

Oppsøkende sosialt arbeid på WWW

En veileder



Oppsøkende sosialt arbeid på WWW

En veileder

Utgiver:

Landsforeningen for utekontakter  
Bjørn Lindstad (red)

Veilederen er produsert med støtte fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet  
og Kompetansesenter rus - Oslo

© Landsforeningen for utekontakter

Design og Utforming: Dahls Source Tags And Codes



# Innhold

Oversikt over figurer	7
Innledning	9
1 Hvorfor bruke internett i utekontaktarbeid?	12
Hvordan jobbe på nettet?	12
Flere likheter enn forskjeller	13
Negativt og positivt fokus	14
Faglige premisser	14
Rollebevissthet – hvem er vi?	14
Målgruppe	15
Klientstatus på nettet	16
Tekniske løsninger	16
Praktisk og teknisk utstyr	17
Kommunikasjon på nettet	17
Tekst	17
Lyd og bilde	18
Kom i gang	20
Forberedelser og planlegging	20
Forankring	20
Valg av sosiale møteplasser på nettet	20
Hvordan kan man bruke Facebook i oppsøkende arbeid?	21
Lage profiler og logge seg på	23
Hvordan få napp på nettet	24
2 Det daglige arbeidet med oppsøkende virksomhet på nettet	25
Kartlegging	25
Overvåkning eller “ <i>bare</i> ” observasjon?	25
Kildekritikk	27
Kontaktetablering	28
Utfordringer med anonymitet	31
Relasjonsarbeid på nettet	31
Nettvett og bevisstgjøring av ungdommene	32
Nøddrett og alvorlige hendelser	33
Hvem snakker vi med?	33
Arbeid med konflikter	34
Faglige utfordringer og veiledning	35
Den gode samtalen	35

3 Dokumentasjon	38
Registrering av daglig kontakt med ungdom på nettet	38
Dokumentasjon på individnivå	38
Kartlegging av sosiale fenomener på Internett	40
Rapportering	41
Skriftlig eller muntlig rapportering?	42
Registreringsprogrammer	42
4 Jus	43
Hvilke lover regulerer arbeidet vårt?	43
Hvilke aldersgrenser gjelder?	43
Lagring av opplysninger	44
Lovverket og lagring	44
Personopplysninger og sensitive personopplysninger	45
Utfordringer knyttet til personopplysningsloven	45
Samtykke	46
Frivillig samtykke	46
Informert samtykke	46
Samtykke for mindreårige	47
Taushetsplikt	47
Publisering av bilder og video	48
Tydelige voksne – også på nettet	48
Opplysningsplikt, nødrett og avvergelsesplikt	49
Juridiske og faglige utfordringer ved de mest brukte kommunikasjonskanalene	49
5 Kilder	52

## Oversikt over figurer

Boks 1: Hvorfor er oppsøkende arbeid på Internett viktig?	12
Boks 2: Julies hverdag på nettet	14
Boks 3: Deling av private bilder med ungdommene	15
Boks 4: Bruk av Skype	17
Boks 5: Unni og Ulrik lager prosjektbeskrivelse	18
Boks 6: Opplysninger vi bør undersøke før vi deltar på en arena	21
Boks 7: Sigurd og Sadia lager MSN-profil	23
Boks 8: Hvordan lage en profesjonell profil	24
Boks 9: Ungdom legger seg til	24
Boks 10: Ikke-deltakende observasjon	26
Boks 11: Marihuanablod som identitetsmarkør	27
Boks 12: Status som identitetsmarkør	29
Boks 13: MSN og skoleskulk	29
Boks 14: Kontaktetablering på nettet	30
Boks 15: Profesjonell på nettet	31
Boks 16: Bruk av statusbeskjeder som informasjonskanal	32
Boks 17: Mer informasjon om nettvett	32
Boks 18: Legger ut bilde på Facebook	32
Boks 19: Nødrett og samarbeid med politiet	33
Boks 20: Passord for å sikre kommunikasjon	33
Boks 21: Å gi seg ut for å være noen andre	34
Boks 22: Bruk av ungdommene som ressurs	35
Boks 23: Noen unge opplever at det er en lavere terskel for å ta kontakt på nettet.	36
Boks 24: Hvorfor journalføre?	39
Boks 25: Hva er dokumentasjon?	39
Boks 26: Om rapportering	42
Boks 27: Forankring	42
Boks 28: Relevant lovverk	44
Boks 29: Innhent juridisk kompetanse	44
Boks 30: Lagring av sensitiv informasjon fra nettet	45
Boks 31: Kontaktliste på mobiltelefon	46
Boks 32: Sigurd og Sadia innhenter samtykke	47
Boks 33: Publisering av bilde og video	48
Boks 34: Trakassering på nettet	48





# Innledning

Oppsøkende sosialt arbeid har lang tradisjon i Norge. Helt siden slutten av 60-årene har sosialarbeidere i Norge jobbet på gaten for å nå sårbare ungdommer og andre som av forskjellige grunner er risikoutsatt og trenger hjelp.<sup>1</sup> De grunnleggende arbeidsmetodene og en tilstedeværelse på gaten og andre offentlige arenaer har vært et faglig fundament hele tiden. Men vi har også måttet tilpasse oss skiftende samfunnsforhold – nettopp for å kunne gjøre så godt forebyggende arbeid som mulig. Utekontakter har for eksempel, i større grad enn før, både et tettere samarbeid med skolene og et mer åpent forhold til barnevern og politi i dag enn på 70-tallet. Mange utekontakter rapporterer at ungdom i mindre grad enn før bruker det offentlige rom som sosial møteplass. PC-spill og mye bruk av nye sosiale medier blir ofte brukt som en forklaring på dette.<sup>2</sup>

Vi ser at Internett har blitt en sentral arena for mange barn og ungdommer, for noen den viktigste arenaen for sosial kontakt. For oss som jobber med oppsøkende sosialt arbeid, skaper disse endringene utfordringer. Hvordan skal vi som oppsøkere forholde oss til og eventuelt delta på en arena de fleste ungdommer bruker, men der det i mange tilfeller er få andre voksne til stede? Hvordan skiller vi marginalisert og risikoutsatt ungdom fra resten av gruppen på nettet? Og hvordan skal vi navigere på nettet uten å komme i konflikt med lovverket? For å se nærmere på slike og andre liknende problemstillinger oppnevnte styret i LUK i 2008, etter forslag fra sekretariatet, et faglig utvalg som skulle utarbeide en veileder for oppsøkende arbeid på nett. Resultatet av utvalgets arbeid foreligger nå i denne veilederen.

Internettet må i dag betraktes som et sosialt felt<sup>3</sup> der ulike aktører, med forskjellige motiver, interagerer med hverandre. De dilemmaene som knytter seg til det å drive oppsøkende arbeid på nettet, faller derfor inn i en større diskusjon om overvåkning av det offentlige rommet. I all hovedsak dreier denne diskusjonen seg om personvernproblematikk. Denne kan deles inn i 2 hovedgrener:

- Der statlige eller kommersielle aktører krenker personlige rom gjennom overvåkingskamera eller teknologier for å samle inn og arkivere personlig informasjon.
- Frivillig avsløring og arkivering av personlig informasjon der enkeltindivider selv legger ut informasjon om seg selv i den hensikt å dele med andre.

Det er det siste aspektet som er mest aktuelt for denne veilederen. Brukerne på for eksempel Facebook eller Myspace er nødt til å stole på at personlig informasjon ikke blir misbrukt av ”eierne” eller av ”kikkere”. Hvis de ikke gjør det,

---

1 Erdal m. fl. *utelinne*, Gyldendal akademiske forlag 2006 side 24.

2 Facebook, Twitter, Myspace og Nettby er eksempler på slike sosiale medier.

3 Begrepet, slik det er brukt her, ligger tett opp til den franske filosofen og sosiologen Pierre Bourdieu og hans teorier om sosiale og kulturelle felt. Se *The Field of Cultural Production*, – Cambridge 1993 og *The Distinction* – London 1984. Se også; Bourdieu, *Kultursosiologiske tekster*. Brutus Östlings bokförlag 1993

må de holde seg unna slike medier. De færreste unge velger det. For ungdom har slike medier stor sosial verdi. Vern av privatlivets fred tones derfor ned fordi ønsket om frihet til å ytre seg på nettet er større.

Det å lage seg profiler på nettet er en måte å iscenesette seg selv på. For ungdom, som er i en viktig fase i identitetsutviklingen, passer de nye sosiale mediene som hånd i hanske. Her kan de skape seg, og teste ut, ulike identiteter og roller og prøve dem ut i et potensielt ubegrenset felt. Ungdom befinner seg på hele skalaen av risikoeksponering. Fra de som er strenge på hvem som skal få tilgang til deres bilder, videosnutter og personlige data til de som ikke er det. For de sistnevnte kan konsekvensene bli alvorlige i form av potensielle overgrepere, innsyn fra mulige arbeidsgivere etc.

Ungdom (og voksne) som legger ut personlige data på nettet, vet selvsagt at det finnes en risiko for eksponering. Men denne risikoen blir som regel ikke vurdert som stor fordi ”*Hvem skulle være interessert i meg? Jeg er jo bare en av mange hundre millioner der ute.*”<sup>4</sup>

Å eksponere seg på nettet må forstås som et sosialt fenomen. Nettet er blitt et sted å bli sett og hørt. Nettet er et sted for identitets og relasjonsbygging. Nettet er et sted for språklig og sosial eksistens – et bevis på at ”jeg er”, sammen med andre. Nettet er blitt et sted der man dokumenterer seg selv og i dialog med venner får bekreftet dette. Det griper således inn i dype lag av eksistensielle sider ved en persons liv. Livet på nettet speiler sider ved livet i andre medier. Eksempler på det er såkalt reality-TV hvor innholdet dreier seg om personlige bekjennelser, dating og personlige konflikter.

Noen unges måte å eksponere seg på innebærer stor risiko. Med sin sosialfaglige tilnærming har utekontaktene en særlig viktig funksjon som rådgivende og tilstedeværende aktør overfor ungdom på nettet. Kanskje kan man snakke om et nytt klaseskille – et skille mellom ungdom med sosial og kulturell kompetanse som er varsomme med å profilere seg med navn og personlige data – og ungdom som ikke har slik kompetanse. Kanskje er dette hovedmålgruppen til utekontaktene oppsøkende arbeid på nettet?

I Norge er det personopplysningsloven som regulerer mulighetene for registrering og arkivering av personlig informasjon. I artikkel 12 i FN's menneskerettighetserklæring heter det at *et hvert individ har rett til beskyttelse av eget privatliv*. Den Europeiske menneskerettighetskonvensjonens artikkel 8 sier at *alle har rett til respekt for eget privatliv og familieliv, hjem og korrespondanse*. Dette er overordnede prinsipper for hvordan vi som oppsøkere, som offentlig ansatte, kan opptre på nettet i kommunikasjonen med ungdom. Nettet er et sosialt forum der ungdom utfolder seg. Samtidig har vi som hjelpere behov for å informere og holde øye med trender og bevegelser i de åpne rommene. Det er i dette spenningsfeltet vi som oppsøkere må forsøke å navigere.

Internett er en arena i rask endring, og en beskrivelse av nå-situasjonen vil hurtig kunne bli utdatert. Det vil også kunne være store lokale variasjoner i ungdoms bruk av Internett, for eksempel i forhold til hvilke nettsamfunn som til en hver tid er populære. Vi har derfor forsøkt å bruke så generelle eksempler som mulig i denne veilederen, for dermed også å signalisere at hver enkelt utekontakt må ta stilling til hvilke(n) arbeidsmetoder og arena(er) de vil fokusere på.

---

<sup>4</sup> Lüders M, *Synlighet og personvern* i G. Enli og E. Skogerbø (red.). *Digitale dilemmaer. Nye medieformer, nye utfordringer* - Gyldendal 2008 side 106-107

I prosessen frem til ferdig produkt har vi hatt møter med datatilsynet for å diskutere anvendelsen av relevant lovverk. Utvalget har i denne veilederen ikke fulgt alle datatilsynets råd. Utvalget har valgt å ta utgangspunkt i, at vi som oppsøkere skal være tilstede der ungdom i målgruppen oppholder seg. Det er LUK sin oppfatning at veilederen i så måte angir gode etiske og juridiske anbefalinger innenfor den faglige konteksten utekontaktene bør operere innenfor på www. Presiseringer fra datatilsynet vil inkluderes i veilederen når en digital utgave foreligger.

I prosessen har utvalgets medlemmer arbeidet med veilederen både i arbeidstiden og fritiden. I tillegg er det gjennomført fem todagers arbeidsmøter i sekretariatets lokaler i Oslo. Sekretariatet i LUK har hatt sekretærrollen, koordinert utvalget og ivarettatt redaktørfunksjoner. Det har vært av stor betydning at utvalgte testlesere blant LUK sine medlemmer har bidratt med nyttige innspill i ferdigstillingsprosessen. Veilederen er finansiert med støtte fra Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet og Kompetansesenter rus - Oslo.

Fagutvalget har bestått av: Erik Kruse (UK Fredrikstad), Randi Albertsen (UK Bodø), Sven Kåre Sunde (UK Gjøvik) og Ragnar Bang Moe (UK Trondheim). Det er utvalgets oppfatning at vi som oppsøkere er nødt til å ta inn over oss de teknologiske endringene vi ser i dag og måten de forandrer vår kommunikasjon med hverandre på. Utvalget håper at veilederen vil bidra med praktiske, etiske og juridiske rammer som kan gi svar på noen av de problemstillingene våre medlemmer er opptatt av.

Styret er imponert over det pionerarbeidet fagutvalget har gjort og ønsker med dette å takke hvert enkelt medlem av utvalget for innsatsen.

Bjørn Lindstad (red)

# 1 Hvorfor bruke internett i utekontaktarbeid?

Hvordan påvirker den teknologiske utviklingen oss som fagfolk som driver oppsøkende sosialt arbeid rettet mot ungdom?

Ny teknologi og Internett er en viktig del av de fleste ungdommers liv, og dermed en viktig del av dagens ungdomskultur. Ungdommer bruker Internett som kreativ arena, en arena for å skape eller videreutvikle identiteter, knytte nye eller utvide allerede eksisterende relasjoner og vise kreative evner. Det som er sentralt i ungdommenes liv, er sentralt i vårt arbeid.

Noen nettsamfunn og kommunikasjonskanaler<sup>5</sup> er dominert av barn og ungdom - der de i stor grad preger normene i kommunikasjonen. I langt de fleste tilfeller uten voksen innblanding eller påvirkning – på godt og vondt.

Internett er en unik teknologi som gjør oss som utekontakter mer tilgjengelige for ungdommene. De kan kommunisere med oss gratis, og over store avstander. Den teknologiske utviklingen skaper en lavere terskel for at en del ungdom lettere tar kontakt med oss. Dette fordi kommunikasjonen i mindre grad er preget av øyekontakt og at samtalen derfor oppleves som mindre påtrengende for ungdommen. De kan (i noen grad) være anonyme og kan starte kontakten med oss uten å måtte sitte ansikt til ansikt. Slik har de muligheter til å gå inn og ut av kommunikasjon med oss, uten at det oppleves som vanskelig å avbryte en samtale.

## *Boks 1: Hvorfor er oppsøkende arbeid på Internett viktig?*

- Internett er en viktig del av ungdommers liv
- Vi bør være til stede for å bidra i normdiskusjon og normdanning
- Internett kan gjøre oss mer tilgjengelige
- Internett skaper en lavere terskel for å kommunisere med oss
- Det er få andre profesjonelle voksne med sosialfaglig kompetanse på denne arenaen

Sist, men ikke minst, er ungdommers liv på Internett i stor grad en skjermet arena, både for voksne generelt, men også for offentlige aktører som er i kontakt med ungdom. Det betyr at utekontakter som har fokus på ungdommers bruk av Internett og som i noen grad deltar på arenaen, vil sitte på verdifull kompetanse og data som få eller ingen andre gjør.

## **Hvordan jobbe på nettet?**

Vi har i denne veilederen forsøkt å skille mellom fire ulike måter å arbeide på nettet for utekontakter.

---

<sup>5</sup> Chattekanaler som MSN og Yahoo, blogger og tekstmeldinger er eksempler på dette.

1 - *Internett som kanal for spredning av informasjon.* Her handler det om enveiskommunikasjon – vi vil ut til ungdommer med informasjon om vår virksomhet, arbeidet vårt eller annen informasjon som holdningskampanjer eller om arrangementer i nærmiljøet. Eksempler på dette kan være utekontaktens hjemmeside eller å sende meldinger til alle kontakter man har på et nettsamfunn om et ungdomsarrangement.

2 - *Internett som kanal for toveiskommunikasjon med enkeltungdommer.* Mange ungdommer opplever det som lettere å ta kontakt på nettet, og det er en rask og billig (gratis) kanal å bruke. Dette kan for eksempel være kontakt med enkeltungdommer med meldinger på et nettsamfunn, chatte-tjenester, eller rett og slett bruk av e-post.

3 - *Oppsøkende arbeid på offentlig tilgjengelige arenaer på Internett.* Dette vil ha klare likhetstrekk med tradisjonelt oppsøkende arbeid – vi henvender oss til ungdommer og deltar som aktører på offentlige arenaer. Eksempler på dette kan være kartlegging av rustrender ved observasjon eller deltakelse på nettforum eller nettsamfunn som er åpent tilgjengelige for alle.

4 - *Oppsøkende arbeid og kontakt med ungdommer på nettsamfunn.* Her ligger det en forutsetning om relativt tett kontakt mellom utekontakt og bruker – begge har samtykket til å ha kontakt med hverandre og til å dele informasjonen som blir lagt ut. Et eksempel på dette kan være å etablere kontakt på MSN (noe som ikke bare innebærer mulighet til chatting med hverandre, men også deling av informasjon som for eksempel bilder, statusmeldinger etc.).

