapar en överensstämmande tolkning av nätkulturens nya symboler avgörande för att samverkan ska fungera.

Framtiden

Playahead efterlyser främst utökad vuxen närvaro på sin webbplats och vill att föräldrar och skolpersonal ska vara en lika självklar del av ungas liv på Internet som de är av ungas reella liv. Vår representant tror att just detta skulle göra stor skillnad för i vilken utsträckning unga skulle våga mobba andra men även för att vuxnas medvetenhet om vad unga gör på nätet behöver vidgas.

BRIS:s representant har svårt att se ett konkret sätt att inleda eller utöka samarbete med de större unga mötesplatserna på nätet. Några särskilda försök har dock inte gjorts men BRIS har uppfattningen om att ideella och kommersiella aktörer i de här frågorna har olika syften och mål med sina verksamheter. Respondenten uttrycker att BRIS intar en viss försiktighet i sina val av samarbetspartners då de inte vill riskera att synas i sammanhang som kan missgynna deras ändamål och intentioner. Även om LunarStorm samarbetar med ideella organisationer har de, i likhet med andra liknande webbplatser och som deras representant antyder, i grunden ett kommersiellt syfte.

Friends håller just nu på att utveckla ett samarbete med Rädda Barnen för att i större utsträckning nå vuxna som arbetar i barns närhet. Detta arbete kommer att bedrivas genom att organisationerna tillsammans besöker flertalet städer i Sverige. Deras representant är också noggrann med att poängtera att det alltid är bra att samarbeta kring frågor som rör barns välmående. På samma sätt som det är viktigt att så många aktörer som möjligt förespråkar samma värderingar och normer när det kommer till attitydspåverkan och konkret arbete mot e-mobbning. Friends ser dock en svårighet att samarbeta med andra eftersom de är en väldigt stor organisation som kommit långt i sitt arbete mot mobbning. Det är därför inte helt enkelt för andra organisationer som inte arbetar lika inriktat mot just mobbning eller som inte är lika stora som Friends att komma ikapp dem eller utföra ett lika omfattande arbete. Representanten menar dock att Friends är positivt inställda till att hjälpa andra organisationer att utveckla sitt arbete. När Friends representant målar upp sitt drömscenario gällande arbetet mot elektronisk mobbning nämns olika samarbetspartner. En relativt högt uppsatt politiker som är väl insatt i utbildningsfrågor, att producera litteratur på området och att få tillfälle att möta blivande lärare. Friends menar att avsaknaden av information om till exempel e-mobbning i lärarutbildningen är häpnadsväckande:

”Ta in sådana saker i en lärarutbildning för jag menar att det är de som [...] kommer att stå framför eleverna. Internet kommer inte att försvinna. Men det finns ingenting med i lärarutbildningen som tar upp e-mobbning. Jag tror att det är ett problem som kommer att vara större om fyra år än vad det är idag. Och då känns det märkligt att man utbildar någon som ska ta hand om barnen och pratar inte om problemen” (Representant från Friends, 2007-11-01).

Avslutningsvis betonar Friends det personliga mötet. Istället för att producera och tillhandahålla skriftlig information om hur vi ska lösa problemen vill Friends att vi möts och på så sätt påverkar varandras sätt att tänka kring och hantera e-mobbningsproblematiken.

Människan beskrivs inom symbolisk interaktionism som den aktiva problemlösaren. Det betyder att hon för att hantera vardagen tvingas bedöma och lösa de problem hon ställs inför och att hon genom social interaktion formar sig själv och det samhälle hon lever i. Denna aktiva strävan efter att finna lösningar ser symbolisk interaktionism som unik för mänskligheten. I organisationernas arbete visar sig denna aktivitet genom att de identifierar

svagheter som skapat förutsättningar för elektronisk mobbning och upprättar samverkan för att lösa problemen.

Vidare framstår det personliga mötet, eller den direkta kommunikationen, som det effektiva sättet att nå förändring. Det personliga mötet behöver kanske inte ske ansikte mot ansikte men kommunikationen bör vara direkt, det vill säga ske utan fördröjning, för att uppnå verklig effekt. Den symboliska interaktionismens devis om hur social interaktion i nuet i längden skapar samhällsförändring stärker till exempel hur Friends uttrycker vikten av att möta barnen och föräldrarna för att påverka deras tankesätt. Genom att aktivera individer i en social interaktion som syftar till att definiera situationen och använda symbolerna på ett liknande sätt kan förändring uppnås. Det verkar vara viktigt att vi kommer överens om hur vi ska arbeta mot elektronisk mobbning på flera nivåer för att vi ska hantera problematiken på ett framgångsrikt sätt.

Sammanfattningsvis bedriver nätgemenskaperna Playahead och LunarStorm sitt arbete utifrån de medlemsvillkor de upprättat. Dessutom har de båda ett system för sina medlemmar att anmäla olämpligt innehåll på webbplatserna. LunarStorms medlemmar får utöver det varningar då de använder ord som enligt en lista kan vara olagliga eller stötande. Stoppknappen som används för att anmäla olämpligt innehåll har kommit att bli, vad symbolisk interaktionism hänvisar till som, en signifikativ symbol. Nätgemenskaperna samarbetar i varierande grad med andra aktörer. Playahead samverkar med polisen samt fältassistenter och nätvandrare men efterfrågar utökad vuxen närvaro. LunarStorm har haft ett samarbete med Friends och Medierådet men arbetar nu för ett samarbete med Tjejjouren och Fryshuset. Dessa insatser skulle i ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv kunna ses som försök att locka den aktiva medlemmen till att sträva efter det gemensamma målet om en trivsamt miljö. Att dessutom utöka den vuxna närvaron är ett sätt att genom social interaktion påverka de ungas umgängesetik. Friends och BRIS bedriver ett mer aktivt arbete, Friends genom sina föreläsningar på skolor och BRIS genom sin råd- och stödfunktion. BRIS menar att det kan vara svårt att upprätta samarbete med organisationer som inte har ett liknande syfte som den egna organisationen. Både BRIS och Friends har också gjort kartläggningar för att uppmärksamma problematiken men även för att kunna utöva sitt arbete utifrån etablerad fakta. De har även båda deltagit i Medierådets EU-finansierade projekt *Det unga Internet*. Friends samarbetar också med Telia som är en av deras sponsorer och arbetar i nuläget fram samverkan med Rädda Barnen. Friends uttrycker även en vilja att få tillfälle att diskutera e-mobbning med blivande lärare eftersom de anser att den diskussionen saknas i lärarutbildningen. Friends arbete på skolorna skulle enligt symbolisk interaktionism betecknas som försök att aktivt påverka unga och vuxna att definiera situationen, problemen kring e-mobbning, på samma sätt. Det är en förutsättning för att arbetet med att motverka den ska fungera. BRIS:s och Friends arbete skulle kunna ses som att genom social interaktion skapa överensstämmelse för hur människor tolkar språket och symbolerna i den virtuella världen. Samverkan skulle dock kunna ske i högre utsträckning.

Diskussion

Syftet med uppsatsen var att undersöka hur e-mobbning definieras, framträder och förklaras främst utifrån den kunskap de utvalda organisationerna har om fenomenet. Vidare ville vi försöka ta reda vem som kan förväntas ta ansvar för arbetet kring och konsekvenserna av elektronisk mobbning. Det fanns också ett intresse för att se hur organisationerna arbetar kring dessa frågor och om de eventuellt har upprättat någon samverkan med andra

organisationer. Utifrån en medvetenhet om vårt materials begränsade omfång tycker vi oss ändå ha funnit relativt gott underlag för de frågor vi ställde oss inledningsvis.

Elektronisk mobbning skiljer sig mycket lite från traditionell mobbning vilket tidigare forskning och våra respondenter är överens om. Det verkar finnas ett syfte med att inte skilja på den elektroniska och den traditionella mobbningen för att det då kan finnas en risk att e-mobbningen förbises i prevention och åtgärder. Raskauskas och Stoltz (2007) delar denna uppfattning då de anser att insatser mot traditionell mobbning med största sannolikhet även skulle ha effekt på elektronisk mobbning. Dock kräver det att e-mobbning verkligen kommer till uttryck i preventionsprogrammen. Det som faktiskt särskiljer är hur spridningseffekten på Internet eller via andra elektroniska källor kan leda till att e-mobbningen sker i en betydligt större rumslig utsträckning än den traditionella mobbningen. Det finns också tecken som tyder på att mobbningen som sker på den virtuella arenan intensifieras något. Detta kan bero på avsaknaden av omedelbara fysiska känslöyttringar från offret som verkar leda till att angriparen i mindre utsträckning behöver ta konsekvenserna av sitt handlande. Att angriparen inte behöver ta ansvar för sitt handlande ser Fors (1994) som ett av de största problemen med mobbning. När det kommer till elektronisk mobbning är det lättare att spåra mobbare och bevisa vad som har sagts eller gjorts. Det borde kunna leda till att mobbare i högre utsträckning konfronteras med sina handlingar.

Respondenterna uppfattar det som att nätmobbningen får allvarigare konsekvenser såtillvida att den skrivna kränkningen finns kvar och offret kan återuppleva den flertalet gånger. Dessa indikationer styrks i Marilyn A Campbells (2005) studie där även hon tar upp hur det skrivna ordets beständighet gör kränkningen svårare att glömma bort. Dessutom, och vad som kan ses som karaktäristiskt för nätmobbning, är att den utsatte inte längre har en fristad i sitt eget hem. Ingen av organisationernas representanter kunde identifiera ett specifikt offer för just e-mobbning. Resultaten från Raskauskas och Stoltz (2007) forskning pekar på samma sak då de menar att offer för traditionell mobbning i högre utsträckning även utsätts via elektroniska källor. De fann även att upphovet till e-mobbningen ofta kunde spåras till en händelse i skolan eller åtminstone att individerna i stor utsträckning var skolkamrater.