I noen tilfeller vil disse fire forskjellige tilnærmingene gå over i hverandre, for eksempel ved bruk av meldinger i nettsamfunn til spredning av generell informasjon om vår virksomhet. Samtidig legger de fire arbeidsmåtene forskjellige juridiske premisser for hvordan vi kan arbeide på nettet. Hovedutfordringen ligger i hvordan man skal håndtere personvernlovens krav om informert samtykke samt registrering og oppbevaring av personopplysninger. I sum mener vi derfor det er hensiktsmessig å skille dem fra hverandre. Når vi i veilederen bruker uttrykk som ”*oppsøkende arbeid på nettet*”, henspiller det på alle fire arbeidsmetoder – som alle i større eller mindre grad vil være viktige elementer i en utekontakts virksomhet

### **Flere likheter enn forskjeller**

Forskjellene mellom oppsøkende arbeid på gaten og på nettet kan synes store, for eksempel på grunn av manglende kontakt ansikt til ansikt. Likevel: I mange tilfeller vil det være flere likheter enn forskjeller. Veldig mange av de faglige metodene for oppsøkende arbeid som for eksempel kontaktetablering, samtaleteknikk, kartlegging og dokumentasjon vil være tilnærmedesvis like uansett om man jobber oppsøkende på en busstasjon eller på et nettsamfunn. Arbeidet reiser mange av de samme faglige problemstillingene og er tuftet på det samme lovverket. Samtidig er det klart at oppsøkende arbeid på nettet reiser en del nye problemstillinger, særlig fordi dette er en ny og ukjent arena for mange. Både foreldre og ansatte i andre offentlige tjenester opplever usikkerhet og har ofte manglende kompetanse på ungdoms bruk av Internett. I denne konteksten er det viktig at vi som utekontakter gjør oss kjent med Internett som arena for oppsøkende arbeid og utvikler kompetanse for å gjøre godt sosialfaglig arbeid på alle arenaer ungdommene vi arbeider med deltar på, også Internett.

### *Boks 2: Julies hverdag på nettet*

Julie er 14 år. Når hun står opp, skruer hun på pc-en og sjekker mobiltelefonen. Hun har tre mottatte meldinger, en fra kjæresten sin og to fra venninner som lurer på når hun skal gå og om de har prøvet i første time. Hun logger på Facebook på pc-en og sjekker samtidig e-post. På Facebook orienterer hun seg kjapt om hvem som har lagt ut bilder, lagt igjen kommentarer og sendt henne meldinger siden hun logget ut i titiden i går kveld. Hun sender en melding til en jente i Thailand hun traff i ferien og skriver i statusfeltet sitt på Facebook: "Julie er trøtt trøtt trøtt". På skolen logger hun seg på Biip og Facebook med mobiltelefonen i midttimen og sjekker oppdateringer og e-post. Hun jobber med norsk på datarommet i timen samtidig som hun er logget på Facebook, ser på en video en venninne har lagt ut på Youtube og er på MSN. Når Julie kommer hjem og setter seg foran pc-en, logger hun seg på MSN, Facebook og Nettby før hun setter seg ned for å redigere noen bilder hun tok dagen før av seg selv og venninnene. Hun snakker litt med venner og kjente, og litt med en gutt hun ikke kjenner som har fått hennes MSN-adresse av en venninne. Innimellom prater hun på telefonen med kjæresten og venninnene. Etter middag kommer en venninne over – de sitter sammen på rommet til Julie og chatter med gutten fra i sted og noen andre venner. Etterpå legger hun ut de redigerte bildene på Deviantart og Facebook, endrer status på Facebook ("Lekser er en forbrytelse mot menneskeheten"), gjør lekser, før hun går og legger seg. Før hun sovner, sender hun en SMS til kjæresten og snakker en stund med en venninne på mobiltelefonen.

### **Negativt og positivt fokus**

Ut fra mediedekningen av disse spørsmålene kan man fort få inntrykk av at ungdoms bruk av Internett er preget av overgrep, mobbing, nakenbilder og trusler. I denne veilederen kommer også vi til å fokusere på en del utfordringer og problemer knyttet til elektroniske arenaer, samt ungdommenes og vår bruk av disse. Likevel: Det er veldig viktig å presisere at Internett generelt, men også ungdoms bruk av arenaen, i all hovedsak er positiv. De sosiale møteplassene på Internett er kommet for å bli. Det er derfor nødvendig å se hvilke muligheter dette gir for oss som oppsøkere og trekke det inn, både i våre faglige diskusjoner og i kommunikasjonen med ungdommene.

## Faglige premisser

### **Rollebevissthet – hvem er vi?**

Ungdom som oppholder seg mye på sosiale møteplasser på nettet, er ikke vant til å treffe på profesjonelle voksne. På grunn av den potensielle uklarheten rundt vår rolle som utekontakter på nettet, er det ekstra viktig at vi fremstår tydelig som voksne fagpersoner, og kanskje også i noen tilfeller overdriver dette for å få poenget klart frem. Dette kan gjøres på flere måter:

Ansatte i utekontakter skal ikke bruke sine egne private profiler ("Unni Ulriksen") på nettsamfunn eller andre tjenester på nettet. Enhver sammenblanding av private profiler og profilene til brukere/klienter frarådes på det sterkeste.

I noen nettsamfunn og kommunikasjonskanaler vil man kunne opprette en ”personlig profesjonell profil” (”Unni Utekontakt”) med kommunelogo på. LUK anbefaler imidlertid bruk av profiler med navn knyttet til virksomheten man representerer (”Utekontakten i Underby”) med logo og kommunevåpen som profilbilde. På denne måten signaliserer vi tydelig at vi representerer en virksomhet når vi arbeider oppsøkende på nettet. I tillegg vil det kunne være forskjellige regler på forskjellige nettsamfunn i forhold til bruk av personnavn, bedrifter og virksomheters bruk av nettsamfunnet og så videre.<sup>6</sup>

Forsøk å tone ned det som ofte kan være et voldsomt ”Internett-preg” på samtaler med ungdommer på nettet (for eksempel bruk av mange smileys og forkortelser). Vis en tydelig voksenhet.

Når vi arbeider tradisjonelt oppsøkende, har vi ofte en kjent rolle blant ungdommene. De kjenner utekontakten, de kjenner kanskje noen av oss personlig fra tidligere møter og de vet kanskje hva vi har som målsettinger og prinsipper for vårt arbeid. Når vi jobber oppsøkende på nettet, møter vi ofte ungdommer som ikke kjenner oss. Da er det viktig å gjøre kjent hvem vi er, hvilke hensikter vi har med arbeidet vårt og hvilke metoder og regler som ligger til grunn for arbeid vårt. Dette kan være en utfordring når man kommuniserer med ungdommer, for eksempel gjennom chatting på MSN, der kommunikasjonen ofte har et høyt tempo. Når det gjelder ungdom som kjenner oss og vår rolle, er det viktig å være oppmerksom på at de kan bli usikre når de møter oss på Internett. Vi kan fremstå som annerledes i kommunikasjonen og vi opptrer på en arena der normer og former for kommunikasjon i stor grad er preget av ungdom. Utekontakter som

### *Boks 3: Deling av private bilder med ungdommene*

Utekontakten hadde i lengre tid vært bekymret for et jentemiljø som tilbrakte mye tid utenfor gatekjøkkenet. Særlig to av jentene, Siri og Anette, var vanskelige å komme inn på. Unni Utekontakt hadde strevd fælt med å få snakket ordentlig med dem, og etter mye prøving og feiling følte hun at de var i ferd med å komme i posisjon. Hun var derfor strålende fornøyd da hun oppdaget at Siri hadde lagt henne til på sin private Facebook-identitet, og aksepterte venne-forespørselen. Det tok ikke lang tid før Anette også hadde lagt henne til – og Unni Utekontakt gledet seg til å fortelle kollegene om hvor langt de hadde kommet i kontaktetableringen. Det var ikke like morsomt da hun noen dager senere oppdaget at noen av hennes egne venner hadde lagt ut bilder fra festen hun hadde vært på i helga, og Siri og Anette plutselig hadde tilgang til hennes private feriebilder.

jobber på nettet, bør ha innarbeidede rutiner der man alltid gir nye brukere informasjon om utekontakten, med spesielt fokus på taushets- og opplysningsplikten. Den beste måten å fremstå som tydelige og forutsigbare på er å diskutere vår rolle på Internett, med ungdommene. Vi kan for eksempel spørre hvordan de oppfatter vår tilstedeværelse på nettet og hvordan vi bør jobbe med ungdommer på denne arenaen.

## Målgruppe

I tradisjonelt oppsøkende arbeid vil vi ved hjelp av systematisk observasjon kunne tilegne oss informasjon om hvilke

<sup>6</sup> Se mer informasjon om opprettelse av profil på nettsamfunn og problemstillinger knyttet til dette under kapitlene *Faglige premisser og Kom i gang*.

ungdommer vi bør rette ekstra oppmerksomhet mot. Dette kan være ungdommer som er på jakt etter tilhørighet eller som opplever å få tilhørighet ute i det offentlige rom. Kan vi tenke oss at de samme feltarbeiderferdighetene er brukbare som rettesnorer for oppsøkende arbeid på Internett? Hvordan skiller vi mellom utsatt ungdom og ungdom som klarer seg godt på nettet?

Med oppsøkende arbeid på nettet ønsker vi på samme måte som i tradisjonelt oppsøkende arbeid å nå ut til de ungdommene som ellers ikke har mye kontakt med hjelpeapparatet. Mange av disse er ungdommer som har behov for voksenkontakt og støtte. Kanskje er de ”*stille*” ungdommene mer tilgjengelige i dag enn noensinne på grunn av nettet? I så fall representerer nettet et utvidet potensial for de oppsøkende tjenestene.

Vi har kanskje en idé om at det er en del ungdommer som man ønsker å nå og som man tror man kan nå ved å oppsøke dem på nettet. Her vet vi at det finnes ungdommer som i liten grad beveger seg ute i det offentlige rom. I utgangspunktet trenger ikke disse ungdommene å oppfatte sin sosiale virkelighet som et problem. De har en hel verden som de er i kontakt med, sosiale relasjoner oppstår gjennom nettet og de utvikler en spesiell type sosial kompetanse i interaksjon med andre mennesker. Voksenverdenen vurderer derimot sjelden slik samhandling som likeverdig med eller like relevant som direkte samhandling.

Det finnes ungdommer som ikke er ute i fritiden og som stort sett forholder seg til verden gjennom pc-en. Dette er også ungdom i utekontaktens målgruppe. Ved å drive målrettet innsats i de arenaene hvor de er til stede, kan vi kanskje oppnå kontakt og tilby hjelp. I tillegg vil Internett være en arena for å få kontakt med ungdom som har mer eller mindre etablerte problemer knyttet til psykisk helse – de innadvendte unge.

### **Klientstatus på nettet**

Når man kommuniserer med ungdom på nettet, bør man så raskt som mulig avklare hva slags status den enkelte ungdommen har. Dette er viktig fordi ulik status utløser ulike juridiske forbehold i den videre kontakten. I denne veilederen skiller vi mellom ikke-klient og klient. Utekontaktene har forskjellig praksis for når de definerer ungdom som klient. Noen definerer ut fra frekvens, det vil si hvor mye kontakt det er mellom ungdommen og utekontakten, andre ut fra alvorlighetsgraden i problematikk.

I denne veilederen velger vi å bruke en definisjon som integrerer begge disse. En ungdom defineres som klient enten når han eller hun tar kontakt fordi de ønsker å motta hjelp, eller når utekontakten på selvstendig grunnlag har en alvorlig bekymring for vedkommende. Slik er det også med kontakt med ungdom på nettet. Ut over dette henvises det til kapitlene som omhandler dokumentasjon og jus i dette dokumentet.

## **Tekniske løsninger**

Det er en del praktiske faktorer som må være på plass når man skal sette i gang oppsøkende arbeid på nettet. Man må sørge for at man har tekniske løsninger som passer til det man ønsker å gjøre, man må gjøre noen prioriteringer i forhold til hvilke kanaler på Internett man vil delta på, og man må markedsføre det oppsøkende arbeidet på nettet overfor ungdommene.



## Praktisk og teknisk utstyr

Den økonomiske situasjonen i mange kommuner er trang, og det er ikke alltid man har oppdatert datautstyr og programvare tilgjengelig for utekontaktene. Det første dere må gjøre når de innledende forberedelsene og planleggingen er gjort, er å ta kontakt med kommunens IT-avdeling eller -ansvarlige. Dere kommer til å være avhengige av et tett og godt samarbeid, så sørg for å etablere dette så tidlig som mulig. Spør om kommunen har utstyr og programvare som samsvarer med det oppsøkende arbeidet dere vil gjøre på nettet. Og hvis ikke den har det, om det er muligheter til å gå til anskaffelse av det som mangler. Man trenger ikke nødvendigvis nytt og dyrt utstyr, men sikkerhetsfokuset i kommunenes IT-systemer skal være høyt, og det kan bety at programvare knyttet til for eksempel bruk av MSN ikke er lov på skolens nett. I tillegg må dere diskutere i hvilken grad dere skal være tilgjengelige for eksempel for chatting, dette kan nemlig også være et spørsmål om teknisk utstyr. Det er stor forskjell mellom å være logget på MSN på en stasjonær pc når man er på kontoret, og å være tilgjengelig på MSN med bærbar pc og mobiltelefon når man er ute på felt.<sup>7</sup>

## Kommunikasjon på nettet

I kommunikasjon mellom mennesker er det vanlig å skille mellom muntlig og skriftlig kommunikasjon. Muntlig kommunikasjon forstås som et møte mellom to eller flere mennesker, der en både ser og hører hverandre. Skriftlig kommunikasjon er tekst som blir sent med brev, faks, e-post eller chat. Ved hjelp av ny teknologi oppstår stadig flere muligheter for kommunikasjon, der vi både kan sende og motta skriftlig og muntlig informasjon i et stadig raskere tempo.

## Tekst

Tekst som sendes enten på mobiltelefon eller over Internett, når frem til mottaker mer eller mindre umiddelbart. Typisk

### *Boks 4: Bruk av Skype*

Sigurd og Sadia har via barnevernstjenesten fått vite at Tobias, en ungdom de tidligere hadde mye kontakt med og som nå er plassert i fosterhjem et annet sted i landet, gjerne vil prate med dem. Gutten trives ikke så godt i fosterhjemmet og barnevernstjenesten vil gjerne at utekontakten skal bruke den allerede eksisterende relasjonen til Tobias for å se om det er noe de kan gjøre for å bedre situasjonen. Sigurd og Sadia har først tenkt å ringe, men saksbehandleren nevner at gutten har sagt at han bruker mye videochatsystemet Skype, og lurer på om de kunne snakkes der. Sigurd og Sadia har aldri vært borti Skype før, men bestemmer seg for å gi det et forsøk – særlig fordi direkte kamerakontakt kan være ålreit for å oppnå hensikten med samtalen. Gjennom å søke på nettet finner de frem til Skype, laster ned den gratis programvaren og tar kontakt med Tobias på et avtalt tidspunkt. Han blir kjempeglad når han ser sine ”gamle” utekontakter, og Sigurd og Sadia hilser fornøyd tilbake. Bildet hakker litt, men det er fint å kunne se personen foran seg, å gjenkjenne kroppsspråk og ansiktsuttrykk når man snakker sammen. Sadia forteller med en gang til gutten at de sitter på et avskjermet rom i utekontaktens lokaler og forklarer at de ikke kan snakke om sensitive ting når kommunikasjonen overføres på nett. Sigurd, Sadia og Tobias snakker litt om hva som har skjedd siden sist og bruker samtalen til å reetablere den kontakten de tidligere hadde. Sadia blir enig med gutten om å ringe ham litt senere, slik at de kan diskutere detaljene i saken, hvordan gutten har det i fosterhjemmet og hvordan situasjonen kan bli bedre.

<sup>7</sup> Pr. i dag er det fullt mulig å bruke de fleste nettsamfunn og chat-tjenester på mobiltelefoner, noe som kan gi økt mulighet for tilgjengelighet.

for språket i dette mediet er bruken av forkortelser, korte meldinger og mye bruk av tegn og symboler (smileys, etc.). Tekster som sendes på denne måten kan likne en muntlig samtale. Forskjellen er at denne type samtale ikke innebærer visuell kontakt, og man har ikke mulighet til å motta tilleggsinformasjon gjennom å se hverandres ansiktsuttrykk eller kroppsspråk. Dermed er det også mer rom for feiltolkning av budskapet.

### **Lyd og bilde**

Ved bruk av mikrofon og høyttalere kan vi også ha samtaler og møter, med eller uten kamera. Mikrofon og kamera er noe de fleste nyere pc-er har innebygd. Ved bruk av kamera er det mulig å se hverandre og dermed kunne tyde ansiktsuttrykk og ha blikkontakt. Vi kan også både snakke og sende meldinger samtidig. Kvaliteten i dette avhenger av overføringshastighet og kapasitet, og det kan forekomme tidsforsinkelse (delay). Dette vil som oftest gi utslag i at bildet kommer senere enn selve lyden. Vi vil da gå glipp av det mer umiddelbare uttrykket, og det kan skape vansker med å tolke det som blir sagt, sammenliknet med et fysisk møte mellom mennesker.

Generelt kan vi si at det å kommunisere på nettet betyr rask formidling av skriftlig informasjon, mens mye av det visuelle i det å kunne tyde ansiktsuttrykk og kroppsspråk fortsatt er mer utfordrende.

#### ***Boks 5: Unni og Ulrik lager prosjektbeskrivelse***

Unni og Ulrik jobber i team på en utekontakt med fire ansatte. De har fått i oppdrag av sin leder å se nærmere på hvordan det kan legges til rette for at de kan drive oppsøkende arbeid på nettet. Bakgrunnen er at mange av de ungdommene de treffer på gaten, også bruker nettet som en sosial møteplass. De ønsker derfor å bli mer synlige på en arena der målgruppen også oppholder seg. Basert på den erfaringen de har fra det ordinære arbeidet på utekontakten, begynner de å diskutere hva det er viktig å være bevisst og ta en avgjørelse på, når man arbeider på nettet. Etter å ha jobbet med saken i to uker lager Unni og Ulrik en prosjektbeskrivelse. Prosjektbeskrivelsen har seks punkter med en kortfattet beskrivelse av problemstilling og en anbefalende konklusjon under hvert punkt.

#### ***Målsetningen for prosjektet***

De nye sosiale møteplassene på nettet er i første rekke en arena der ungdom kommuniserer og utforsker egen identitet – på godt og vondt. Det finnes, så vidt vi vet, få profesjonelle voksne med en sosialfaglig tilnærming som arbeider på disse arenaene. Det å gjøre ungdom kjent med utekontakten og utekontaktens tjenester vil derfor være et uttalt overordnet mål.

Konklusjon: Det anbefales at utekontakten gjennomfører et prøveprosjekt der feltarbeideren skal arbeide med den oppsøkende metodikken på Internett. I forkant av prosjektet skal det lages klare målformuleringer for hva utekontakten ønsker å oppnå. Målene må formuleres slik at det er mulig å etterprøve om målene er nådd når prosjektet skal evalueres.

#### ***Bruk av tid***

Det å åpne for oppsøkende arbeid på nettet skaper både organisatoriske og faglige utfordringer. For det første er det ikke mulig å gjøre det uten at det går utover det ordinære feltarbeidet. For det andre må man, som i alt annet feltarbeid, være til stede over tid for å oppnå tillit og troverdighet på de nettstedene vi velger å være på. Vi kan velge

mellom å alltid være tilgjengelig, avgrense tilgjengeligheten til noen timer om dagen eller bare på enkelte dager.

Konklusjon: For å skaffe oss innsikt og oversikt over metodikken anbefaler vi at utekontakten skiller ut oppsøkende arbeid på nettet som et eget prosjekt med en evaluering av status om fire måneder. Siden ungdom her er vant til at utekontakten har samtaleid fra 1500-1700 hver dag, anbefaler vi også å legge oppsøkende arbeid på nettet til denne tiden i prosjektperioden. Det betyr at begge team blir involvert i prosjektet, som forankres i ledelsen.

#### *Hvordan sikre at vi når målgruppen?*

På nettet finnes ingen kommune eller landegrense. Bakgrunnen for dette prosjektet er at mange av de ungdommene vi treffer på gaten, også bruker nettet som en sosial møteplass. For å sikre oss at vi forholder oss til vår målgruppe i vår kommune, må vi vise tilstedeværelse på de nettbaserte sosiale møteplassene vi vet at ungdom som vi allerede kjenner, oppholder seg.

Konklusjon: For å kunne etablere kontakt med kjente og nye ungdommer i målgruppen på nettet anbefaler vi at utekontakten registrerer seg som bruker på MSN og Twitter.

#### *Hvordan skal vi presentere oss?*

Internettet er et sted der man kan skape nye identiteter kontinuerlig. Uansett hva slags tilnærming utekontakten har til målgruppen, så skal det basere seg på profesjonalitet og tydelighet. Vi må derfor representere gjenkjennelighet og forutsigbarhet også på nettet.

Konklusjon: For å fremstå så tydelig som mulig på nettet anbefaler vi at utekontakten skal presentere seg selv med kommunelogo og tekst som orienterer om taushetsplikt og opplysningsplikt. Det skal også klart gå frem hva som er målet med at vi er på nettet. Hensikten er å klargjøre utekontaktens rolle som oppsøker på nettet.

#### *Bevissthet om etiske og juridiske dilemmaer*

Når man arbeider oppsøkende på nettet, oppstår det andre etiske og juridiske dilemmaer enn vi kjenner fra gaten. På gaten kan alle se at vi er til stede, mens på nettet kan vi surfe rundt uten at noen vet at vi er der. Personvernet står sterkt i Norge, og overvåking av mennesker, også i det godes hensikt, er ulovlig.

Konklusjon: For at utekontakten ikke skal ende opp som en kontrollinstans på nettet, anbefales det at vi til enhver tid gir oss til kjenne når vi er på nettet, og kun går inn i andres profiler når vi blir invitert. Det anbefales at leder utarbeider rutiner for hvordan vi skal registrere (journalføre) og rapportere det som kommer frem av informasjon på bakgrunn av det oppsøkende arbeidet på nettet.

#### *Veiledning*

Det foreligger i dag lite kompetanse på oppsøkende sosialt arbeid på nettet. Selv om vi kjenner til at andre utekontakter har drevet og driver slikt arbeid, finnes det lite eller ingenting skriftlig materiale på metodikken.

Innholdet i prosjektet er således å betrakte som pionerarbeid.

Konklusjon: Det anbefales at leder tar kontakt med instanser som Landsforeningen for utekontakter, Datatilsynet eller Barneombudet for å innhente informasjon om de juridiske og etiske sidene ved å bruke nettet som arena for oppsøkende sosialt arbeid. I tillegg anbefales det at det settes av ekstra tid til veiledning av teamene i den perioden prosjektet varer.

## Kom i gang

### **Forberedelser og planlegging**

Det er viktig å unngå at det oppsøkende arbeidet på nettet blir noe halvveis som ligger utenfor utekontaktens ordinære drift. Derfor bør det gjøres grundig forarbeid for hva man ønsker å oppnå, hvordan man skal arbeide og hvor mye tid man skal bruke. Under følger et eksempel på hvordan utekontakteamet Unni og Ulrik har gjort det:

### **Forankring**

Eksempelet over gir oss et rammeverk for hvordan vil skal gå i gang med arbeid på nettet. Likevel er det ikke åpenbart for alle at utekontakten kan benytte Internett som arena for kontakt med ungdom. Kritiske røster kan for eksempel hevde at dette er misbruk av tid, eller at tjenesten kan komme til å yte innsats mot ungdom som ikke befinner seg innenfor tjenestens geografiske nedslagsfelt, det vil si at de ikke tilhører kommunen.

Det er derfor nødvendig å få til en bredere refleksjon omkring dette, slik at behovet for voksen tilstedeværelse blir erkjent av nærmeste administrative leder. En slik forankring vil gi nødvendig legitimitet, og dermed kan det også være en arena for forskning. Hvis ”ingen” vet hva vi driver med, er faren for manglende støtte til stede i langt høyere grad.

Legg merke til at det også kan være et smart trekk å involvere samarbeidspartnere i forkant av arbeid på nettet. Erfaring viser at kartlegginger av grupper og miljøer fører til at det blir avdekket behov for ulike former for tiltak. Ofte ligger økonomien og ansvaret for tiltakene hos samarbeidspartnere. Mange av våre medlemmer opplever likevel at samarbeidspartnere er lite imøtekommende når man som utekontakt kommer med våre bestillinger.

For å ansvarliggjøre samarbeidspartnere kan man for eksempel opprette en referansegruppe som møtes før, under og etter datainnsamlingen. På den måten får samarbeidspartnerne et større eierforhold til prosjektet og er dermed mer forberedt på hva de selv bør bidra med av eventuelle tiltak.

### **Valg av sosiale møteplasser på nettet**

Det er mange kanaler der man kan drive oppsøkende arbeid på nettet, og det vil for de fleste utekontakter være umulig å delta på alle. Finn ut hvilke som er populære i området dere jobber, og vurder hvordan dere vil disponere tiden deres. Det kan tenkes det kan være hensiktsmessig i første omgang bare å velge en, for ikke å gape over for mye i begynnelsen, for eksempel ved å lage en profil på nettsamfunnet Nettby. Så kan man eventuelt utvide med tilstedeværelse på chat-tjenesten

MSN etter hvert, eller kanskje man får kunnskap om et lokalt nettsamfunn mange av ungdommene deltar på. Det skifter relativt hyppig hva som anses som relevante møtesteder. Her er ungdom selv de beste kildene til hvilke nettsamfunn/sider de er inne på.

Skal man bevisst styre unna enkelte kanaler? Noen nettsamfunn vil være uegnede for oppsøkende arbeid. Dette kan for eksempel være enkelte nettsamfunn som har en seksualisert og objektiviserende profil,<sup>8</sup> en rasistisk profil eller det kan være problematiske forhold ved nettsamfunnets struktur eller informasjonsdeling.<sup>9</sup>

Det er også viktig å sette seg godt inn i hvordan kanalen fungerer, hvilke retningslinjer som finnes for bruk, hvordan brukergruppen er sammensatt og så videre. Dette er viktig for å vurdere om det er en kanal man faktisk vil delta på, om man når målgruppen og om det samsvarer med de etiske, faglige og juridiske prinsippene vi jobber etter.

### **Hvordan kan man bruke Facebook i oppsøkende arbeid?**

Facebook som nettsamfunn har en del særegne trekk som gjør det ekstra utfordrende å bruke arenaen på rett måte i oppsøkende arbeid på nettet.

Facebook fungerer i noen tilfeller på en slik måte at man får tilgang til informasjon, tekst og bilder som blir lagt ut ikke bare fra egne kontakter, men også til deres kontakter igjen. Hver enkelt bruker har mulighet til å skjerme tilgang til egen informasjon, men vi kan ikke basere oss på at ungdommene har kjennskap til og gjør disse innstillingene på "riktig" måte. Derfor må vi aktivt sette grenser for hvilken informasjon vi får tilgang til.

I tillegg ligger det føringer i Facebooks retningslinjer som ikke tillater andre enn enkeltpersoner å opprette brukerprofiler.

---

<sup>8</sup> Eksempel på dette kan være *deiligst.no*. LUK anbefaler at man ikke bruker denne type arena til oppsøkende arbeid.

<sup>9</sup> For eksempel får man på Facebook tilgang ikke bare på venners informasjon, men også venners venner. Disse kan være ungdommer som ikke ønsker og/eller ikke har samtykket til deling av informasjon.

<sup>10</sup> Dette kan være viktig, for eksempel i forhold til eierskap/opphavsrett til informasjon som legges ut, markedsføring på kanalen eller andre kommersielle interesser som ligger til grunn.

<sup>11</sup> En moderator har ansvar for at retningslinjer i kanalen følges, og kan for eksempel ha makt til å gi folk advarsler eller eventuelt sperre dem ute fra tjenesten.

### *Boks 6: Opplysninger vi bør undersøke før vi deltar på en arena*

- hvem eier kanalen?<sup>10</sup>
- hvilke regler og retningslinjer er lagt for bruk?
- hvordan legger vi og ungdommene spor etter oss når vi bruker for eksempel et nettsamfunn?
- hvilke muligheter har man for loggføring og dokumentasjon i kanalen?
- hvordan er brukergruppen sammensatt i forhold til for eksempel kjønn, geografisk tilhørighet, alder eller subkultur?
- hvordan fungerer informasjonsdeling på for eksempel et nettsamfunn? Hvilke opplysninger får vi tilgang til ved å delta i kanalen?
- hvilke rutiner finnes i kanalen for å melde fra om mobbing, mistanke om overgrepere, misbruk av tjenesten og så videre?
- hvem er moderatorer<sup>11</sup> og juridisk ansvarlige for kanalen? Er disse plassert i Norge eller utlandet?

LUK anbefaler derfor at man kun bruker Facebook til oppsøkende arbeid ved å opprette en såkalt page/side, der ungdommene kan gjøre seg til tilhengere av siden (se under). En slik side kan brukes til å spre informasjon om utekontaktens virksomhet og gjør oss tilgjengelige for kontakt med ungdommene uten informasjonsdelingen som er nevnt i avsnittet over. I tillegg kan man selvfølgelig jobbe oppsøkende på nettsamfunnet der informasjonen er offentlig tilgjengelig.

Hvis dere velger å bruke Facebook, vær spesielt oppmerksomme på følgende:

- Personlige profiler på Facebook skal identifiseres med fullt fornavn og etternavn og dersom disse opplysningene er uriktige eller mangler, er det brudd på Facebooks retningslinjer. Det betyr at for å kunne fremstå med en profesjonell identitet på Facebook, må virksomheten opprette en fan-side eller ”side/page”. Den kan opprettes med utgangspunkt i en ”profesjonell identitet”, og man slipper på den måten enhver blanding av private profiler og virksomhetens profil.
- Få skriftlig, frivillig og uttrykkelig samtykke fra de ungdommene som legger til din utekontaktjenestes side. De samtykker til at deres kontakt med utekontakten blir kjent for andre vi har som ”tilhengere”. Dette må de være klar over.
- Sørg for at personverninnstillingene beskytter kontaktene våre. Begrens tilgangen til informasjon om våre tilhengere på Facebook.
- På Facebook har man mulighet til å få mye informasjon om ungdommer som ikke har samtykket. Dette er informasjon som er offentlig, men det er ikke dermed informasjon vi skal tilegne oss. Hvis vi gjør kartlegginger/feltarbeid på trender eller miljøer, kan vi gå bredt ut og samle informasjon, men vi kan ikke bruke informasjonen til å systematisere data om enkeltindivider uten samtykke.
- Ikke la ungdommene legge ut informasjon på utekontaktens wall/oppslagstavle/vegg på Facebook. Vi kan ikke risikere at ungdommer publiserer informasjon som kan være til skade for dem selv eller andre ”hos oss”.
- Publisert bilder, videoer eller annet materiale der ungdommene er med. Rettighetene til materialet kan ligge hos Facebooks eiere, og dermed mister vi kontrollen over for eksempel et bilde som legges ut. I tillegg vil man risikere å offentliggjøre brukerstatus til utekontakten.
- Tenk over hva slags informasjon som legges til på utekontaktens side(r). Hvis ikke det er direkte relevant for den jobben vi skal gjøre – unngå det. Husk at vi representerer en offentlig, nøytral virksomhet som skal oppleves som tilgjengelig, åpen og tolerant – da er favorittfotballaget eller yndlingsklesbutikken til utekontaktens ansatte uinteressant. Det samme gjelder selvfølgelig reklame for produkter og annen kommersiell virksomhet.

Andre nettsamfunn kan ha tilsvarende begrensninger i forhold til vårt arbeid. Nettby tillater ikke bruk av profilbilder som ikke viser et ansikt. Det betyr at bruk av kommunelogo som profilbilde ikke er tillatt, og at det kan være vanskelig å lage en profil som signaliserer profesjonalitet og offentlig virksomhet på samme måte.

Mange unge bruker Internett som arena for å utfolde seg fritt – et sted hvor de kan vise det de oppfatter som sitt sanne ansikt, og finne kontakt med likesinnede. Informasjon kan ligge åpent og fritt tilgjengelig for dem som er inne. Igjen vil valg av kanal være bestemmende for hvordan vi skal forholde oss, om vi har gitt oss til kjenne, og om vi er velkomne. Vi tror at den riktige strategien er å skaffe aksept fra ungdommen for at vi deltar i den valgte kanalen, og å være oppriktige om vår tilstedeværelse, ikke operere under falskt flagg eller skjult profil.

## Lage profiler og logge seg på

Når man har bestemt seg for hvilken arena en først vil prioritere, må man sette seg inn i hvordan en registrerer seg som bruker og etablerer en profil. For de faglige diskusjonene i forhold til hvordan vi profilerer oss, vises til punktet: Rollebevissthet – hvem er vi under kapittelet om faglige premisser.

Det er vanskelig å gi en praktisk, allmenn bruksanvisning for hvordan dette gjøres, siden tjenestene og kanalene kan være vidt forskjellige. Det er noen ting man bør huske på:

De fleste nettsamfunn har en form for profil der man viser hvem man er, med for eksempel profilbilde, noen personopplysninger og annen informasjon. Noen nettsamfunn har restriksjoner på virksomheters bruk av tjenesten og ønsker bare enkeltpersoner velkommen som brukere. I andre nettsamfunn (for eksempel Nettby) er det per d.d laget restriksjoner på hva slags profilbilde en kan ha, og virksomhetsslogo er ikke tillatt.

Sørg i mest mulig grad for å legge inn utfyllende informasjon om utekontakten, hvem som arbeider i tjenesten, hvem som er pålogget, samt hvor utekontakten holder til og kan nåes rent fysisk. I tillegg bør det ligge informasjon om taushetsplikt/opplysningsplikt og kanskje også noe informasjon om hvordan og hvorfor utekontakten jobber oppsøkende på nettet.

Mange nettsamfunn og andre aktuelle kanaler har innstillinger i forhold til deling av informasjon og personvern.

Dette er et område dere må sette dere grundig inn i, slik at dere ikke deler sensitive personopplysninger eller annen informasjon som er taushetsbelagt. Et eksempel på dette er å begrense utenforståendes tilgang til kontaktliste eller å sørge for at ungdom ikke kan legge igjen informasjon på utekontaktens profil (for eksempel i en "wall" eller gjestebok).

Sørg selvfølgelig for at brukernavn og passord holdes strengt hemmelig, og at passordene tilfredsstillir vanlige krav til sikkerhet. Dette betyr for eksempel å bruke en kombinasjon av tall og små og store bokstaver når man oppretter passord, at man ikke skriver ned passordet noe sted, at man bytter passordet jevnlig og at man selvfølgelig ikke bruker gjenkjennelige ord som passord ("utekontakt" er for eksempel bannlyst).

## Boks 7: Sigurd og Sadia lager MSN-profil

Sigurd og Sadia har kommet godt i gang med forberedelsene til å jobbe oppsøkende på nettet, og skal lage en profil på MSN. De vil sørge for å fremstå som profesjonelle voksne og tilrettelegge for at ungdommene som tar kontakt, får den informasjonen de trenger. Det første de diskuterer er om de skal fremstå som profesjonelle enkeltpersoner eller som en virksomhet. Sigurd mener de skal lage en profil for hver enkelt ansatt i utekontakten, men sørge for at alle profilene fremstår som like og med utekontaktens logo som profilbilde. Da er det kanskje lettere å drive kontaktetablering – når ungdommene føler at de snakker med en enkeltperson. Sadia synes ikke det er bra nok, og mener de bør ha kun én profil som alle ansatte kan bruke. Da er de sikre på å gjøre et klart skille mellom de ansatte som privatpersoner (og deres private profiler på MSN dersom de har det) og utekontaktens virksomhet på nett. Sigurd og Sadia blir enige om det siste og oppretter en profil som heter Utekontakten i Undervik. De bruker utekontaktens logo som profilbilde, og legger ut en presentasjonstekst om utekontakten, om hva de driver med, om hvordan de arbeider på nettet og om taushetsplikt og unntak fra den. De legger også inn en peker til utekontaktens internettsider, så de som vil vite mer, kan få ytterligere informasjon. De blir også enige om å ikke legge inn mange bilder, videoer eller andre ting på profilen, slik at de tydelig skiller seg fra private brukere på MSN.

Det har vært eksempler på at folk lager internettsider eller profiler på nettsamfunn der de gir seg ut for å være andre, enten som enkeltpersoner eller som representanter for andres virksomhet. En "falsk utekontakt" på Internett kan være vanskelig å sikre seg mot. Ved å ha en aktiv tilstedeværelse på nettet vil man øke sjansen for å oppdage at noen har gitt seg ut for å være ens egen virksomhet. Ved å fremstå som så ryddige og profesjonelle på nettet som mulig, vil man i tillegg sikre at ungdommer eller andre som er i kontakt med en ukjent som ønsker å fremstå som utekontakt, skjønne at det ikke er en voksen, profesjonell sosialarbeider de prater med.