När det kommer till huruvida unga gömmer sig bakom en anonymitet när de mobbar på Internet och via mobiltelefoner är respondenterna oense. BRIS talar om en distans som ansiktslösheten i den elektroniska kommunikationen skapar och osäkerheten att inte veta vem man verkligen kommunicerar med. Då Friends, LunarStorm och Playahead inte anser att unga är anonyma i den virtuella världen kan det bero på att de i stor utsträckning tänker på hur de unga kommunicerar på nätgemenskaper. Där är det istället tal om, vad Enochsson och Olin (2007) kallar, pseudonymitet då de unga verkar under alias. Det kan dock vara värdefullt att fästa uppmärksamhet på det BRIS för fram kring hur individen aldrig kan vara säker på att den andre är den som han eller hon utger sig för att vara.

Det specifika sättet att kommunicera inom nätkulturen har avgörande betydelse för att e-mobbning överhuvudtaget har blivit ett begrepp. Dock är våra respondenter inte överens om huruvida nätkulturen har skapat förutsättningar för att behandla andra illa. Däremot är de eniga om att språket har hårdnat i den virtuella miljön. Ungas gränsöverskridande beteenden har alltid varit underlag för debatt i det vuxna samhället. Dock har det sällan skett i en så skyddad miljö som nätgemenskaperna och Internetkommunikationen erbjuder.

Den kollektiva identitet som unga antar i nätkulturen och skapandet av en stark *vi*-grupp har försett dem med möjligheten att utveckla ett unikt symbolspråk. För ungdomarna är detta ett

modersmål men för *dem*-gruppen, de som inte är en del av nätkulturen, är det nästintill oförståeligt. Avsaknaden av vägledning i formandet av språket har lett till att det har blivit hårdare och mer hänsynslöst. Symbolisk interaktionism skulle se denna språkliga distans som ett resultat av en misslyckad social interaktion då särskilda symboler kommit att innebära olika saker eller helt sakna betydelse i *dem*-gruppen. Dock kan symbolisk interaktionism inte helt tillfredställande förklara fenomenet e-mobbning eftersom teorin om social interaktion utvecklades före IT-revolutionen. Därför skulle symbolisk interaktionism gynnas av att kompletteras med idéer om hur den sociala interaktionen påverkas av avsaknaden av direkt fysisk närvaro.

När det kommer till ansvarsfrågan är respondenterna överens om att det är föräldrarna, skolan och barnen själva som måste ta ansvar för att förhindra och stävja elektronisk mobbning. BRIS och Friends påpekar även att nätgemenskaperna också måste ta sin del av ansvaret. Lagstiftningen på området uppfattades också som bristfällig.

Det som framträder tydligast är hur vuxengenerationen misslyckas med att vara en del av nätkulturen och följaktligen misslyckas med att påverka sina barns beteenden i den miljön. Det yttrar sig både genom hur föräldrarna är helt ovetandes om barnens förehavanden på Internet och genom deras tekniska okunnighet. För att den sociala interaktionen ska fungera måste båda parterna använda samma symboler, det vill säga tala samma språk. Unga saknar någon som föregår med gott exempel vilket i sin tur leder till att identitetsskapandet kan riskera att bli ofullständigt. Utifrån Baumans och Mays (2001) resonemang om kollektiv identitet kan vi urskilja att uppdelningen i *vi* och *dem* är väldigt tydlig i dagens nätkultur. Vi anser dock att vuxnas utanförskap till viss del kan förklaras med hur de ungas unika symbolspråk för nätkommunikation kan vara svårt eller helt omöjligt att förstå för den äldre generationen. Dessutom är det alltid svårt att avgöra i vilken utsträckning vuxna ska ta del av ungas tillvaro. Det är en svår balansgång mellan att vara en tillgänglig vuxen och en påträngande vuxen. Om de unga känner att vuxna inkräktar på deras område kommer de att söka sig till nya miljöer som vuxna ännu inte känner till.

Eftersom att skolpersonal också är en del av vuxengenerationen präglas även skolan till stor del av okunskap kring ungas liv på Internet. Det verkar även finnas en ovilja att ta ansvar för de fall av e-mobbning som sker utanför skoltid men som har koppling till skolan. Denna ovilja är särskilt oförsvarbar med tanke på att Barn- och Elevombudsmannen menar att skolan faktiskt ska ta itu med all elektronisk mobbning som på något sätt kan kopplas till skolan. Skolan har tillsammans med föräldrarna dessutom en viktig uppgift i att utveckla ungas etiska och moraliska förmågor. Därför är deras avståndstagande från nätkulturen särskilt oroande. Dock ska ungas eget ansvar för e-mobbning inte förbises och då särskilt när det kommer till att rapportera kränkande händelser. Emellertid tar forskningen upp att unga saknar tilltro till vuxnas vilja och förmåga att ta itu med problemen även då de faktiskt kommer till deras kännedom. Ungas bristande ansvarstagande kan bero på nätkulturens mer tillåtande attityd. Vi tycker oss kunna utläsa att även om unga tar lika illa vid sig vid angrepp på den egna personen tycks de inte ta kränkningar mot andra lika allvarligt när de sker i den virtuella världen.