### Hvordan få napp på nettet

Når brukerstatus og profiler er laget, er det på tide å opprette kontakt med ungdommene på nettet. Dette kan kalles forskjellige ting på forskjellige kanaler, for eksempel å "legge noen til" på MSN, eller "få venner" på Nett-by. Rent teknisk skjer det ved at den ene parten tar initiativ til kontakt og den andre parten aksepterer kontakten.

#### Boks 8: Hvordan lage en profesjonell profil

- bruk virksomhetslogo som profilbilde
- unngå å legge ut bilder, videoer eller annet materiale på profilen – hold den så "ren" som mulig
- begrens arbeidet på nettet til målrettet, profesjonell tilstedeværelse, ikke send meldinger eller oppdater status bare for å gjøre det
- legg inn informasjon om virksomhet, målformuleringer og hvordan og hvorfor vi jobber på nettet
- legg inn peker til utekontaktens egne internettsider slik at man kan finne mer informasjon dersom man ønsker det
- legg inn informasjon om taushetsplikt, opplysningsplikt og meldeplikt, samt informasjon om nødrett og fare for liv/helse

#### Boks 9: Ungdom legger seg til

Unni Utekontakt er i ferd med å avslutte en samtale med 14 år gamle Jonas. Dette var den første samtalen inne på utekontaktens lokaler, etter at de hadde truffet hverandre ute noen ganger. Jonas ønsket hjelp til å få snakket ordentlig med moren sin, som han krangler mye med. Jonas og Unni har gjort en avtale om neste samtale, og Unni sier: "Da sees vi neste mandag. Hvis det er noe før det, må du bare ta kontakt. Du kan få tak i meg på mobiltelefonnummeret i brosjyren du fikk, og vi er også tilgjengelige på Nettby og MSN. Du finner brukernavn og sånn i brosjyren, så du kan legge oss til hvis du vil. Mange synes det er lettere å få tak i oss der, hvis man ikke har penger på kortet og sånn."

For ikke å legge press på ungdommen, og sikre at kontakten med utekontakten er frivillig, anbefaler vi at man overlater til ungdommene å opprette kontakt med oss på nett. Det innebærer at det er de som "legger oss til" eller inviterer oss til å opprette kontakt.

Derfor er det viktig å spre informasjon til ungdommene om vår deltakelse og tilstedeværelse på et nettsamfunn. Dette kan gjøres ved aktiv bruk av statusbeskjeder på Nettby, bruk av "veggen" på Facebook eller endring av status på MSN. Dette vil ikke være ulikt det vi gjør når vi deler ut visittkort når vi treffer ungdom på gaten.



# 2 Det daglige arbeidet med oppsøkende virksomhet på nettet

## **Kartlegging**

Et mål i de fleste utekontakters arbeid er å kartlegge ungdomsmiljøene man jobber i, både for å identifisere enkeltungdommer vi ønsker å knytte kontakt til, men også for å ha en oversikt over trender og utviklinger i ungdomsmiljøene. Eksempler på dette kan være hvilke steder ungdommene samles, rusbruk, forhold til skole og så videre. For å innhente denne informasjonen snakker vi med ungdommer og andre samarbeidspartnere, og vi samler inn data ved å observere på offentlige arenaer. Internett er en viktig arena for mange ungdommer og derfor en viktig kartleggingsarena for oss.

I vårt oppsøkende arbeid med ungdommer vil vi få informasjon fra mange forskjellige kilder og gjennom flere metoder. Observasjon og deltakende observasjon er de viktigste metodene. Vi har ofte et stort kontaktnett av samarbeidspartnere, foreldre og ungdommer som kommer til oss med bekymring for egen eller andres situasjon. I tillegg får vi gjennom det oppsøkende arbeidet kunnskap som få andre voksenpersoner har. Det kan være mange grunner til dette, for eksempel at vi er de eneste profesjonelle voksne på noen arenaer, samt at utekontakter tilstreber lav terskel og høy grad av tilgjengelighet. Det at vi er i en såpass ”eksklusiv” posisjon, stiller store faglige krav til oss, både med hensyn til hvordan informasjonen samles inn, hvordan den oppbevares og hva vi bruker den til.

Kartleggingsarbeid på nettet kan foregå ved at man er inne på de nettsidene hvor ungdom oppholder seg. Ungdom legger ut mye informasjon om seg selv og andre på nettet. Her kan man få oversikt over hvordan ungdom presenterer seg selv (identitetsmarkører - se faktaboks 11 og 12), trender, uttrykksformer og aktuelle hendelser. Metodisk vil parallellen til ordinært kartleggingsarbeid på gaten være det man kaller ikke-deltakende observasjon. Kartleggingsarbeid der man benytter ikke-deltakende observasjon, kan være nyttig å bruke som en forstudie av et feltarbeid man skal i gang med i et miljø på et senere tidspunkt.

## **Overvåkning eller “bare” observasjon?**

Er kartlegging og innsamling av informasjon annerledes når vi bruker Internett som arena for oppsøkende arbeid? Den viktigste forskjellen er at vi i større grad enn på andre arenaer har tilgang til informasjon uten at ungdommene er klar over vår tilstedeværelse – for eksempel ved å kunne gå inn på offentlige profiler på nettsamfunn som Biip eller Facebook. En annen forskjell er at en del ungdommer oppfatter informasjonen de deler på nettet som privat og utilgjengelig for andre, til tross for at den faktisk er offentlig.

Kartlegging av trender og utvikling i ungdomsmiljøer på Internett er stort sett uproblematisk så lenge det ikke er knyttet til enkeltpersoner. Eksempler på aktuelle kartleggingstemaer kan være i hvilken grad mobbing og trakassering på nett-

samfunn er et utbredt eller marginalt problem, hvordan ungdommene bruker Internett som arena for identitetsdanning, eller hvilke ungdommer som er til stede og hvilke kanaler som brukes.

Når det gjelder kartlegging og innhenting av informasjon som gjelder enkeltpersoner eller identifiserte grupper, blir de faglige problemstillingene flere. Dette avhenger også av om informasjonen ligger offentlig tilgjengelig eller om den deles i et lukket nettverk (for eksempel et nettsamfunn som Nettby) der utekontakten er deltaker.

Dersom en utekontakt jobber oppsøkende på et nettsamfunn med informert samtykke fra ungdommene man er i kontakt med, blir ikke dette noe stort problem. De har da samtykket til at vi får tilgang til informasjonen de legger ut. Noe annet blir det dersom en utekontakt aktivt søker informasjon om enkeltungdom på Internett, for eksempel gjennom en offentlig profil på nettsamfunn som Biip. En ting er at nytteverdien av og sannhetsgehalten i informasjonen kan diskuteres, noe annet er at innhenting vil skje i strid med flere grunnleggende prinsipper for oppsøkende ungdomsarbeid – fordi vi i realiteten da driver med skjult kartlegging.

En parallell til oppsøkende arbeid ute kan være at man aldri vil gjemme seg for i det skjulte å observere enkeltungdommer eller et miljø. I stedet vil man nærme seg miljøet på en åpen måte, både ved direkte kontakt og deltakende observasjon. Dermed skaper man nysgjerrighet hos ungdommen, man sikrer frivillighet og forutsigbarhet i kontakten med utekontakten, og man lager forhåpentligvis et fundament for en videre direkte kontakt med ungdommen. I tillegg ivaretar man de etiske hensynene; ungdommene er klar over vår tilstedeværelse, de kan forlate arenaen dersom de ikke ønsker kontakt og vi er åpne om våre målsettinger. I boken utelinne beskrives oppsøkerens observerende rolle slik:

*”Den oppsøkende sosialarbeideren tar på seg observatørens briller samtidig som hun gjennom kontakt og samhandling med ungdommene også blir en deltaker”.*<sup>12</sup>

Dette blir noe annerledes når man observerer på Internett, nettopp fordi den fysiske tilstedeværelsen i miljøet mangler. I kartleggingsarbeid på Internett vil vi ha tilgang til en mengde opplysninger som kan være nyttige i vårt arbeid, uten at

#### *Boks 10: Ikke-deltakende observasjon*

Sigurd og Sadia er på et tverretattlig samarbeidsmøte i kommunen og nye rustrender kommer opp som tema. Både politiet og skolen har hørt rykter om at noen av ungdommene eksperimenterer med sniffing av formfett og lurer på om utekontakten har hørt noe. Sigurd og Sadia har hørt noen av de samme ryktene og bestemmer seg for å undersøke nærmere, siden bekymringen ble delt av flere. I tillegg til å snakke med ungdommene de allerede jobber med, bestemmer de seg for å gå bredt ut og undersøke saken på nettet også, ved å gjøre en ikke-deltakende observasjon på nettsamfunn og andre kanaler. De gjør søk på åpne sider på YouTube og nettsamfunnene Biip, Facebook og Nettby. De finner noen diskusjoner om temaet blant ungdommene og et par mobilvideoer som er lagt ut på nettet, men får ikke inntrykk av at det er et veldig utbredt fenomen. Ungdommer de snakker med ansikt til ansikt, formidler en bekymring for andre ungdommer som sniffer drivgass, og utekontakten kan jobbe videre med saken og melder dette tilbake til politiet og skolen.

<sup>12</sup> Erdal m. fl. side 121

det dermed er etisk forsvarlig å samle dem inn. Dette kan sammenlignes med utekontakter som benytter seg av vekternes overvåkingskameraer på et kjøpesenter for å kartlegge ungdomsmiljøene. Man kan få mye nyttig informasjon, men det vil være i strid med en rekke grunnleggende holdninger og prinsipper for oppsøkende arbeid. Vi tilstreber forutsigbarhet, tydelighet og frivillighet i vår kontakt med ungdommene, og bruk av metoder som grenser mot overvåking, er uetisk og frarådes derfor.

Tommelfingerregelen er at vi skal være åpne om våre hensikter med kartlegging, og at ungdommene selv skal kunne styre tilgangen til sine opplysninger og i hvilken grad de har kontakt med oss.

#### *Boks 11: Marihuanablad som identitetsmarkør*

Sigurd og Sadia har jobbet oppsøkende på nettet en halv times tid da de kommer over en åpen Biip-profil til en gutt de kjenner. Når de trykker på den, kommer de inn på en nettside der bakgrunnen er dekket av marihuanablader. I tillegg har gutten lagt ut en lang rekke sangtekster som omhandler røyking av hasj. De blir øyeblikkelig veldig bekymret, og Sigurd beveger seg bort til telefonen for å ringe skolen og gjøre en avtale for møte med gutten. Men Sadia synes han er for rask, og de setter seg ned og diskuterer litt. Sadia synes de skal vente til de treffer gutten på gaten og ikke forhaste seg – det de har sett her på nettet, er jo faktisk ikke noe bevis for at han røyker hasj. Sigurd er enig, og neste gang gutten kommer bort til dem når de er på besøk på skolen hans, drøfter de inntrykkene sine med gutten. Han blir først veldig sint og sier at de ikke har noe på hans Biip-profil å gjøre. Sigurd forklarer at de kom over siden hans ved en tilfeldighet siden den var åpen for alle, og at de ble bekymret da de så all rus-symbolikken. Etter en lengre samtale viser det seg at gutten er ganske isolert sosialt sett og er i utkanten av et miljø som utekontakten kjenner til og som ruser seg en del. Han har aldri brukt verken hasj eller marihuana, men følte at han ville fremstå som tøffere og mer erfaren gjennom Biip-profilen enn han egentlig var. Han hadde fått reaksjoner fra andre i klassen også som lurte på om han brukte dop. I løpet av det ene kvarteret fikk utekontakten en fin samtale med gutten om rus, identitetsmarkører på nettet og sosial tilhørighet.

Det finnes bare en måte å skaffe seg kompetanse på språk og uttryksmåte på Internett, og det er å praktisere oppsøkende arbeid på nettet. I tillegg bør man, som Unni og Ulrik anbefalte, lage et opplegg for veiledning der man kan ta opp problemstillinger knyttet til tolkning av språklig atferd blant ungdom på nettet.

#### **Kildekritikk**

Et medium som Internett lever på mange måter sitt eget liv og kan lett gi et skjevt bilde av virkeligheten. Rykter, myter og andre fortellinger kan blusse opp på kort tid og få stor plass i pressen, mens viktigere tema ikke får den oppmerksomheten det fortjener. Ungdom, så vel som voksne, lar seg lett forlede av en slik tabloid fremstilling av virkeligheten. For å si det med et kjent forebyggingsbegrep: Det er lett falle for majoritetsmisforståelsen. Vi tror at ved å følge rådene under har vi mulighet til å forsikre oss om at kunnskap vi sitter inne med er tilstrekkelig etterretterlig.

- Ikke tro alt du hører. Hvorfor bør vi være mer kritiske til det vi fanger opp på nettet enn det vi hører ute på gaten i en dialog med ungdom? Mye tyder på at det praktiseres andre regler for hva som regnes som sant og virkelig på nettet enn på gaten. Erfaring tilsier at ungdom har et annet moralsk skille når det gjelder løgn og sannhet

når de kommuniserer ansikt til ansikt enn på nettet. Det at man på nettet har muligheten til å være anonym, øker samtidig sjansen for at man forteller usannheter, eller at man ikke er så nøye med presise beskrivelser av virkeligheten. Vi bør derfor utvise en større grad av skepsis til det vi leser eller hører på nettet.

- Flere må si det samme. Når utekontakten avdekker ulike former for problematikk ved hjelp av Internett, er det viktig å vurdere om dette er noe man bør gripe fatt i umiddelbart for å avverge skader. Ett eksempel kan være at vi leser på en blogg, eller i et forum, at mange ungdommer i en bydel sniffer formfett. Påstanden bør da så raskt som mulig sjekkes ut med andre aktører, og tas opp i direkte dialog med nøkkelungdom i bydelen.
- Fenomenet bør ha en viss varighet før du eventuelt handler. For å unngå at man biter på enhver sensasjonspreget nyhet, bør man sjekke ut omfang og varighet av fenomenet. Endringstakten er som kjent høy i ungdomsbefolkningen. Vi som feltarbeidere bør ikke hoppe på enhver nyhet i den tro at dette er en ny, farlig tendens i målgruppen vår. I mange tilfeller kan nyhetene være lagt ut som spøk, eller for å vekke oppmerksomhet.
- Forsøk å oppnå kontakt i den virkelige verden. Hvis det er en ny ungdom (en du ikke vet hvem er) som er opphavet til informasjon om ulike former for problematikk i et lokalmiljø, er det viktig at du motiverer til et møte utenfor nettet. På den måten får du sjekket opplysningene samtidig som du unngår at ungdommen trekker personlige og private ting inn i samtalen. Hvis ungdommen ikke vil møte deg utenfor nettet, kan du forsøke å foreslå et anonymt møte på en kafé. Hvis dette ikke fungerer, passer du på hele tiden å informere om ulike tema utekontakten jobber med og kan hjelpe med. Dette øker sjansen for at vedkommende blir mer kjent med utekontakten og tryggere på et møte utenfor nettet.

Når vi kartlegger alle sider ved ungdoms atferd på nettet, vil vi oppdage at det kan være en utfordring å skille det som er virkelig bekymringsfullt fra spontane og ironiske uttrykk og ”*practical jokes*” som det ikke ligger en dypere mening bak. I gatesammenheng har vi evnen til å vurdere innholdet i de fleste situasjoner vi observerer, nettopp fordi vi er så innforståtte med verbalspråk, kroppsspråk og bestemte handlingsmønstre. Klarer vi å snevre inn blikket nok til å se de virkelig utsatte eller blir ”*alle*” i målgruppen betraktet som utsatt fordi vi som fagfolk ikke har tilstrekkelig kompetanse til å vurdere språk og uttrykksmåte på Internett?

### **Kontaktetablering**

Kontaktetablering og metodikk knyttet til kommunikasjon med marginaliserte grupper er tema i et omfattende utvalg av litteratur. Denne veilederen vil ikke gå i dybden når det gjelder selve den oppsøkende metodikken, men forsøke å vise til konkrete eksempler på utøvelse av denne metodikken på nettet.

Når man jobber oppsøkende på nettet, bør man forholde seg på samme måte som når man skal ut i fysiske miljøer og drive feltarbeid. Man bør være to stykker, man bør ha med det sosialfaglige i kommunikasjonen med ungdommen, og man bør ha klare målsettinger med arbeidet.

Når vi etablerer oss som en oppsøkende tjeneste på nettet, må vi være oppmerksom på at vi beveger oss inn på en arena som ungdommene i mange tilfeller oppfatter som ”*sin*”. For enkelte unge kanskje i enda større grad enn eiendomsforholdet til en benk, trapp, hjørne eller skolegård. Og selv om alle arenaene er offentlige, oppleves nok de sosiale møteplassene på Internett som mer beskyttet for voksten tilstedeværelse enn de andre. I boka utelinne brukes begreper

### *Boks 12: Status som identitetsmarkør*

Mange av nettsamfunnene og -tjenestene tilbyr brukerne å formidle en statusbeskjed til sine kontakter – en kort tekstlinje der man kan si noe om hvordan man har det, ting som har skjedd, eller rett og slett hvilken musikk man hører på. I oppsøkende arbeid på gaten kan vi bruke identitetsmarkører som klær, stil eller hobbyer i kontaktetableringen, men på nettet kan vi mangle noe av det samme. Eksempler på statusbeskjeder kan være ”*Livet er kjipt*”, ”*Jeg skal bytte klasse*”, ”*Jeg hater skolen*”, ”*Er så forelska*”, ”*Weed er kult*” eller ”*7 dager uten rus*” (dette er reelle eksempler). Slike statusbeskjeder er ofte supplert med ikoner og/eller smileys. Vær oppmerksom på at statusbeskjeder eller ”*nick*”, på for eksempel MSN, både kan gi nyttig informasjon og gi oss en inngangsport til kontaktetablering.

som å ”*finne tonen*” eller bruke ”*pedagogisk takt*” når man tilnærme seg et ukjent ungdomsmiljø man ønsker kontakt med.<sup>13</sup> På samme måte som vi tilnærmer oss et nytt miljø når vi jobber ute, må vi også på nettet ha en strategi der vi prøver ut metoder og bruker magefølelsen. Hvis en fremgangsmåte føles feil, er det kanskje grunn til å bremse litt og prøve noe annet. En hensiktsmessig måte å unngå etiske overtramp er å diskutere med ungdommene vi jobber med. Hør med dem om hva de synes om måten vi snakker på, spør hva de selv mener om sine egne og våre normer<sup>14</sup> for kommunikasjon på Internett. På den måten får vi et verdifullt innblikk i en delvis ukjent arena, vi får viktig informasjon vi kan bruke for å gjøre et bedre faglig sosialt arbeid, og vi signaliserer en forutsigbarhet for ungdommene ved å synliggjøre

### *Boks 13: MSN og skoleskulk*

Utekontakten sitter i møte på skolen sammen med PPT-rådgiver, kontaktlærer og OT-koordinator. Stian på 16 år skulle også ha møtt, men dukker ikke opp. Det blir opplyst at Stian har stort fravær, som ser ut til å ha tiltatt de siste ukene. Utekontakten, som kjenner Stian godt, forsøker å ringe, men får ikke kontakt. Senere på dagen ser vi etter Stian når vi er ute og felter uten å finne han. Dagen derpå plinger det inn en direktemelding i MSN. Det er Stian som logger seg på.

Stian: ”Skjer a?”

UK: ”ikke noe spesielt som skjer her i dag annet enn at vi er på jobb – er du hjemme?”

Stian: ”Jepp”

UK: ”ingen skole i dag?”

Stian: ”Næh – forsov meg”

UK: ”Vi var på møte i går som vi måtte avlyse da du ikke kom?”

Stian: ”åååå – glemte det”

UK: ”Ønsker du et nytt møtetidspunkt? Viktig at du kommer!”

Stian: ”Jepp – men ikke så tidlig! Og ikke med den dama fra ot – hu er sur a!”

UK: ”Vi skal se hva vi kan få til, det viktigste er at du kommer, enig?”

Stian: ”Jepp :)”

<sup>13</sup> van Manen, sitert i Erdal side 145.

<sup>14</sup> I denne sammenhengen vil begrepet norm bety det sett av ikke skriftliggjorte regler de som befolker et felt er enige om gjelder for kommunikasjonen dem imellom.

hvordan vi tenker om og jobber på deres arena.

De forskjellige typene kanaler der vi arbeider oppsøkende på nettet, har ulike kjennetegn, strukturer og regler (se siste del i kapittelet om jus). Vi anbefaler derfor at man alltid gjør en skånsom research som ikke-deltakende observatør før vi etablerer oss og tar kontakt med ungdom som bruker nettstedet. På den måten rekker vi å bli kjent med hvilke forhold som råder – jfr. pedagogisk takt og tone som nevnt over.

#### *Boks 14: Kontaktetablering på nettet*

Sigurd og Sadia har vært på besøk på en ungdomsskole de har hatt mye kontakt med, og delt ut en del materiell til elevene på skolen. På materiellet sitt har de i tillegg til den vanlige kontaktinformasjonen også brukernavn på Nettby og MSN. Dagen etter ser de at de har fått flere nye kontakter på Nettby, blant annet en jente som kaller seg annnepuz og er registrert på profilen med sitt egentlige navn, Anne. Sigurd og Sadia sender en melding på Nettby til jenta der de takker for at hun har lagt til utekontakten, og ber henne ta kontakt hvis det er noe hun lurer på eller trenger hjelp til. Anne svarer raskt tilbake med en melding og sier at hun skal gjøre det.

Noen dager senere sender Anne en melding der hun sier at hun sliter med mye konflikter på skolen, og vil gjerne ha råd om hva hun kan gjøre med det. Sadia svarer med en melding om at det er vanskelig å hjelpe henne gjennom Nettby, men gir henne ros for at hun tar kontakt og vil forandre på en vanskelig situasjon. Hun foreslår også at de tar en samtale neste gang utekontakten er på skolen, hvis Anne vil det. Anne svarer tilbake at hun synes det er vanskelig å snakke om ting, særlig med folk hun ikke kjenner. Sadia og Anne sender meldinger frem og tilbake på Nettby, der Sadia trykker jenta på at det er hun som velger om, når og hvordan hun vil snakke med utekontakten. Samtidig får de snakket litt om andre ting, litt om hva Anne er opptatt av og hva hun synes om ungdomsklubben på stedet. Anne avslutter kommunikasjonen med å si at hun legger til utekontakten på MSN.

Noe tid senere tar Anne kontakt når Sigurd logger på MSN. Han ser at Anne er logget på, men velger å overlate til Anne å ta kontakt. Det tar ikke lang tid, og de småprater litt om hva som har skjedd siden sist. Etter en liten stund med småprat sier Anne at hun har tenkt litt på det å ta en samtale med utekontakten på skolen, og sier at hun tror hun vil det, hvert fall hvis hun kan ta med kjæresten sin. Sigurd sier at det selvfølgelig går greit og avtaler et møte på skolen dagen etter.

Eksempelet med Stian viser hvordan MSN kan benyttes til å gjenoppta en kontakt med en ungdom som dropper ut av skolen. Stian inviterer til chat da han har sett at vi er pålogget. Antakelig er det slik at terskelen for å møte representanter for skolen er større enn det å søke kontakt med oss. Vi ser at det i denne saken var lettere å oppnå kontakt gjennom MSN enn andre kontaktkanaler.

I eksempelet med Anne kan vi se hvordan kontakten gradvis flytter seg fra relativt uforpliktende kanaler (Nettby) uten ansikt-til-ansikt-kommunikasjon, via chat til et møte på skolen. Utekontakten har mange muligheter underveis til å trykke jenta og gi henne informasjon om hvordan utekontaktene jobber og hva de kan hjelpe til med. Dette kan skje uten at de kommuniserer om opplysninger som er personsensitive og dermed taushetsbelagte. Det å bruke kanaler som nettsamfunn og chat gjør kanskje at ungdommer som ellers ville kviet seg for å ta kontakt, får et brukerforhold til utekontakten.

## Utfordringer med anonymitet

For mange ungdommer vil det være lettere å ha sin første kontakt med utekontakten på nettet, fordi det legger andre rammer for kommunikasjonen. Bare det å kunne ha en samtale uten å sitte fysisk i samme rom og ansikt til ansikt, kan være nok til at ungdommer tør å ta kontakt. Anonymitet er også en mulighet, og dette kan medføre en lavere terskel for å komme frem med det man har på hjertet. Dette selvfølgelig innenfor de begrensningene som ligger i å kommunisere sensitive personopplysninger på usikre kanaler. Samtidig fordrer det ryddighet og forutsigbarhet i forhold til at informasjon om taushetsplikt og opplysningsplikt kommer tydelig frem tidlig i kommunikasjonen. Ungdommene skal på tidligst mulig tidspunkt vite hvem de møter og innenfor hvilke rammer – også når de kommuniserer med oss på Internett.

Når vi etter en tid har blitt kjent med den lokale kulturen på det nettstedet vi skal operere på, er kanskje tiden kommet for å gå mer målrettet til verks. Vi ønsker nå å etablere en direkte kontakt med en eller flere unge som har vekket vår interesse ut fra en sosialfaglig vurdering. Når vi er i ferd med å gå over fra en overflattisk kjennskap til en tettere relasjon med den unge, må vi vurdere hvilke rammer den videre kontakten skal foregå under. Det er vårt ansvar at klientens behov for konfidensialitet og personvern blir ivaretatt. Det vil derfor være fornuftig å etterstrebe videre dialog i fysisk reelle omgivelser.

### *Boks 15: Profesjonell på nettet*

NB: Når du arbeider som utekontakt på nettet, er du på samme måte som på gaten en offentlig ansatt med en profesjonell tilnærming til det du gjør. Husk derfor å gi deg til kjenne med navn, rolle og hensikt med besøket når du har kontakt med ungdom på nettet.

## Relasjonsarbeid på nettet

Når vi har etablert kontakt med ungdommer, vil bruk av Internett som arena supplere det daglige arbeidet med brukerne på andre arenaer. Dette kan handle om å nå ut til ungdom der man kan gjøre avtaler, eller rett og slett å holde kontakten med ungdommen ”varm” gjennom sporadisk kontakt med småprat på nettet.

Leger og psykiatere og andre tilbyr terapi og behandling på Internett. Også innen offentlig sektor har dette begynt å bli utbredt. Vi som utekontakter kan først og fremst bruke Internett til å vedlikeholde kontakten med en ungdom. Vi tilbyr som kjent ikke terapi, men kan være tilgjengelige både for kjente og ukjente ungdommer. Dette kan i noen grad gi terapeutisk effekt for ungdommen, men da kun som et resultat av å ha en relasjon til en profesjonell voksen. Gjennom denne kontakten og relasjonen kan vi bli bedre kjent med den enkeltes behov, og vi vil dermed være bedre i stand til å kunne motivere eller formidle ungdom til rett hjelpeinstans i den grad vår bekymring tilsier at ungdommen trenger ytterligere hjelp. Mange studier viser at den viktigste faktoren når det gjelder å lykkes i et forhold mellom hjelper og den som mottar hjelp, nettopp er relasjonen.<sup>15</sup>

Vi vil i de neste avsnittene forsøke å belyse noen av de problemstillingene vi kan møte i det daglige oppsøkende arbeidet på nettet – både når det gjelder utfordringer ved arenaene og temaer man kan komme borti.

---

<sup>15</sup> Hubble, Duncan og Miller, 1999 – sitert fra Erdal side 102.

## Nettvett og bevisstgjøring av ungdommene

Vi må være bevisste på at nettsamfunn i stor grad oppfattes av ungdommene som private arenaer, til tross for at de med noen unntak i realiteten ikke er det. Derfor vil ungdommer som legger ut private bilder på Biip (eller andre nettsamfunn) kanskje synes at vi snoker hvis vi ser på bildene, til tross for at de ligger allment tilgjengelige. Dette er et godt utgangspunkt for diskusjon om nettvett; privat/offentlig informasjonsdeling og bevisstgjøring i forhold til hvilke opplysninger man legger ut om seg selv på nettet.

Det er viktig, særlig som et langsiktig mål, å bevisstgjøre ungdommer om at informasjon de legger ut offentlig på Internett, faktisk kan være tilgjengelig for alle, inkludert læreren på skolen, venner, foreldre og slektninger. Samtidig er dette også for ungdommene en relativt ny arena. Det at informasjonen faktisk ligger offentlig tilgjengelig, betyr ikke nødvendigvis at ungdommene oppfatter den som offentlig.

I tillegg er det selvfølgelig viktig å være bevisst på det faktum at noen av ungdommene oppfatter det som at vi beveger oss på en privat arena når vi jobber oppsøk-

### *Boks 16: Bruk av statusbeskjeder som informasjonskanal*

Vær oppmerksom på at når utekontakten har etablert en profil på en eller flere nettsteder, kan man bruke statusbeskjeder eller "nick" for å gi informasjon til ungdom man har kontakt med. Eksempler kan være hvor og/eller når man kan treffes den aktuelle dagen, kontaktinformasjon eller arrangementer eller tiltak utekontakten har den dagen. Et eksempel på bruk av slike statusbeskjeder kan være: Utekontakten i Langevik (Sigurd) – kveldsvakt i dag (14-21) – er i sentrum og på klubben.

### *Boks 17: Mer informasjon om nettvett*

Du finner mer informasjon om nettvett på disse pekerne:

<http://www.brukhue.com/>

<http://www.dubestemmer.no>

<http://www.medietilsynet.no/trygg-bruk/>

<http://www.nettvett.no/>

<http://www.ung.no/nettvett/>

<http://nettvett.reddbarna.no/>

### *Boks 18: Legger ut bilde på Facebook*

Sigurd får en telefon en kveld han har vakt; det er en jente de har hatt en del kontakt med som er veldig lei seg. Hun har vært på fest i helga, blitt veldig full og noen tok bilde av henne mens hun danset i truse og BH. Fotografen har lagt ut bildet på Facebook, og nå er det mange som har sett det og ertet henne. Hun er redd for at foreldrene skal få høre om det, og har bedt fotografen om å fjerne det fra Facebook. Han synes bare saken er morsom og har sagt at han vil la bildet ligge. Jenta lurer på hva hun kan gjøre og er fryktelig frustrert over situasjonen. Sigurd ber jenta om å møte ham så de kan diskutere situasjonen og hvilke muligheter jenta har. Sigurd og Sadia møter jenta på kafé og foreslår at hun skal rapportere bildet til Facebooks moderatorer og be dem om å fjerne bildet. I tillegg tilbyr Sigurd seg å ta kontakt med gutten som har lagt ut bildet for å se om de kan få det fjernet raskere på den måten. Han kjenner gutten litt fra før og har en del kontakt med noen av vennene hans. Jenta er enig og de blir sittende og snakke litt til. Litt senere på kvelden møter tilfeldigvis Sigurd og Sadia gutten på fritidsklubben og de spør om de kan snakke litt. De forklarer jentas situasjon og informerer om at det er ulovlig å legge ut bilder av andre uten deres samtykke, og at det blir ekstra alvorlig når det er slikt bilde. Gutten forklarer at det bare var på tull, og lover å dra hjem med en gang og fjerne bildet.



ende på nettet. På samme måte som på gaten bør vi derfor tilnærme oss et ungdomsmiljø på nettet forsiktig og over tid.

### **Nødrett og alvorlige hendelser**

I oppsøkende arbeid møter vi ofte dilemmaer i forhold til at vi får informasjon som vekker stor bekymring, og der vi må vurdere å informere foreldre eller melde bekymring til barnevernet. Dette kan bli en utfordring når vi jobber på nettet, spesielt hvis vi har få eller ingen opplysninger som kan identifisere ungdommen. Hva gjør vi i de tilfellene vi blir sterkt bekymret for en ungdom vi kommuniserer anonymt med?

Våre forpliktelser i forhold til å ivareta ungdommer i krise er de samme uansett hvor vi har opplysningene om bekymringen fra, om vi arbeider oppsøkende på gaten eller på nettet. På samme måte som ved annet oppsøkende arbeid er det viktig at vi på forhånd har diskutert situasjoner som kan oppstå, og har utviklet rutiner for hvordan man forholder seg til for eksempel at en ungdom forteller at hun eller han vil ta livet sitt. Dersom man arbeider med en anonym ungdom og det kommer frem opplysninger om akutt fare for liv eller helse, er politiet i de fleste tilfellene den naturlige samarbeidsparten å ta kontakt med. De har større muligheter enn oss til eventuelt å identifisere og ivareta ungdommen.

### **Hvem snakker vi med?**

Vi kan møte på problemstillinger i forhold til anonymitet og sikkerhet, for eksempel knyttet til at vi ikke vet sikkert hvem som kommuniserer med oss. Det finnes eksempler på at ungdommer har brukt andre ungdommers MSN-konto og på den måten kunnet gi seg ut for å være en bruker og kommunisere med utekontakter. I tillegg har ungdommene få eller ingen muligheter til å sikre seg mot at andre gir seg ut for å være oss, enten i kommunikasjon med chat, e-post eller på nettsamfunn. Dette gjelder til en viss grad også kommunikasjon via SMS og telefon.

Dette kan best forebygges ved aldri å dele sensitiv informasjon på usikre kanaler som chatting eller sms, og oppfordre og rettlede ungdommene til å forholde seg på samme måte. En annen metode er å avtale med enkeltungdommer en form for passord eller kode som

#### *Boks 19: Nødrett og samarbeid med politiet*

Under planleggingen av utekontaktens oppsøkende arbeid på nettet støtte Sigurd og Sadia på en utfordring. Hva hvis de kommuniserte anonymt med noen på Internett og de ble alvorlig bekymret for denne personens liv eller helse, for eksempel ved at noen sier at de vil ta livet sitt. Hva gjør de da? De blir enige om å drøfte saken med en av politifolkene de samarbeider med. Han bekrefter Sigurds og Sadias oppfatning av at nødrettsvilkårene er oppfylt og at de må ta kontakt med rett instans for å løse situasjonen, uten hinder av taushetsplikten. De blir enige om at utekontakten skal ta kontakt med den lokale barnevernsvakten eller politiet dersom en slik situasjon oppstår, og politimannen sier han skal informere og bli enige med de andre på politistasjonen om hvilke rutiner de skal ha for slike saker. Han innrømmer at han ikke har ”så veldig greie på data”, men at han skal undersøke med andre politikamre om hvordan de bør gå frem. Utekontakten legger også ut informasjon på internettssidene og MSN-profilen om nødrett.

#### *Boks 20: Passord for å sikre kommunikasjonen*

En mulig måte å sikre kommunikasjonen mellom utekontakten og ungdommer man har mye kontakt med på nettet, er i noen tilfeller å bli enig om et passord eller kodeord som bare utekontakten og hver enkelt ungdom har kjennskap til. På den måten kan man (i større grad) være sikker på at man snakker med rett person.

bare utekontakt og den aktuelle ungdommen kjenner til. På den måten kan man til en viss grad sikre at begge parter er sikre på hvem de kommuniserer med. Selv om man er sikker på hvem man snakker med, mener vi at reglen om aldri å dele sensitiv informasjon på e-post eller andre lignende usikrede kanaler, likevel må gjelde. Selv om kommunikasjonen kan oppfattes som privat, er det ikke spesielt vanskelig for andre å få tilgang til informasjonen som deles.

*Boks 21: Å gi seg ut for å være noen andre*

Vi er pålogget og Stian logger på:

Stian: "hallo"

UK: "hei hei"

Stian: "går det an å komme med spørsmål her?"

UK: "ja det går an"

Stian: "jeg lurer på om jeg er homofil, hvordan finner jeg ut det?"

UK: "Det er et komplisert spørsmål, men mange bruker lang tid på å finne ut om sin egen legning"

Stian: "men vil liksom vite om det er noen bestemte tegn..."

UK: "tror det hadde vært fint om du kunne komme ned til oss, slik at vi kan snakke sammen. Av hensyn til deg ønsker vi ikke å snakke om denne type tema på chat, men tror det er bedre om du kommer til oss. Passer det etter skolen en dag?"

Stian: "ho – ho – bare kødda.... :)"

Stian kom på treffstedet dagen etter, og vi spør om å få en prat med han på et lukket rom. Vi tok opp tråden fra samtalen på MSN. Stian ler og sier at en kompis "hacka" seg på hans brukeridentitet og kødda. Han sier det ikke gjorde noe. Han er sur på kompisen, men de ble venner igjen på skolen i dag.