Vi anser att ovanstående problematik kan förklaras utifrån symbolisk interaktionisms idé om den generaliserade andre. Då menar vi att den generaliserade andre i det här sammanhanget kan översättas som någon slags moralisk förebild. Det är av vikt att skolan och föräldrarna föregår med gott exempel och det medför att de måste följa med i utvecklingen. Det är nödvändigt att den generaliserade andre sätter upp normer för hur de unga ska handla i

nätkulturen. Ett tydligt ställningstagande från samhällets sida kan inte nog betonas. Detta ansvar kan inte enkom falla på skolan och föräldrarna utan det måste även finnas en lagstiftning som genom att följa samhällets dynamik förmår innefatta de här frågorna.

Avslutningsvis ville vi undersöka hur de utvalda organisationerna arbetar kring frågor om elektronisk mobbning och huruvida de upprättat samverkan med andra organisationer eller aktörer. LunarStorm har formulerat medlemsvillkor och kan vidta åtgärder gentemot medlemmar som bryter mot dessa. Vidare framhåller de Stoppknappen som en del i sitt arbete. Tidigare samarbeten med Friends och Medierådet verkar också ha varit viktiga för LunarStorm och nu har även samverkan med Tjejjouren och Fryshuset etablerats.

Playahead har även de medlemsvillkor som ska efterföljas av medlemmarna för att undvika repressalier. De anser sig även ha ett väl fungerande system för medlemmarna att anmäla eventuella kränkningar och framhåller sitt samarbete med polisen vilket de tror verkar för en tryggare och renare webbplats. Just nu samarbetar Playahead med nätvandrare från Fryshuset och fältassistenter i Stockholm. Generellt sett efterlyser Playahead mer vuxen närvaro på sin nätgemenskap.

Vad som först och främst bör betonas i detta sammanhang är att medlemsvillkoren inte ens behöver läsas igenom för att registrera sig på någon av de ovanstående nätgemenskaperna. Allt som krävs är att kryssa i en ruta och medge att man godkänner villkoren. Därför är vi tveksamma till att medlemmarna vet vad som förväntas av dem och vi tror att de i stor utsträckning är omedvetna om vad som är förbjudet. Det är dock positivt att båda nätgemenskaperna använder sig av Stoppknappen då det tyder på visst ansvarstagande gentemot det faktum att majoriteten av deras användare är omyndiga. Till sist anser vi att det är viktigt att ha i åtanke att Playahead och LunarStorm är kommersiella webbplatser vars främsta syfte är att locka till sig så många användare som möjligt. Samtidigt som vi kan välja att se alla deras åtagande för att förhindra kränkningar som välmenande insatser ifrågasätter vi fortfarande att de inte tar större etiskt ansvar. Nätgemenskaperna anför funktioner såsom att blockera användare från sin egen sida och att rapportera kränkningar till webbplatsens administratörer som effektiva redskap att bekämpa kränkningar och elektronisk mobbning. Vi är tveksamma till detta då flertalet unga (BRIS, 2007d) vittnar om hur blockeringarna inte fungerar tillfredställande och att anmälningar till ansvariga på dessa och liknande webbplatser inte tas på så stort allvar som de borde. Vi frågar oss i vilken utsträckning användare egentligen stängs av då det faktiskt leder till att nätgemenskaper förlorar medlemmar och följaktligen inkomster.

BRIS:s arbete består i den råd- och stödfunktion som deras hjälptelefon och mail utgör. De har även ett relativt långtgående samarbete med Medierådet i kampanjen *Det unga Internet*. Anmärkningsvärt är hur representanten från BRIS har svårt att se hur ett konkret samarbete med de större nätgemenskaperna skulle upprättas. De kommersiella och ideella aktörerna har olika syften med sina verksamheter vilket nog leder till en avvaktande inställning till samarbete. Vi menar att BRIS:s avståndstagande kan upplevas som lite motsägelsefullt. Eftersom de ska ha barns bästa för ögonen borde inte en rädsla för att smutsa ner sitt varumärke hindra dem från att ingripa på den arena där barn och unga verkar vara verkligt utsatta. Den kunskap om elektronisk mobbning och hur unga kränker varandra på Internet som nätgemenskaperna besitter borde ensamt vara skäl för att inleda samverkan. Det är dock intressant att även fundera över vad som motiverar kommersiella aktörer att samarbeta med till exempel BRIS och Friends. Kan det vara ett PR-trick att synas i de rätta sammanhangen? Kan BRIS eller Friends logo på nätgemenskaper i sig lugna tveksamma föräldrar?

Det arbete som Friends bedriver i föreläsningsform måste ses som deras främsta arbete för att motverka elektronisk mobbning. De har även flertalet samarbetspartners såsom Telia och Medierådet samt upprättar i nuläget samverkan med Rädda Barnen. Friends fann dock samarbete med andra organisationer svårt då ingen annan arbetar lika inriktat mot just mobbning. Men representanten för Friends uttrycker en vilja att möta lärarstudenter för att diskutera problemen med e-mobbning på ett tidigt stadium då lärarna är de som möter problemen och måste således lära sig att uppmärksamma dem.