## **Arbeid med konflikter**

De fleste utekontakter har konflikthåndtering som en del av det daglig arbeidet sitt, enten ved at ungdommer tar kontakt for å få løst konflikter, at andre instanser ønsker at utekontakten skal hjelpe til i konfliktløsning, eller at man gjennom oppsøkende arbeid får kjennskap til konflikter vi ønsker å bidra til å løse. Siden mange av ungdommene vi arbeider med bruker kanaler på nettet til å kommunisere seg imellom, er det naturlig at konflikter oppstår, videreutvikler seg og/eller eskaleres på nettet. Dette kan være konflikter som kun manifesterer seg på nettet, eller konflikter som oppstår for eksempel på skolen, men som fortsetter å utvikle seg på forskjellige nettfora.

Noen viktige ting å huske på hvis man arbeider med konflikthåndtering på nettet:

- Få oversikt over de delene av konflikten som foregår på nettet – hvis ikke er det vanskelig å få løst den.
- Konflikter kan eskalere voldsomt på kort tid på nettet – nettopp fordi partene har mulighet til å nå mange andre ungdommer.
- Det finnes mange muligheter til å ramme den andre parten i en konflikt på nettet – for eksempel ved å lage falske hjemmesider, spre rykter, legge ut bilder og/eller video eller gi seg ut for å være motparten på nettet (for eksempel ved å bruke den andres passord til å logge seg inn på dennes profil).
- Terskelen for trusler og trakassering er lavere på nettet enn ansikt til ansikt.

- Mange ungdommer er ikke klar over at trusler og trakassering på nettet er like alvorlig og straffbart som om det var gjort ansikt til ansikt.
- Gjør det til en rutine å spørre ungdommene konkret om konflikten har spredd seg til også å være på nettet, og på hvilken måte den har utviklet seg der.

På samme måte som konflikter kan eskalere voldsomt i intensitet og omfang på nett, kan kanalene også brukes i etter at en konflikt er løst – nettopp til å formidle at for eksempel megling er gjennomført. Dette kan også være høyst nødvendig for at konflikten faktisk skal ”legges død”, og ikke andre skal engasjere seg og holde den i live.

### **Faglige utfordringer og veiledning**

En av de viktigste måtene å hente inn informasjon om hvorvidt man kommuniserer og handler slik det er forventet på nettet, er å spørre ungdom som treffer oss der. Vår jobb er å sørge for at ungdommene vi møter på nettet er kjent med vårt arbeid, våre metoder og vår rolle. Hvis vi samtidig klarer å bruke ungdommene som innspillere i forhold til måten vi jobber på, vil vi i større grad sørge for at vi unngår faglige feilvurderinger. Ved siden av dette bør det oppsøkende arbeidet på nettet trekkes inn som en naturlig del av veiledning av ansatte i utekontakten.

#### *Boks 22: Bruk av ungdommene som ressurs*

Sigurd og Sadia har nå jobbet oppsøkende på nettet noen måneder og føler at de begynner å få litt taket på det. Det har blitt diskutert mye internt i utekontakten og de har fått noen gode tilbakemeldinger fra samarbeidspartnere. Men nå lurer de på hva ungdommene synes; er det plagsomt, nyttig eller litt begge deler? Er det noen ting de burde gjøre annerledes? Sigurd og Sadia bestemmer seg for å gjøre litt systematisk kartlegging for å få ungdommenes synspunkter på utekontaktens oppsøkende arbeid på nettet. De lager en liten spørreundersøkelse med ti spørsmål som de sender ut til alle ungdommene de har kontakt med på MSN. I tillegg spør de alle de har direktekontakt med på chat i en uke om de kunne tenke seg å svare på noen spørsmål, samt snakker med noen av ungdommene som er innom og prater med Sigurd eller Sadia ansikt til ansikt i løpet av uka. Sigurd og Sadia blir enige om bare å bruke undersøkelsen internt, siden det er relativt få ungdommer de snakker med og de kanskje ikke har fått kontakt med de ungdommene som er mest negative. Samtidig får de mange nyttige innspill i forhold til arbeidsmetoder, de får mer kunnskap om hvilke kanaler ungdommene bruker og de får spredd informasjon om hvordan de som utekontakter tenker om ungdommers bruk av Internett.

### **Den gode samtalen**

I kontaktene med ungdom er vi som oppsøkere ofte ute etter den gode samtalen; en samtale der ungdom formidler åpent til oss ting som har med dem og deres å gjøre. Å oppnå en åpen kommunikasjon krever at den voksne hjelperen har tillit hos ungdommen. Utekontaktene har gjennom erfaring ervervet kunnskaper om hva som fremmer åpen dialog i samtaler. På samme måte som vi benytter vår profesjonalitet innenfor en muntlig ramme, må vi også være profesjonelle på den digitale arenaen. Vi må øve oss i å kunne fornemme det ungdommene er villige til å fortelle om, og vi må kunne undre oss og stille spørsmål på en måte som åpner en dialog og fremmer tillit. Samtidig skal vi være kritiske til hva slags samtale vi skal åpne for på nettet. Det er på dette området vi skal skaffe oss kompetanse slik at vi ikke går inn i temaer som åpenbart må snakkes om ansikt til ansikt. Dette dilemmaet blir mer belyst i kapittelet om jus.

Når vi beveger oss inn på de nye sosiale møteplassene, vil vi oppleve å få nye utfordringer i det å komme i kontakt med målgruppen på særlig to områder.

- Det å være tydelig profesjonelle.
- Teknisk og språklig kompetanse.

*Boks 23: Noen unge opplever at det er en lavere terskel for å ta kontakt på nettet*

Sigurd og Sadia sitter i samtale med Ibrahim på 14 år. De har truffet gutten noen ganger ute, men syntes det da var vanskelig å komme inn på ham. Samtidig har de vært bekymret for gutten, særlig knyttet til hvem han er sammen med og hvilket miljø han er i. De slapp derfor det de hadde i hendene da Ibrahim plutselig sto i døra til utekontaktens lokaler. I samtalen gjør Sigurd og Sadia alt de har lært for å skape en trygg situasjon for Ibrahim – til tross for dette føles ikke samtalen som spesielt god. Samtalen går trått, Ibrahim virker usikker og litt lukket, samtidig som utekontaktene sitter med inntrykk av at gutten har noe på hjertet som han ikke får formidlet. Samtalen avsluttes uten noen konkret avtale om noe nytt møte, og uten at utekontaktene føler at de har fått innblikk i Ibrahims situasjon.

Litt senere er Sadia inne på utekontaktens Facebook-side og ser at Ibrahim har sendt en privat melding der han forteller om mobbing på skolen, lærere som ikke gjør noe med det, og at han har begynt å skulke. Det er som et eneste ras av informasjon. Det er tydelig at det som var vanskelig å få sagt i samtalen hos utekontakten, var lettere å formidle gjennom å uttrykke seg skriftlig.

Sadia skriver med en gang tilbake at det var helt riktig av ham å fortelle det, at utekontakten skal forsøke å hjelpe ham, men at de ikke kan snakke om slike personlige ting på nettet. Hun foreslår et nytt møte hos utekontakten neste dag. To minutter senere får hun bekreftet avtalen fra Ibrahim.

Vi skal ikke nødvendigvis kunne snakke ungdommens språk, men vi skal ha kunnskaper som gjør at vi skal kunne tolke og forstå hva ungdom formidler til oss. I denne sammenhengen er vi å regne som noviser. Den eneste måten vi kan tilegne oss kunnskaper, er gjennom selv å delta på disse møteplassene.

Eksempelet over er en situasjon som flere utekontakter har opplevd. Det er ikke uvanlig at ungdom blir mye mer ekpressive når de uttrykker seg på nettet. Hva er det som skjer?

Mange i utekontaktens målgrupper kjennetegnes blant annet ved at de

- sliter med generelt dårlig selvtillit
- ikke har tradisjon for å snakke om følelser (tradisjonell mannsrolle)

Når en ungdom har en samtale eller uttrykker seg skriftlig på nettet, unngår han eller hun å bli utsatt for fordømmende blikk og kroppsspråk. Man kan forestille seg at ungdom, og særlig innadventd ungdom, kanskje nærer en frykt for din reaksjon på det han eller hun forteller. Det å åpne seg, å fortelle om ting man er flau og skammer seg over eller er fort-

vilet for, er noe de fleste av oss kvier seg for. Det Ibrahim gjør, er å ta vekk noe av ubehaget ved å skape en distanse mellom seg og det han er engstelig for: Fordømmende blick og mulige negative reaksjoner. Da først klarer han å åpne seg. Denne mekanismen er ikke ulik det vi forbinder med å ”skrifte”. Den som skrifter, snakker til en prest gjennom et finmasket gitter i dunkelt lys og slipper å bli møtt av blick og ubehagelig kroppsspråk. Situasjonen er anonymisert. På samme måte ser vi hvordan ungdom ”skriver av seg” det som plager dem ved å formidle sine indre tanker på nettet. Knappene på tastaturet fører en ut i et digitalt felt hvor det skapes rom for følelsesladede uttrykk! Dette er et paradoks der den sosialfaglige delen av oss tilfredsstilles, men som kolliderer med det juridiske elementet i arbeidet vårt.

I eksempelet kan vi også spørre oss om kvaliteten på den jobben vi utfører ville vært bedre om vi tok oss bedre tid. Vi vet at det å ha reelle samtaler i noen grad kan være utfordrende ved at en bruker blick og kroppsspråk som hemmer dialogen. Kanskje må vi være mer tålmodige og forsøke å få i stand flere møter slik at Ibrahim, og andre som han, lettere klarer å åpne seg i en samtale ansikt til ansikt.

# 3 Dokumentasjon

Vi har nå kommet så langt i prosessen med å jobbe oppsøkende på Internett at det blir naturlig å spørre: Hva gjør vi med alle opplysningene vi har fått om både enkeltungdom og miljøer? Det er et faktum at systematisk registrering, dokumentasjon og rapportering er en utfordring for mange oppsøkende sosiale tjenester. Det gjelder særlig opplysninger om dokumentasjon på individnivå, som er viet mye plass her.<sup>16</sup>

Videre i denne veilederen skal vi beskrive fire forskjellige områder utekontaktene bør konsentrere sin dokumentasjonspraksis rundt: Registrering av daglig kontakt med ungdom, dokumentasjon på individnivå, kartlegging av sosiale fenomener på Internett, og rapportering.

## **Registrering av daglig kontakt med ungdom på nettet**

Mange utekontakter har mye fokus på kvantitative målinger som antall samtaler, tema for samtalen, antall nye ungdommer, osv. Direktekontakt med ungdom på nettet bør registreres på denne måten. For å lette registreringsarbeidet bør man lage standardiserte maler eller skjema for det oppsøkende arbeidet på nettet, som man daglig fyller ut. En måte å systematisere registreringen på er å lage avkryssingsfelt for de forskjellige variablene med plass til korte notater. Når man oppsummerer, vil skjemaet inneholde god informasjon om hvor mange som har samtaler med utekontakten på nettet, hva de er opptatt av og om samtaleene fører til møter utenfor nettet. Sammenholdt med registreringer fra andre kommunikasjonskanaler vil man enkelt se hvilke områder man bruker ressursene på og om man eventuelt bør endre på noe for å oppnå de målene man har satt seg for året.

## **Dokumentasjon på individnivå**

Med dokumentasjon mener vi i denne sammenhengen journalføring slik man forstår begrepet innenfor helse- og sosialsektoren. Mange oppsøkende tjenester velger å ikke føre journaler på enkeltindivider fordi de mener det vil svekke deres tillit blant ungdom i målgruppen. Det er likevel en bevegelse mot at stadig flere av våre medlemmer dokumenterer gjennom journalføring.

Når utløses vår rett og plikt til å oppbevare opplysninger om ungdom?

- Samtykke fra ungdommen selv/ foreldrene (se forøvrig kapittelet om jus).
- Opplysningene synes så alvorlige at det kan utløse en melding til barneverntjenesten.

---

*16 Se kapitlet om jus som tar for seg detaljer bl.a. i personopplysningsloven, samt avsnitt om klientstatus i kapittelet som omhandler faglige premisser*

- Det foreligger en så alvorlig situasjon at nødrett utløses – dvs. en akutsituasjon hvor liv og helse avhenger av vår inngripen.

Når man oppretter en profil, må man stille inn programvaren på en slik måte at all kontakt lagres i loggen. Dette må ungdommen informeres om. En konkret måte å informere om det på er at det står i profilen vår hvilke vilkår som gjelder for lagring av opplysninger. Det må være fastlagt i rutiner at man enten sletter alle logger eller at de brukes som journal. Dette avhenger av hvordan du, ut fra et sosialfaglig perspektiv, vurderer relevansen på kontakten med ungdommen. Er det en oppfølgingsungdom, kan relevansen være stor. Er det en tilfeldig ungdom, er det kanskje lite relevant. Vi må hele tiden være kritiske til hva som er målet med å ta vare på loggen for journalføring. Det fundamentale i all registrering av personopplysninger i sosialt arbeid, også på nettet, er at det er den unge eller den unges foresatte som eier opplysningene. Utekontaktens ønske eller behov for noen ganger å vite mer enn den unge selv forteller – selv om hensikten er ungdommens beste – kan ikke være motiv for informasjonsinnhenting. M.a.o.: Internett skal ikke være en kilde til informasjon som kan brukes bak hans/ hennes rygg.

Når man skal oppbevare opplysninger som kommer frem av kommunikasjon med enkeltpersoner på nettet, må man gjennomføre noen viktige forhåndsregler:

- Elektronisk og manuell arkivering av journaler som inneholder opplysninger som er underlagt taushetsplikt, skal oppbevares på betryggende måte.<sup>17</sup> Elektronisk innsamling, bearbeiding og oppbevaring av data krever sikkerhetsrutiner og teknisk utstyr som gjør at informasjonen ikke er tilgjengelig for andre. Dette må gjøres i samarbeid med datateknisk personell i kommunen, slik at sikkerhetsnivået er optimalt.
- Utekontakter som baserer sin dokumentasjonspraksis på lov om sosiale tjenester kapittel 3 eller lov om barneverntjenester, kapitel 3 plikter å melde til Datatilsynet at de har et personopplysningsregister. Utekontakter som ikke viser til disse lovene, må søke Datatilsynet om konsesjon. Da de fleste av LUKs medlemmer faller inn under førstnevnte, vil vi ikke utdype temaet videre.

#### *Boks 24: Hvorfor journalføre?*

- Journalføring knyttet til oppfølging av enkelttungdommer er viktig fordi:
- ungdommen kan ha nytte av journalføringen som dokumentasjon for senere å kunne oppnå rettigheter i skole, barnevern eller NAV-kontor. Eksempler kan være at negativ atferd og dårlige resultater på skolen senere viser seg å skyldes et syndrom eller annen lidelse. Innholdet i journalen vil i slike sammenhenger kunne brukes som en del av bevisførselen som utløser ressurser.
- kontakten kan bli gjenstand for en senere melding til barneverntjenesten.
- det bidrar til at arbeidet vårt får høyere faglig standard.
- Sikrer kontinuitet – arbeidsplanen blir fulgt.
- Viser helheten i medarbeiderens arbeid med en ungdom.

#### *Boks 25: Hva er dokumentasjon?*

Med dokumentasjon mener vi i denne sammenhengen de måtene vi velger å skriftliggjøre det vi observerer på en systematisk måte og sette dette i en faglig sammenheng i den hensikt å videreformidle/ rapportere de innsamlede data til de instansene som kan iverksette tiltak.

<sup>17</sup> Se forvaltningsloven § 3.

Journalføringen foregår kontinuerlig og suppleres ved ny informasjon. Det er viktig at ungdommen det gjelder er orientert om hva som skrives og om dem og hvilke vurderinger og avgjørelser som tas. Det samme gjelder opplysnings- og taushetsplikten.<sup>18</sup> Ungdommen skal, med få unntak, ha uinnskrenket rett til innsyn i egen journal.<sup>19</sup>

Vår anbefaling er at utekontakten lager interne retningslinjer basert på lov om personopplysninger og på denne veilederen. Slike retningslinjer kan omhandle følgende punkter:

- Kontakter på Internett skal registreres ut fra de samme premisser som oppsøkende arbeid for øvrig.
- Ungdom som ikke gir uttrykk for ønske om bistand fra oppsøkende, skal ikke ha journal. Dette definerer vi som en ikke-klient. Kontakten registreres kun som statistiske anonyme data, jf. punktet om Registrering av daglig kontakt med ungdom på nettet.
- Nye ungdommer vi får kontakt med på nettet, og som har gitt informert samtykke, skal registreres i det samme registreringsprogrammet som man bruker i tradisjonelt oppsøkende feltarbeid. Dette definerer vi som en klient.
- Ungdommen skal få opplyst at informasjonen registreres og lagres.
- Opplysningene skal lagres umiddelbart etter arbeidsøkten på Internett. Eventuelt skal logg fra kontakten med ungdommen innlemmes i journalen.
- Dersom ny kunnskap om den unge kommer fra andre enn ungdommen selv, skal slike opplysninger ikke inngå i journal.
- Hvis man får formidlet bekymring om enkeltungdommer og opplysningene er relevante, og ikke løse påstander eller sladder, bør opplysningene drøftes med ungdommen ved første anledning på gaten. Hvis opplysningen gjelder en ungdom vi bare har møtt på nettet og derfor ikke kjenner, bør vi motivere vedkommende til å møte oss utenfor nettet.
- Når vi får opplysninger om ungdom vi ikke kjenner, og vi mener det er faglig korrekt likevel å registrere kontakten (med bakgrunn i bekymring som kan utløse barnevernmelding), skal vi registrere vedkommende på en måte som er gjenkjennelig, for eksempel med signalement, skole, alder, mv. Dette danner grunnlag for en senere kontakt med denne personen når man er ute og gjør ordinært feltarbeid. Hvis vi ikke oppnår kontakt etter den tid som loven gir oss, skal opplysningene slettes.

### **Kartlegging av sosiale fenomener på Internett**

Det er den oppsøkende metodikken som er kjernen i arbeidet som gjøres blant våre medlemmer. Denne metodikken er tett knyttet til kartlegging av miljøer gjennom å gjøre systematiske observasjoner<sup>20</sup> med et sosialfaglig perspektiv. Dette er en type arbeid vi er alene om å gjøre. Det å drive feltarbeid på nettet bør derfor være interessant for mange av LUKs medlemmer.

---

<sup>18</sup> Se også forvaltningsloven § 13.

<sup>19</sup> Se også personopplysningsloven § 18 (rett til innsyn i egen journal) og § 23 (unntak om retten til innsyn).

<sup>20</sup> Jfr. deltakende eller ikke-deltakende observasjon. Kan sammenstilles med å ha forskerens blick på sosiale fenomener.