Det är inte otänkbart att anta att den symboliska interaktionisten skulle se nätkulturen som en relativt betydande del i dagens levnadsprocess där den ständigt pågående aktiviteten utvecklar mönster för hur unga ska bemöta många olika situationer. Hastigheten i den nya kommunikationskulturen har ytterligare påskyndat den interaktion som medlemmarna av nätkulturen deltar i och deras bedömningar av hur andra kommer att uppfatta deras handlingar måste gå betydligt fortare. Andras beteende blir normerande för hur individen själv förväntas uppträda. Då språket i den virtuella kommunikationen tycks ha hårdnat har detta blivit accepterat i nätkulturen. Den sociala interaktionen har godkänt tuffare ordval och för att fortsätta vara en del av livet online måste unga anpassa sitt språk därefter. Även i nätkulturen definierar individerna situationer utifrån företeelser och föremål. Det unika för nätkulturen måste vara hur den sociala interaktionen är avhängig av symbolisk kommunikation. Avgörande för uppkomsten och förekomsten av till exempel e-mobbning är hur aktörerna bedömer den utifrån sina värderingar. Enskilda aktörers motiv som är beroende av deras position eller grupptillhörighet måste vägas in i denna process. Är användarnas välmående eller stor ekonomisk vinst den största drivkraften för nätgemenskaper och andra virtuella aktörer? Är individens egen position i den sociala hierarkin viktigare för honom än vilka konsekvenser hans handlande får för den utsatte? För att helt eliminera elektronisk mobbning och annan kränkande behandling på den virtuella arenan skulle det således krävas att den enskilda aktören satte någon annans välmående framför sitt eget mål. Det kan vara svårt att se att kommersiella aktörer skulle ta det ansvaret.

De allra flesta unga, enligt Dunkels (2007b), har dock en positiv relation till Internet och dess utökade möjlighet för kommunikation. Därför är det troligt att unga för att behålla de goda aspekterna kommer att vilja bekämpa de negativa. Att nätgenerationen, som Tapscott (1998) uttrycker det, är en grupp idealister som tar stort ansvar i sakfrågor talar också för att de kommer att vilja lösa problemen för att bevara Internets öppenhet. Människan har, precis som symbolisk interaktionism betonar, en förmåga att lösa problem efterhand som de uppstår. Med de rätta verktygen, som nätkulturens unga själva besitter, kommer elektronisk mobbning mest troligt att få den uppmärksamhet den förtjänar inom en snar framtid. Det kan dock komma att ta ett antal år innan personer med rätt kompetens och fullständig förståelse för nätkulturen är vuxna och därmed kan ta det vuxna ansvar som är en förutsättning för att kunna åtgärda den elektroniska mobbningen.

Metoddiskussion

Vi är medvetna om att valet att genomföra intervjuerna per telefon kan ha lett till att vi kan ha gått miste om viktig icke-verbal kommunikation. Däremot upptäckte vi att en stor fördel var att respondenterna hade möjlighet att direkt undersöka information som de var osäkra på eller kontrollera att uppgifterna de gav oss var riktiga då de hade tillgång till sitt eget arbetsmaterial.

Valet av organisationer kan även ifrågasättas då vi valde dem på basis av deras storlek och erfarenheter på området. Vi hade kanske fått mer nyanserade svar om vi riktat oss till mindre organisationer eller till och med enskilda individer. Vi anser dock att genom att välja de största aktörerna blir resultatet mer översiktligt eftersom dessa aktörer troligtvis dagligen möter problemen kring elektronisk mobbning. Viss hänsyn bör även tas till att organisationernas svar kan präglas av att de faktiskt företräder den egna organisationen.

Elektronisk mobbning är ett relativt nytt fenomen och som en följd av det är forskningen på området begränsad. Precis som Dunkels (2007b) påpekar måste kunskap om och åtgärder mot hoten i nätkulturen baseras på forskning. Det räcker inte med förnuftiga antaganden. På samma sätt har teorin kring symbolisk interaktionism varit något begränsad. Den har visserligen förmått oss att se hur stor betydelse avsaknaden av vuxna i den sociala interaktionen i nätkulturen lett till en grogrund för mindre respekt och grövre språk. Men symbolisk interaktionism är förmodligen otillräcklig för att fullständigt förklara ett fenomen som kommer till uttryck i den virtuella miljö som inte fanns när detta teoretiska synsätt grundlades.

Avslutande reflektioner

Det har under arbetets gång blivit tydligt för oss hur komplicerad problematiken kring elektronisk mobbning är och hur svårt det verkar vara att komma åt problemet. Det står också klart att de insatser som görs inte räcker till då problemen verkar öka. En annan aspekt av barns utsatthet som inte ryms i vår uppsats är hur avsaknad av en Internetuppkoppling med största sannolikhet kan skapa en annan form av utanförskap. Den utsattheten kan nog dock i och med fortsatt utveckling vara av övergående karaktär. Däremot är det av största vikt att vi för att kunna bedriva ett gott socialt arbete i framtiden funderar över nätgenerationens inställning till gränsen mellan privat och offentlig. Även om viss sorts exponering kan orsaka utsatthet kan vi inte längre utgå från att individen upplever det så.

För att förstå konsekvenserna av den elektroniska mobbningen och hur vi på bästa sätt förebygger och motverkar den bör individuella erfarenheter lyftas fram. Egentligen kan nog endast individer som drabbats avgöra vilken hjälp som verkligen fungerar. Därför skulle forskning som kopplar samman individens upplevelse med hur arbetet ska bedrivas vara önskvärd. Vidare finns ett stort behov av forskning som söker förstå den kommunikationskultur som utvecklats i nätkulturen och hur den påverkar mobbning eller utsatthet.

Det går inte att förneka att kommersiella intressen styr hur de unga interagerar på Internet. Den tekniska utrustningen är här för att stanna och dagens unga måste lära sig att hantera den. För att fatta rätt beslut behöver de vuxet stöd. Det är djupt oroväckande att vuxengenerationen väljer att stå vid sidan av och förfasas över utvecklingen istället för att våga ta vuxet ansvar. Paradoxalt nog är det vuxna som försett de unga med möjligheterna att verka på den virtuella arenan. Hur kan de då fördöma de ungas användande? Kommer det någonsin att ske en förändring när kommersiella intressen i allt högre utsträckning styr hur dagens unga kommunicerar och interagerar? Är det idealistiska målet om fullständig hänsyn och respekt för andra möjligt i en värld där våra förmågor och resultat hela tiden jämförs med andra?

Referenser

Litteratur

- Barker, Chris (2004) *The SAGE dictionary of cultural studies*. London: SAGE Publications Ltd.
- Bauman, Zygmunt & May, Tim (2001) *Att tänka sociologiskt*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Björk, Gunilla O. (1999) *Mobbning – en fråga om makt?* Lund: Studentlitteratur.
- Blumer, Herbert (1969) *Symbolic interactionism. Perspective and method*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Charon, Joel M. (2001) *Symbolic interactionism. An introduction, an interpretation, an intergration*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Dunkels, Elza (2007b) *Bridging the distance – children's strategies on the Internet*. Umeå: Umeå universitet.
- Enochsson, AnnBritt & Olin, Fredrik (2007) ”Trakasserier och mobbning på den virtuella arenan” i Christina Thors (red.) *Utstött – en bok om mobbning*, s 145-152. Stockholm: Lärarförbundets Förlag.
- Fors, Zelma (1993) *Obalans i makt. Fallstudier av barnmobbning*. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Fors, Zelma (1994) *Makt maktlöshet mobbning*. Stockholm: Liber Utbildning AB.
- Gill, Peter & Lindström, Anne-Lie (2007) ”Mönster i 99 mobbningsoffers berättelser”, i Christina Thors (red.) *Utstött – en bok om mobbning*, s 153-157. Stockholm: Lärarförbundets Förlag.
- Hernwall, Patrik (2001) *Barns digitala rum. Berättelser om e-post, chatt och Internet*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Hernwall, Patrik (2003) *Barn@com – att växa upp i det nya mediasamhället*. Stockholm: HLS Förlag.
- Hewitt, John P. (1979) *Jaget och samhället. Socialpsykologi ur den symboliska interaktionismens perspektiv*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Höistad, Gunnar (2001) *Mobbning och människovärde. Om förtryck, utanförskap och vad vi kan göra*. Stockholm: Förlagshuset Gothia.
- Johansson, Thomas & Miegel, Fredrik (1996) *Kultursociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Jones, Steve & Kucker, Stephanie (2001) ”Computers, the Internet, and virtual cultures”, i James Lull (red.) *Culture in the communication age*, s 212-225. London: Routledge.

- Juvonen, Jaana & Graham, Sandra (2001) "Preface", i Jaana Juvonen & Sandra Graham (red.) *Peer harassment in school. The plight of the vulnerable and victimized*, s xiii-xvi. New York: the Guildford Press.
- Kelsey, Candice M. (2007) *Generation MySpace. Helping your teen survive adolescence*. New York: Marlowe & Company.
- Krag Jabobsen, Jan (1993) *Intervju. Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Mortensen, Nils (2007) "Den amerikanska pragmatismen", i Heine Andersen & Lars Bo Kaspersen (red.) *Klassisk och modern samhällsteori*, s 97-105. Lund: Studentlitteratur.
- Myndigheten för skolutveckling (2003) *Olikas lika värde – om arbetet mot mobbning och kränkande behandling*. Stockholm: Liber Distribution.
- Olsson, Christer (1998) *Mobbning och våld i verkligheten*. Partille: Warne Förlag.
- Olweus, Dan (1973) *Hackkycklingar och översittare. Forskning om skolmobbning*. Stockholm: Almqvist & Wiksell Förlag AB.
- Olweus, Dan (1991) *Mobbning i skolan. Vad vet vi och vad kan vi göra*. Stockholm: Liber Utbildning AB.
- Olweus, Dan (1999) *Mobbning bland barn och ungdomar*. Stockholm: Rädda Barnen.
- Olweus, Dan (2007) "Mobbning i skolan – fakta och åtgärder", i Christina Thors (red.) *Utstött – en bok om mobbning*, s 57-79. Stockholm: Lärarförbundets Förlag.
- Rask, Stig Roland (2007) *Unga nätkulturer. Röster om nätet, framtiden, värderingar och lärande*. Stockholm: KK-stiftelsen.
- Repstad, Pål (1999) *Närhet och distans. Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Rigby, Ken, Smith, Peter K. & Pepler, Debra (2004) "Working to prevent school bullying: key issues", i Peter K. Smith, Debra Pepler & Ken Rigby (red.) *Bullying in schools. How successful can interventions be?*, s 1-12. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tapscott, Don (1998) *Growing up digital*. New York: the McGraw-Hill Companies, Inc.
- Trost, Jan & Levin, Irene (2004) *Att förstå vardagen – med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Widerberg, Karin (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Offentligt tryck

Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (SFS 1998:112).