Skal man gjennomføre en kartlegging av et sosialt fenomen på nettet, kan det være lurt å avgrense det til et prosjekt slik Unni og Ulrik anbefalte i boks på side 5 på side 18. Et prosjekt tydeliggjør bruk av tid, hvem som har gjennomføringsansvaret, hvilke samarbeidspartnere som er involvert, metodebruk, evaluerbare mål og hvordan vi skal rapportere (videreformidling av funn). Hvis kartleggingen gjøres kjent for ungdommen vi har kontakt med på nettet, er metodikken å sammenlikne med deltakende observasjon. De vi har kontakt med, vet hvem vi er, hva formålet med kontakten er og hva vi skal med opplysningene. Hvis kartleggingen ikke gjøres kjent for ungdommer vi observerer på nettet, er metodikken å sammenlikne med ikke-deltakende observasjon. Informasjonen vi får fra ikke-deltakende observasjon kan brukes på hovedsakelig tre måter:

- Som en intern situasjonsrapport til utekontaktens interne bruk
- Som en generell situasjonsbeskrivelse av det sosiale fenomenet til samarbeidspartnere der man unngår å trekke inn individer eller andre gjenkjennbare grupper
- Som en forundersøkelse til en større kartlegging ute i feltet

Som vi ser kan man arbeide med sosiale fenomener på nettet som i den fysiske virkelighet. På den måten får vi oversikt over aktivitet som foregår på nettet og hva ungdom er opptatt av når de oppholder seg der. I tillegg kan det gi grunnlag for mer målrettet direktekontakt med grupper eller enkeltungdom vi aner bekymring for.

### **Rapportering**

Rapportering er en naturlig forlengelse av den dokumentasjonen vi gjør i arbeidet vårt. Den kunnskapen som utekontakten får om ungdom i et lokalmiljø via nettet, kan ha stor gyldighet og være med på å utløse tiltak. Dette sees som et supplement til forskning etter samfunnsvitenskapelige forskningskriterier. Det vil derfor være viktig at utekontakten kontinuerlig følger nøye med i lokalmiljøet og raskt kan varsle om nye behov i ungdomsbefolkningen.

Det er viktig å avklare før prosjektet starter hvem som skal motta rapporten der resultatet fra kartlegging presenteres. Dette må avklares med linjeleder på forhånd. Dette henger både sammen med hvor omfattende rapporteringen bør være og hva slags språkdrakt innholdet bør formidles i. Det har liten hensikt å gjøre bruk av vanskelig fagspråk hvis den/de som skal lese det ikke forstår innholdet. Slike rapporter kan i etterkant danne grunnlag for politiske saker, presseopplag, søknad om innsatsmidler, oppstart av nærmiljøtiltak etc. I tillegg bør rapporten beskrive hva man har oppnådd i henhold til målene.

Å skrive korte, poengterte rapporter

- gjør oss mer bevisst på hva vi ønsker å oppnå, hvorfor vi velger det vi gjør og for å finne ut om det vi gjør virker. Mange av de unge vi arbeider med, går gjennom mange velmente tiltak på veien til voksenlivet. Slike tiltak gir den unge erfaringsgrunnlag, men ikke alle er av en slik karakter at de skaper ønsket endring.
- understreker det profesjonelle aspektet ved det vi gjør. Det å gjennomføre en kartlegging eller et tiltak og vise til resultater gjennom en kortfattet rapport øker tilliten og legitimiteten hos leseren. Leserens ser at det utekontakten driver med er basert på en systematisk tilnærming og tilstrekkelig grad av vitenskapelighet.

Som i tradisjonelt feltarbeid vil vi måtte vurdere hensikten med å registrere, dokumentere og rapportere. Vi har tidligere nevnt at personvernet trer inn som et eget aspekt når vi går oppsøkende på nettet. Vi må derfor i tillegg ha det juridiske

aspektet klart for oss. Vi driver ikke med overvåkning. Når utekontakten gjennom skriftlige rapporter videreformidler sine analyser av de data de har kartlagt på nettet, oppnår vi to ting:

- Vi blir leverandør av kunnskap som få eller ingen andre offentlige eller private aktører har og blir på den måten en viktig bidragsyter til det flerfaglige miljøet i vår kommune.
- Vi etablerer en fagpolitisk plattform som synliggjør den oppsøkende metodikkens relevans. Som en ikke-lovpålagt tjeneste er dette nært knyttet til utekontaktens legitimitet.

#### *Boks 26: Om rapportering*

Rapportering skal bygge på faglige vurderinger og tolkning basert på det innsamlede datamaterialet. Observasjon og tolkning av data basert på det som observeres er blitt utviklet i de humanistiske fagene som en sentral vitenskapelig tilnærming gjennom over 100 år. Dette er også det styrende prinsippet i den oppsøkende metodikken.

### **Skriftlig eller muntlig rapportering?**

For at det som registreres og dokumenteres skal kunne formidles til andre, må de innsamlede dataene tolkes. Tolking av data henger nøye sammen med at faglig skjønn blir systematisert gjennom skriftliggjøring. Det å synliggjøre tolkningsgrunnlaget og hvordan man tolker dem, gjør at andre kan etterprøve eller stille faglige spørsmål ved konklusjonene. Skriftliggjøring forsterker det systematiske og faglige aspektet ved dokumentasjonsmetoden, som i vår sammenheng er oppsøkende arbeid på nettet.

I mange av de små utekontaktene er det en rådende praksis at man baserer seg på muntlig overlevering til nærmeste overordnet. Det er etter vår oppfatning ikke tilstrekkelig å legge frem en muntlig redegjørelse for hvordan vi har innhentet opplysninger når vi skal argumentere for prioriteringer eller legge frem forslag til tiltak.

Muntlig formidling har som regel en langt mindre grad av etterrettelighet ved seg. Muntlig formidling gjør det langt vanskeligere å rapportere med basis i systematisk registrering, påvise årsaker til eventuelle effekter, gi entydige konklusjoner. I tillegg er slik formidling umulig å etterprøve for andre.

Skriftlig dokumentasjon sikrer at vellykkede prosjekter fra arbeid på nettet kan benyttes av andre utekontakter. I tillegg vil godt dokumenterte prosjekter gjøre det lettere for ansatte som begynner i jobben etter at vi selv har sluttet.

### **Registreringsprogrammer**

Kompetansesenter rus – Oslo er i gang med et utviklingsprosjekt for å lage en programvare spesialdesignet for de oppsøkende sosiale tjenestene. Målet er å lage et registreringsprogram som skal kunne benyttes av alle oppsøkende tjenester uavhengig av størrelse. I skrivende stund er realistisk ferdigstilling 2011. LUK er samarbeidspartner i prosjektet.

#### *Boks 27: Forankring*

Hvis vi på forhånd har klarert kanaler å rapportere gjennom (linjeleder, virksomhetsleder etc.), øker sjansen for at rapportenes anbefalinger fører frem til beslutningstakere. Hvis vi i tillegg har etablert en referansegruppe med våre nærmeste samarbeidspartnere før vi har startet kartleggingen, så øker sjansen for at de tiltakene vi foreslår i rapporten blir iverksatt.

# 4 Jus

Vårt fagfelt og arbeid er regulert av en lang rekke forskjellige lover. Både det vanlige arbeidet vårt og oppsøkende arbeid på nettet fordrer kjennskap til lovverk og konkrete vurderinger av praksis i forhold til dette lovverket. Vi vil i dette kapitlet si noe om de juridiske problemstillingene som knytter seg til oppsøkende arbeid på nettet.

## **Hvilke lover regulerer arbeidet vårt?**

Utekontakter i Norge er organisert på forskjellige måter, og har dermed ulike rammevilkår når det gjelder forvaltningsstatus og lovverk. Noen er organisert under kultur- eller ungdomsavdelinger i kommunene, noen som en del av helsetilbudet til ungdommer, og noen som en del av barnevernstjenestene. Det betyr også at de reguleres av forskjellige lovverk. Forvaltningsloven (fvl.) gjelder for all offentlig virksomhet i Norge, og behandler spørsmål som habilitet, taushetsplikt, fattigdom og så videre. I tillegg kan utekontakten være regulert av helsepersonelloven (hlspl.), sosialtjenesteloven (sotjl.) eller barnevernsloven (bvl.). Både barnevernsloven og sosialtjenesteloven sier noe om kommunens forpliktelser til å ha kjennskap til levekår og sosiale problemer, samt forebygging av disse (bvl. § 3-1 og sotjl. § 3-1). Sosialtjenestelovens § 3-1 nevner spesifikt at sosialtjenesten skal jobbe oppsøkende i når det gjelder rusforebygging.

Siden forskjellige utekontakter er regulert av forskjellige lovverk, er det viktig at man før man setter i gang med et eventuelt oppsøkende arbeid på nettet setter seg inn i dette, og ser på hvordan lovverket legger føringer for arbeidet. En viktig del av dette vil være hvordan man forholder seg til de forskjellige aldersgruppene som skisseres i relevant lovverk, særlig knyttet til samtykke, taushetsplikt og innsyn.

## **Hvilke aldersgrenser gjelder?**

Etter barnevernsloven er man part i egen sak etter fylte 15 år, og fra fylte 7 år skal barnet informeres og få mulighet til å uttale seg (bvl. § 6-3). I pasientrettighetsloven (§ 3-4) utløses visse rettigheter til medbestemmelse når man fyller 12 år, og etter at man har fylt 16 år har foreldre ikke krav på å få opplysninger om barnet, med mindre det er nødvendig for å oppfylle foreldreansvaret. I sosialtjenesteloven (§ 8-3) står det at barn kan ha partsrettigheter fra fylte 12 år gitt visse forutsetninger, og ved tiltak overfor rusmisbrukere under 18 år skal alltid barnet regnes som part i saken.

Barneloven stadfester at barn skal få utvidet rett til å få informasjon, og ta eller være med på å ta avgjørelser knyttet til personlige forhold, etter hvert som de blir eldre og mer modne. Når barnet har fylt 7 år har det rett til å uttale seg, og når barnet har fylt 12 skal det legges stor vekt på hva barnet mener (bl. § 31).

Utekontaktvirksomhet er i seg selv ikke lovregulert, men er avhengig av hvilket lovverk virksomheten drives etter. Hele

vår virksomhet baserer seg på et tillitsforhold til ungdommen (og i en del saker til foreldrene) og vårt forhold til sensitive opplysninger som de muligens ikke ønsker at foreldrene skal få innsyn i. Vi mener derfor at det er hensiktsmessig å se til relevant lovverk (for eksempel helsepersonelloven) der dette ikke bryter med de lovene virksomheten allerede er regulert av. Vi anser derfor 12- og 16-års-grensene som veiledende for regulering av forholdet mellom ungdom, utekontakt og foresatte. Se avsnitt om samtykke på side 46, for mer om dette.

#### *Boks 28: Relevant lovverk*

- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om sosiale tjenester m.v. (sosialtjenesteloven)
- Lov om barnevernstjenester (barnevernloven)
- Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven)
- Lov om barn og foreldre (barneloven)
- Lov om pasientrettigheter (pasientrettighetsloven)
- Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)
- Lov om straff (straffeloven)

I tillegg til det lovverket som er overordnet for virksomheten, er det nødvendig å ha diskusjoner i forhold til en rekke spørsmål. Dette kan for eksempel være regler for oppbevaring og lagring av personopplysninger, spørsmål knyttet til taushetsplikt og opplysningsplikt, på hvilken måte et samtykke skal gis, og nødrett og avvergelsesplikt.

#### *Boks 29: Innhent juridisk kompetanse*

Ta kontakt med juridisk kontor eller tilsvarende i kommunen din før dere setter i gang med oppsøkende arbeid på nettet. Aktuelle problemstillinger kan for eksempel være lagring av opplysninger i forhold til tekniske løsninger, diskusjoner i forhold til nettsamfunn, og taushetsplikt og informert samtykke fra ungdommer over og under 15 år.

### **Lagring av opplysninger**

I en utekontakts virksomhet vil det stadig være behov for å lagre opplysninger om brukerne våre. Litt avhengig av hvordan man er organisert og hva slags rutiner man har for dokumentasjon, vil man alltid ha et behov for å registrere opplysninger om enkeltpersoner, grupper og miljøer. Denne registreringen skal vi allerede ha rutiner og retningslinjer for (se også kapittel om dokumentasjon) – men arbeidet på nettet kan gjøre at vi får noen nye utfordringer i forhold til registrering og dokumentasjon.

### **Lovverket og lagring**

Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven – popplyl.) skal sikre den enkelte borger mot krenkelser av privatlivets fred. Den sier noe om hvilke opplysninger som er sensitive om en person, om hvordan slike opplysninger skal behandles og oppbevares, om innsyn i egne, lagrede opplysninger og andre rettigheter knyttet til personvern. Grunnprinsippet i loven er at den registrerte i størst mulig grad skal være informert og ha kontroll med bruken

av opplysninger om seg selv.<sup>21</sup> I tillegg til reglene i personopplysningsloven, kan annet lovverk være gjeldende for din tjeneste, for eksempel helseregisterloven. Dersom en informasjon regnes som personopplysning eller sensitiv personopplysning, utløser dette visse plikter for virksomheten når det gjelder hvordan denne informasjonen skal behandles.

### **Personopplysninger og sensitive personopplysninger**

En personopplysning er i følge personopplysningsloven ”*opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson*” (popplyl. § 2 nr. 1) – for eksempel navn, adresse, e-post og så videre. Sensitive personopplysninger er i følge samme lov opplysninger om a) rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, b) at en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling, c) helseforhold, d) seksuelle forhold og e) medlemskap i fagforeninger (popplyl. § 2 nr. 8).

Dette medfører at de fleste personopplysninger utekontakten behandler vil være av sensitiv art. To eksempler på dette kan være informasjon om bruker- eller klientstatus i utekontakten eller informasjon om rusbruk.

I lovverket brukes begrepet behandling av personopplysninger for å si noe om når en handling utlyser forpliktelser for virksomheten. I følge personopplysningsloven er behandling av opplysninger ”*enhver bruk av personopplysninger, som f.eks. innsamling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering eller en kombinasjon av slike bruksmåter*”.

### **Utfordringer knyttet til personopplysningsloven**

Dette medfører i hovedsak to hovedutfordringer for utekontakter som arbeider oppsøkende på nettet. For det første betyr det at den automatiske lagringen av opplysninger som skjer i forbindelse med tilstedeværelse på nettsamfunn og chat-kanaler, reguleres av lovverket. For det andre kan det bety utfordringer knyttet til det å dokumentere vår egen virksomhet på nettet.

#### *Boks 30: Lagring av sensitiv informasjon fra nettet*

Sigurd og Sadia hadde etter hvert lagret mye kommunikasjon til og fra ungdommene de jobbet med i meldingsinnboksen og -utboksen på Nettby. De syntes dette var problematisk. Selv om de hadde vært nøye med ikke å diskutere taushetsbelagt informasjon på en usikker kanal som Nettby, viste innboksen noe om hvilke ungdommer som hadde brukerstatus hos utekontakten. Løsningen ble å innføre faste rutiner for overføring av informasjonen bort fra Nettby. Den første løsningen de valgte var rett og slett å skrive ut på papir de forskjellige meldingene til og fra ungdommene, slette meldingene på nettet, og systematisere utskriftene i en perm som lå forsvarlig lagret og innelåst i arkivskap sammen med resten av journalpapirene til utekontakten. Senere samme høst fikk utekontakten tilgang til OKTUS, et digitalt dokumentasjonsverktøy, og kunne dermed flytte informasjonen digitalt fra Nettby og over i OKTUS.

Når vi bruker et nettsamfunn som Nettby, registreres en lang rekke opplysninger automatisk, for eksempel meldingslogg, en oversikt over våre venner eller kontakter, og en logg over informasjon som ungdommene og eventuelt vi har

---

21 <http://www.datatilsynet.no/upload/Dokumenter/Temaartikler/plikter/1.htm>

lagt ut på nettsamfunnet. Det betyr at dersom vi får tilgang til sensitiv informasjon (for eksempel ved at ungdommer sender oss en melding), må denne slettes umiddelbart eller overføres til journal hvis det er samtykke til dette.

## **Samtykke**

For at en oppsøkende virksomhet skal kunne behandle sensitive personopplysninger, må det enten foreligge samtykke, eller det må være fastsatt i lov, eller behandlingen må være nødvendig for å beskytte en persons vitale interesser (det finnes flere forutsetninger som ikke i særlig grad er relevante for oppsøkende virksomhet – se popplyl. § 9). Det finnes strenge regler og retningslinjer for innhenting av samtykke, og det kompliseres ytterligere dersom det gjelder samtykke fra barn eller ungdom.

Alle virksomheter som ønsker å bruke personopplysninger, skal som hovedregel innhente samtykke fra den opplysningene gjelder for før de starter behandlingen av opplysningene.<sup>22</sup> For at et samtykke skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og informert. Det at et samtykke er uttrykkelig, betyr at den personen som samtykker må gjøre noe aktivt når hun eller han gir samtykket – for eksempel ved å levere en svarslipp eller skrive under på et dokument.

### *Boks 31: Kontaktliste på mobiltelefon*

Et annet eksempel på lagring av personopplysninger som kan være sensitive, er kontaktlister på mobiltelefon. Sigurd og Sadia bestemte seg for at det var praktisk svært vanskelig å ha helt anonyme kontaktlister på mobiltelefonen de bruker til daglig (for eksempel med nummer i stedet for navn) og at det var nødvendig i akuttsituasjoner raskt å kunne finne frem til nødvendig nummer. De har en brukerguppe og målgruppe som omfatter svært mange ungdommer, og anser dermed ikke kontaktlista som ”avslørende” i forhold til klientstatus, blant annet fordi de har mange ungdommer fra fritidsklubber og skoler som har vært med på arrangementer og aktiviteter kommunen har drevet. Samtidig er de nøye på å ikke lagre personsensitive opplysninger i selve ”kontaktnavnet” på telefonen.

## **Frivillig samtykke**

Et frivillig samtykke er et samtykke som ikke er gitt under tvang – verken fra oss som utekontakter eller fra andre som for eksempel barnevernstjeneste eller foresatte. Dette kan være svært vanskelig å vurdere, og forutsetter mye informasjon om situasjonen og bakgrunnen til ungdommen for å kunne vurdere riktig. Et eksempel kan være en situasjon der et samtykke er nødvendig for å kunne få tilbud om en kommunal tjeneste.