Lagen om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever (SFS 2006:67).

Prop. 2005/06:38 *Trygghet, respekt och ansvar – om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever.*

Skollagen (SFS 1985:1100).

Tidskriftsartiklar

Campbell, Marilyn A. (2005) Cyber bullying: An old problem in a new guise?, *Australian Journal of Guidance and Counselling*, vol 15, nr 1, s 68-76.

Eliasson, Ulf (2006) Mobbing på nätet allt vanligare pina, *Skolvärlden*, nr 9, s 12.

Enochsson, AnnBritt & Olin, Fredrik (2004) Internet öppnar för anonym mobbing, *Pedagogiska magasinet*, nr 3, s 43-45.

Li, Qing (2006) Cyberbullying in schools: A research of gender differences, *School Psychology International*, vol 27, nr 2, s 157-170.

Olsson, Christer (2006) Mobbing – vuxenvärldens stora svek, *Pedagogiska magasinet*, nr 2, s 81-82.

Raskauskas, Juliana & Stoltz, Ann D. (2007) Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents, *Developmental Psychology*, vol 43, nr 3, s 564-575.

Ybarra, Michele L. & Mitchell, Kimberly J. (2004) Youth engaging in online harassment: associations with caregiver-child relationships, Internet use, and personal characteristics, *Journal of Adolescence*, nr 27, s 319-336.

Dokument från Internet

Arrhenius, Lars & Ericmats, Frida (2007) *Barn- och elevombudet. Beslut. Dnr 55-2007:1906.* (2007-10-11). <http://www.skolverket.se/content/1/c4/98/16/55-2007-1906.pdf>

BitoS (2007) *BitoS Etiska Råd/Stoppknappen.* (2007-11-07). <http://www.bitos.org/Article.jsp?article=89>

BRIS (2007a) *Om BRIS* (2007-10-16). <http://www.bris.se/?pageID=4>

BRIS (2007b) *Stödverksamheten* (2007-10-16). <http://www.bris.se/?pageID=37>

BRIS (2007c) *BRIS-rapporten 2007.* (2007-10-02). http://www.bris.se/upload/Material/bris_rapporten_2007.pdf

BRIS (2007d) *Vad berättar barn om Internet, IT och mobiltelefoner? En studie av samtal och mejl till BRIS.* (2007-10-02).

- http://www.bris.se/upload/Material/Vad%20berattar%20barn%20om%20internet,%20IT%20och%20mobiltelefoner_aug2007.pdf
- Dunkels, Elza (2007a) *Gemenskap*. (2007-10-22). <http://www.kulturer.net/gemenskap.htm>
- Friends (2006) *Sammanställning av e-mobbningsundersökning*. (2007-11-05).
http://www.friends.se/fileadmin/user_upload/Sammanfattning_e_mobbningsundersokning.pdf
- Friends (2007a) *Historik*. (2007-10-16). <http://www.friends.se/index.php?id=566>
- Friends (2007b) *Arbetsätt*. (2007-10-16). <http://www.friends.se/index.php?id=567>
- Friends (2007c) *Vision*. (2007-10-16). <http://www.friends.se/index.php?id=552>
- Friends (2007d) *Våra sponsorer*. (2007-11-08). <http://www.friends.se/index.php?id=43>
- Fryshuset (2007) *Nätvandrarerna. Om projektet*. (2007-11-08).
<http://www.fryshuset.se/wlt/92898D11-DED3-40C8-9F35-1BF87B73D7B3.wlt>
- Li, Qing (2005) *New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools*. (2007-10-10). http://www.ucalgary.ca/~qinli/publication/cyber_chb2005.pdf
- LunarStorm (2007a) *Om stoppknappen och BitoS Etiska råd*. (2007-10-23).
http://www.lunarstorm.se/hlp/hlp_bitos.aspx
- LunarStorm (2007b) *Säkerhetspolicy för LunarStorm*. (2007-11-07).
http://www.lunarworks.se/_fil/sakerhetspolicy.pdf
- LunarWorks (2007a) *Sveriges största mötesplats*. (2007-10-16). <http://www.lunarworks.se/>
- LunarWorks (2007b) *Snabbfakta om LunarStorm*. (2007-10-16). <http://www.lunarworks.se/>
- LunarWorks (2007c) *Historik*. (2007-10-16). <http://www.lunarworks.se/>
- LunarWorks (2007d) *Allmänna villkor för webb- & mobiltjänsten LunarStorm*. (2007-11-07).
http://www.lunarstorm.se/log/log_outside_infotext.aspx?Id=terms
- Mediappro (2006) *A European Research Project: The Appropriation of New Media by Youth*. (2007-10-08). <http://www.mediappro.org/publications/finalreport.pdf>
- Medierådet (2007a) *Om oss*. (2007-11-08).
http://www.medieradet.se/templates/Subindex____45.aspx
- Medierådet (2007b) *Det unga Internet*. (2007-11-08).
http://www.medieradet.se/templates/Page____496.aspx
- Microsoft (2006) *Vem går rastvakt på den virtuella skolgården? – en ögonblicksbild av nätmobbning på svenska grundskolor*. (2007-10-10).
http://www.surfalugnt.se/p6554/files/Microsofts_rapport_om_n_tmobbning-2006.pdf