## **Informert samtykke**

For at et samtykke skal kunne sies å være informert, skal den som samtykker få tilstrekkelig informasjon om hva samtykket gjelder for og hvilke konsekvenser det kan få. Informasjonen som skal gis til den som samtykker skal i følge Datatilsynet minimum være:<sup>23</sup>

- navn og adresse på den behandlingsansvarlige
- hva opplysningene skal brukes til

<sup>22</sup> [http://www.datatilsynet.no/templates/article\\_\\_\\_\\_876.aspx](http://www.datatilsynet.no/templates/article____876.aspx)

<sup>23</sup> [http://www.datatilsynet.no/templates/article\\_\\_\\_\\_876.aspx](http://www.datatilsynet.no/templates/article____876.aspx)

- om opplysningene vil bli utlevert til andre, og eventuelt hvem som er mottaker
- om det er frivillig å gi fra seg opplysningene
- informasjon som gjør den registrerte i stand til å bruke sine rettigheter etter personopplysningsloven på best mulig måte, som f.eks. om retten til å kreve innsyn, retting og sletting
- hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet eller oppbevart

### Samtykke for mindreårige

For personer under 18 år gjelder egne regler for samtykke til behandling av personopplysninger. Datatilsynet og Forbrukerombudet har i samarbeid utarbeidet retningslinjer<sup>24</sup> om dette. Som hovedregel i disse retningslinjene gjelder prinsippet om at mindreårige som har fylt 15 år, kan samtykke på eget grunnlag til innhenting og behandling av personopplysninger. Dersom en bruker ikke har fylt 15 år, må foresatte samtykke. Når det gjelder sensitive personopplysninger, sier retningslinjene at foresatte alltid må samtykke.

Samtidig har vi, som nevnt over, flere lover som tar utgangspunkt i andre aldersgrenser og som gir ungdommene mulighet til å samtykke på eget grunnlag tidligere – for eksempel ved fylte 12, 15 eller 16 år. Vi mener at dette må vurderes i hver enkelt utekontakt i forhold til eget mandat, relevant og førende lovverk, og grad av bekymring i hver enkelt sak. En viktig diskusjon blir i hvilken grad brukerstatus i utekontakten er en opplysning som foresatte skal samtykke til og ha innsyn i. I mye arbeid på nettet er det jo dette som i første omgang utløser behandling av personopplysninger, for eksempel siden ungdommer samtykker til at de står på vår kontaktliste på eksempelvis Nettby.

I tillegg må det utvikles konkrete og skriftlige rutiner for samtykke for alt som gjelder oppsøkende arbeid på nettet. Ett eksempel på dette kan være bruk av nettsamfunn. Ved bruk av de fleste nettsamfunn slik de er organisert i dag, publiseres noe informasjon om brukerne. I Nettby er det for eksempel umulig å skjule utekontaktens liste over kontakter. Dette er mulig på Facebook, men der er det til gjengjeld umulig å skjerme seg mot informasjon som kommer fra ungdommer man ikke har innhentet samtykke fra. Det betyr at et samtykke fra ungdommene er en nødvendighet for å kunne operere på et nettsamfunn, og det at en ungdom har ”*lagt oss til*”, er ikke tilstrekkelig til å være et uttrykkelig, informert samtykke.

#### *Boks 32: Sigurd og Sadia innhenter samtykke*

Sigurd og Sadia har startet å bruke Nettby som arena, og ungdommene tar kontakt og legger til utekontaktens bruker. Sigurd og Sadia har laget et standardbrev (elektronisk melding) de sender til alle ungdommene som legger dem til, der de har skrevet en presentasjon av virksomheten sin, hvordan og hvorfor de jobber oppsøkende på nettet, informasjon om taushets-, opplysnings- og meldeplikt og informasjon om hva det innebærer å være ”*venn med*” utekontakten på Nettby. De ber om at ungdommene svarer på brevet med en bekreftelse på at de har forstått innholdet. De opplever at noen av ungdommene trekker seg når de får informasjonen tilsendt, men majoriteten bekrefter innholdet og kontaktstatusen.

### Taushetsplikt

Det finnes flere lover som kan regulere en utekontakts taushetsplikt. I utgangspunktet gjelder forvaltningslovens §

<sup>24</sup> [http://www.datatilsynet.no/templates/article\\_\\_\\_\\_892.aspx](http://www.datatilsynet.no/templates/article____892.aspx)

13, men også barnevernslovens § 6-7, helsepersonellovens kapittel 5 og sosialtjenestelovens § 8-8 kan være gjeldende, avhengig av hvordan virksomheten er forvaltningsmessig organisert. Når det gjelder oppsøkende arbeid på nettet vil spørsmål om taushetsplikt i hovedsak dreie seg om a) at andre får kjennskap til opplysninger fordi utekontakten kommuniserer om sensitive opplysninger på usikre kanaler eller b) sensitive opplysninger spres på grunn av aktivitet på for eksempel et nettsamfunn.

#### *Boks 33: Publisering av bilde og video*

LUK advarer sterkt mot publisering av bilde- og videomateriale med ungdommer. Dette blant annet fordi det kan avsløre at ungdommene har et brukerforhold til utekontakten. Det er også vanskelig å se for seg et informert samtykke når det gjelder bilder, fordi det forutsetter at ungdommen har oversikt over mulige konsekvenser, også på sikt.

Flere steder i denne veilederen er problemstillinger knyttet til kommunikasjon på usikre kanaler blitt poengtert. Det er ekstremt viktig til enhver tid å ha fokus på hvordan man kommuniserer på nettet for å hindre at taushetsbelagt informasjon kommer til andre enn den det gjelder. Dette kan handle om e-post som blir sendt til feil mottaker, ungdommer som kommer inn på andres profil eller e-post, eller en utekontakt som avslører brukerstatus for ungdommene sine ved for eksempel å ha åpen kontaktliste på et nettsamfunn – uten å ha tilstrekkelig samtykke på forhånd.

#### **Publisering av bilder og video**

Det finnes strenge regler for publisering av opphavsrettslig materiale. Dette er noe som kan være relevant i enkeltsaker der ungdommer publiserer for eksempel bilde eller video av andre uten samtykke (se kapittel: Det daglig arbeid med oppsøkende på nett). Men det kan også være relevant når det gjelder hva slags informasjon utekontakten som virksomhet legger ut på sine internettsider og/eller profiler på Internett. Vi kan avsløre brukerstatus ved å legge ut bilder/video av ungdommer som skildrer vår virksomhet. Det kan være vanskelig for en ungdom å ha oversikt over konsekvensene som publisering av materiale kan få. Vi anbefaler derfor som hovedregel at utekontakter ikke publiserer materiale fra egen virksomhet der ungdommer vises eller kan identifiseres, selv om man har samtykke fra ungdommen. Se også straffeloven §§ 227 og 390a og åndsverksloven § 45c for mer informasjon.

#### **Tydelige voksne – også på nettet**

På nettet kan vi komme borti både trusler og rasisme og kunnskap om overgrep, på samme måte som når vi møter ungdommer ansikt til ansikt. Det vil være de samme faglige normer og juridiske spilleregler som forteller oss hva vi skal gjøre på nettet som ellers. Vi prøver å stoppe rasisme og bevisstgjøre ungdommer om det, vi melder fra til barnever-

#### *Boks 34: Trakassering på nettet*

Sigurd og Sadia fikk tips av noen av ungdommene sine om at det var lagt ut en internettside som fremsto som en av sine ungdommers personlige blogg. På siden var det lagt ut manipulerte pornobilder med brukerens ansikt på og sterkt sjikanerende meldinger. Sigurd og Sadia tok kontakt med moderatorene ved den aktuelle blogg-tjenesten, og de fjernet informasjonen etter noen timer. Utekontakten hadde samtaler med den aktuelle jenta og brukte en del tid på å diskutere med de brukerne som kjente til saken, om juridiske og etiske aspekter ved å publisere falsk informasjon om folk på Internett.



nstjenesten når det er grunn til å tro at et barn blir mishandlet i hjemmet eller det foreligger andre former for alvorlig omsorgssvikt.<sup>25</sup> Det er ikke minst viktig å være tydelige voksne når det gjelder for eksempel normer for hvordan man henvender seg til hverandre og holdninger til språkbruk, lovbrudd, kjønn og seksuell legning. Vi må også forholde oss til eventuelle trusler vi hører eller kommer over – trusler er straffbart, også på nettet og kan innebære en risiko for at noen kan bli skadet.

### **Opplysningsplikt, nødrett og avvergelsesplikt**

Kontakt med ungdommer kan utløse informasjon til foreldre (fv. §13a nr. 1)<sup>26</sup> og melde- eller opplysningsplikt til barnevernstjenesten (bvl. § 6-4 2. ledd og evt. lover knyttet til profesjon som barnevernslov, opplæringslov etc.). Her vil regelverket selvfølgelig være tilsvarende for oppsøkende arbeid på nettet.

Vi kan også komme i situasjoner eller få opplysninger som utløser nødrettsbestemmelsene i straffeloven (se kapitlet: Det daglig arbeid med oppsøkende på nett). Straffelovens § 17 om nødrett sier at en handling som ellers ville være straffbar, er lovlig når a) den blir foretatt for å redde liv, helse, eiendom eller annen interesse fra en fare for skade som ikke kan avverges på annen rimelig måte, og b) denne skaderisikoen er langt større enn skaderisikoen ved handlingen. Eksempler på dette kan være opplysninger om planlagt selvmord eller alvorlige trusler om vold mot navngitte enkeltpersoner.

Det er i disse sakene veldig viktig at man har utformet klare rutiner for hva utekontakten gjør, og rutiner for samarbeid med andre instanser, for eksempel helsetjeneste eller politi. Dette gjøres først og fremst for å ivareta ungdommen i akutt situasjonen, men også for å ivareta egne ansattes sikkerhet og helse.

I veldig alvorlige saker kan straffelovens § 139 om avverging av alvorlig kriminalitet komme til anvendelse. Loven sier at borgere som får pålitelig kjennskap om at spesifikke kriminelle handlinger er i gjære, har plikt til å melde politiet. Eksempler på dette som kan være relevante for utekontakter er voldtekt (strl. § 192), seksuell omgang med barn under 14 år (strl. § 195), incest m.m. (strl. §§ 197 og 199), grov legemsbeskadigelse (strl. § 231), ran, grovt ran eller planlegging av ran (strl. §§ 267, 268 og 269). Helsepersonelloven er enda strengere, og sier at helsepersonell har plikt til å melde nødetat dersom det er nødvendig for å avverge alvorlig skade på person eller eiendom (hlspl. § 31). Eksempel på dette kan være en alvorlig psykisk syk person som har våpen og gir uttrykk for at hun/han vil skade seg selv eller andre.

### **Juridiske og faglige utfordringer ved de mest brukte kommunikasjonskanalene**

Den teknologiske utviklingen går raskt, og det er vanskelig å se for seg alle endringene som kommer til å skje i forhold til dette de nærmeste årene. Derfor må vi hele tiden foreta bevisste vurderinger i skjæringsfeltet mellom lovverk, særtrekk ved de forskjellige plattformene/kanalene, og verdien av det arbeidet vi gjør. Vi må sette oss inn i de plattformene som allerede eksisterer, og ha en bevissthet rundt nye kanaler ungdommene tar i bruk. Vi må hele tiden drive kompetanseheving og fagutvikling – både i kontakt med ungdommene, egen virksomhet, andre utekontakter og andre samarbeidspartnere.

---

<sup>25</sup> Lov om barneverntjenester § 6-4

<sup>26</sup> Ifølge §13a nr. 1 i forvaltningsloven kan opplysninger gjøres kjent for dem de direkte gjelder – dersom foreldresvaret er berørt, vil opplysningene ”gjelde” foreldrene..

Det er et stort mangfold av forskjellige kommunikasjonskanaler, plattformer og ikke minst nettsamfunn. Wikipedia lister opp 151 forskjellige nettsamfunn per april 2009, og føyer til at listen ikke er fullstendig.<sup>27</sup> De forskjellige nettsamfunnene er ulike i forhold til anonymitet og sikkerhet, men også når det gjelder appell og muligheter. Vi ser ikke minst at det begynner å dukke opp nye nettsamfunn og kommunikasjonsløsninger i skjæringspunktet mellom mobilteknologi og Internett – i takt med at nye smarttelefoner dukker opp og får større utbredelse. Eksisterende nettsamfunn og kommunikasjonskanaler tilpasser seg også utviklingen, for eksempel tilrettelegging for mobil for MSN og Facebook, og MSNs tilnærming til nettsamfunnene gjennom større fokus på statusmeldinger, vennkontakter osv.

Til tross for at det er vanskelig å forutse hvordan kommunikasjonsformer på nettet kommer til å utvikle seg, har vi likevel forsøkt å lage en sammenstilling av de forskjellige kanalene/plattformene vi arbeider med i dag, for å si noe om hva som kjennetegner dem og hvilke utfordringer som er knyttet til dem.

## Nettsamfunn

Muligheter	Begrensninger
<ul style="list-style-type: none"> <li>• God arena for oppsøkende arbeid – det skjer mye</li> <li>• Mulighet for innblikk i enkeltungdommers og miljøers liv og virksomhet</li> <li>• God arena for å vedlikeholde kontakt med ungdommer og bli kjent med nye</li> <li>• Fin arena å spre informasjon om utekontakten og vår jobb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utfordring knyttet til personvern – det deles mye informasjon og reglene for dette er ofte uklare</li> <li>• På en del nettsamfunn deles informasjon om flere enn de partene som har samtykket til kontakt</li> <li>• Rettigheter til publisert materiale kan være uklart</li> <li>• Usikker kanal – kan ikke brukes til å dele sensitive personopplysninger</li> </ul>

## Meldinger (e-post/nettsamfunn)

Muligheter	Begrensninger
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis og enkel måte å kommunisere på</li> <li>• Fin måte å bekrefte/minne om avtaler</li> <li>• Kan være nyttig for å spre informasjon om for eksempel utekontaktens arrangementer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• På grunn av kort lengde på meldinger må kommunikasjonen være tydelig for ikke å misforståes</li> <li>• Usikker kanal – kan ikke brukes til å dele sensitive personopplysninger</li> </ul>

<sup>27</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_social\\_networking\\_websites](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites)

## Chat

<b>Muligheter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Å kommunisere mindre direkte enn ansikt til ansikt kan være nyttig overfor noen ungdommer</li><li>• Kamerabasert chat kan gi mulighet til å ha kontakt/samtaler med ungdommer over lange avstander – også med bilde og dermed med kroppsspråk etc.</li></ul>	<b>Begrensninger</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usikker kanal – kan ikke kommunisere personsensitive opplysninger</li><li>• Stor risiko for feiltolkninger</li></ul>
--	---

## Mobiltelefon

<b>Muligheter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rask og enkel måte å kommunisere på</li><li>• ”Alle” har mobiltelefon og er ofte tilgjengelige på den</li><li>• (Relativt) sikker kommunikasjonskanal</li></ul>	<b>Begrensninger</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tekstmeldinger og anropslogg lagres hos både sender og mottaker – kan representere et personvernproblem</li><li>• Kontaktlister på våre telefoner må utformes slik at de ikke representerer brudd på taushetsplikt dersom andre får tak i selve telefonen.</li><li>• Det bør gjøres et klart skille mellom jobbmobil og privat mobil, både av juridiske, informasjonsikkerhetsmessige og ikke minst personalpolitiske hensyn.</li></ul>
---	--

## Spørsmål- og svar-tjeneste

<b>Muligheter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det kan være bra for ungdom å kunne få svar på spørsmål de lurte på anonymt</li><li>• Kan gjøre at vi fanger opp ungdommer som ellers ikke ville hatt kontakt med profesjonelle voksne</li></ul>	<b>Begrensninger</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det finnes allerede flere nasjonale tjenester som tilbyr spørsmål- og svartjeneste på nettet (for eksempel Rustelefonen, Klara Klok m. fl.)</li><li>• Både spørsmål og svar må krypteres for ikke å avsløre brukerstatus</li><li>• Kan være utfordringer knyttet til anonymitet og nødrett/akuttsaker</li></ul>
--	--

# 5 Kilder

Lüders M, "Synlighet og personvern" i G. Enli og E. Skogerbø (red.). *Digitale dilemmaer. Nye medieformer, nye utfordringer* - Gyldendal 2008

Erdal, Børge (red) m. fl. *utelinne* - Gyldendal akademiske forlag 2006

Pierre Bourdieu, *The Field of Cultural Production* - Cambridge 1993 *The Distinction* – London 1984.

Pierre Bourdieu, *Kultursociologiska texter* - Brutus Östlings bokförlag, Stehag 1993

helseregisterloven

[http://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_social\\_networking\\_websites](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites)

[http://www.datatilsynet.no/templates/article\\_\\_\\_\\_876.aspx](http://www.datatilsynet.no/templates/article____876.aspx)

[http://www.datatilsynet.no/templates/article\\_\\_\\_\\_876.aspx](http://www.datatilsynet.no/templates/article____876.aspx)

[http://www.datatilsynet.no/templates/article\\_\\_\\_\\_892.aspx](http://www.datatilsynet.no/templates/article____892.aspx)

<http://www.datatilsynet.no/upload/Dokumenter/Temaartikler/plikter/1.htm>

Hubble, Duncan og Miller (1999), i Bengtson, Steinsvåg og Terland: *Ungdom bak volden* - Universitetsforlaget 2004

Lov om barn og foreldre av 8. april 1981 nr. 7 (barneloven)

Lov om barneverntjenester av 17. juli 1992 nr. 100 (barnevernloven)

lov om behandling av personopplysninger av 14. april 2000 nr. 31

(personopplysningsloven)

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10. februar 1967 (forvaltningsloven)

Lov om helsepersonell m.v. av 2. juli 1999 nr. 64 (helsepersonelloven)

Lov om opphavsrett til åndsverk m.v. av 12. mai 1961 nr. 2 (åndsverksloven)

Lov om pasientrettigheter av 2. juli 1999 nr. 63 (pasientrettighetsloven)

Lov om sosiale tjenester m.v. av 13. desember 1991 nr. 81 (sosialtjenesteloven)

Lov om straff av 22. mai 1905 nr. 10 (straffeloven)

Læg Reid, Sissel og Skorgen, Torgeir, *Hermeneutisk lærebok* - Spartacus 2001

van Manen, Max, *Pedagogisk takt – betydning av pedagogisk oppmerksomhet* - Caspar forlag 1993