- Nationalencyklopedin (2007a) *Internet*. (2007-10-22).
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=212601&i_word=internet
- Nationalencyklopedin (2007b) *E-post*. (2007-10-22).
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=163531&i_word=e-post
- Nationalencyklopedin (2007c) *SMS*. (2007-10-22).
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=310233&i_word=sms
- Nationalencyklopedin (2007d) *Chatta*. (2007-10-22).
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=143794&i_word=chatta
- Nationalencyklopedin (2007e) *IT*. (2007-10-22).
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=214244&i_word=it
- Nyman, Anders (2007) *Drabbad Online*. (2007-10-02).
http://www.medieradet.se/upload/Rapporter_pdf/drabbad_online.pdf
- Playahead (2004) *Villkor*. (2007-11-07). <http://www.playahead.se/sys/terms.aspx>
- Playahead (2007) *Information till föräldrar*. (2007-10-16).
http://www.playahead.se/pub/parent_info.aspx
- Statens folkhälsoinstitut (2003) *Mobbning bland skolbarn. Rapport nr 2003:02*. (2007-10-12).
<http://www.fhi.se/upload/PDF/2004/rapporter/mobbning.pdf>
- Westerholm, Anna & Terdén, Anne (2007) *Skolverket. Beslut. Dnr 2007:1906*. (2007-10-11).
http://www.skolverket.se/content/1/c4/98/16/beslut_07_1906.pdf
- UNICEF (2007) *FN:s konvention om barns rättigheter*. (2007-10-19).
<http://www.unicef.se/barnkonventionen/barnkonventionen-hela-texten>

Personlig kommunikation

- Representant från BRIS. (2007-10-29). *Telefonintervju*.
- Representant från Friends. (2007-11-01). *Telefonintervju*.
- Representant från LunarStorm. (2007-10-25). *Telefonintervju*.
- Representant från Playahead. (2007-10-26). *Telefonintervju*.

Bilaga 1: Intervjuguide

Tema 1: fenomenet e-mobbning

1. Hur skulle du definiera e-mobbning?
2. Vad är det för skillnad mellan mobbning offline och online?
Finns det någon skillnad i vem som drabbas?
Och i vilken utsträckning mobbningen sker?
Hur kommer mobbningen till uttryck online?
Främjar Internetmiljön ett visst beteende, och i så fall varför?
3. Vilken funktion har e-mobbningen för dem som utövar den?
4. Spelar anonymiteten någon roll?
Gör den det i sådana fall lättare eller svårare att mobba/bli mobbad?
5. I vilken utsträckning är e-mobbning ett dolt problem?
Har det ökat över tid?
Anser du att problemet med e-mobbning uppdagats? Om ja, när uppdagades det?

Tema 2: ansvarsfrågan

1. Vem anser du har ansvaret för att möta hotet från e-mobbning?
Vem anser du har ansvaret att stödja någon som blivit utsatt?
Vilka aktörer är viktiga i dessa avseenden?
2. Är nuvarande lagstiftning på området tillräcklig?
Vi har uppmärksammat lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever – har den potential att medföra förändring?
Vem är huvudman när mobbningen sker utanför skoltid och på nätet?
3. Hur arbetar ni i fråga om e-mobbning?
Prevention och åtgärder?

Tema 3: samverkan med andra instanser

1. Finns det något behov av samverkan i arbetet mot e-mobbning?
Finns det någon samverkan i nuläget?
Hur ser den i så fall ut?
Hur underlättar samverkan arbetet?
2. Om samverkan inte finns i nuläget, hur skulle den kunna se ut?
Finns det något drömscenario?
3. Finns det instanser som ni skulle vilja upprätta samverkan med men som ännu inte har kommit till stånd?

Bilaga 2: Begrepp

Internet: består i nätverk av datorer på regional och lokal nivå som tillsammans sträcker sig över hela världen och som kommunicerar med hjälp av unika IP-nummer (Nationalencyklopedin, 2007a).

Mail: är meddelande som sänds via Internet mellan datoranvändare, kallas även e-post (Nationalencyklopedin, 2007b).

SMS: är en förkortning för Short Message Service och är en funktion för att skicka korta textmeddelande mellan främst mobiltelefoner (Nationalencyklopedin, 2007c).

Chatt: är skriftlig kommunikation mellan två eller flera i realtid över Internet (Nationalencyklopedin, 2007d).

IT: står för informationsteknik och används för att beskriva tekniska möjligheter inom datateknik och telekommunikation (Nationalencyklopedin, 2007e).