



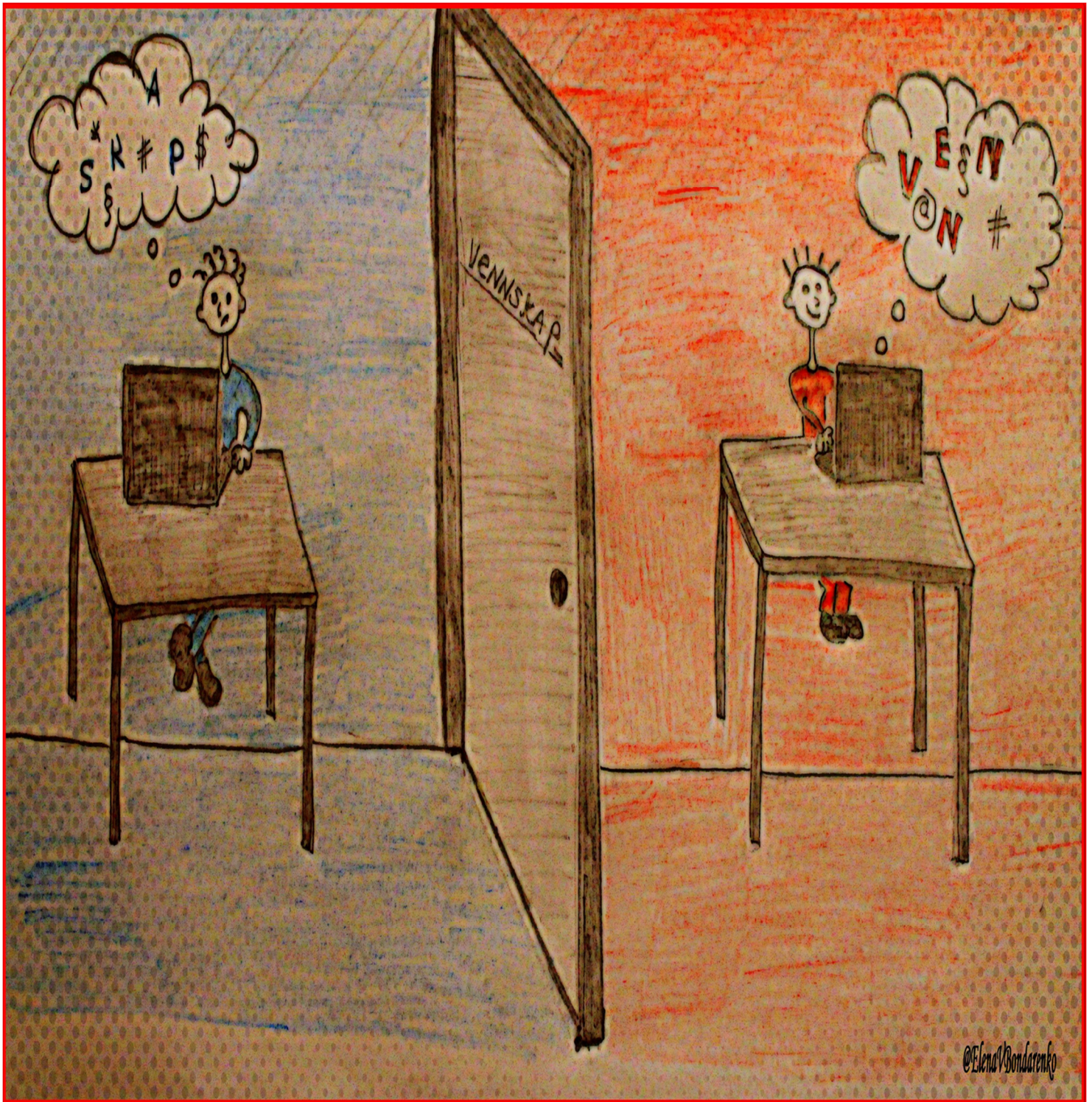
Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning

## Vi sees på Facebook: vennsforhold mellom unge ansatte og lett utviklingshemmede ungdommer på Internett

Elena V. Bondarenko

Masteroppgave i spesialpedagogikk

November 2013



@ElenaVBondarenko



## Sammendrag

I den moderne verden blir fenomenet sosiale media stadig diskutert og studert. Også i Norge øker interessen for sosiale media. En rekke norske forskere (Skog, Slørdahl) er opptatt av å studere Facebook som er den mest populære sosiale møteplassen. Blant alle debatter både i forskningsmiljøet og i samfunnet forøvrig finnes det et svært viktig og interessant emne som handler om relasjoner mellom ansatte og brukere via Facebook. Det finnes tidligere forskning på relasjoner mellom ansatte og brukere. Målet med denne oppgaven er å se på eksisterende teori i ny kontekst.

For meg som spesialpedagog og vernepleier er dette et veldig aktuelt emne. I arbeidet med utviklingshemmede mennesker utvikler en som fagperson etiske refleksjoner og egne holdninger. Utfordringen ved relasjoner med brukere på Facebook er nemlig det at refleksjoner og kritisk vurdering av egne handlinger og tanker ikke tar slutt i det man forlater arbeidsplassen. «Vi ses på Facebook» bruker jeg å si til ungdommer jeg jobber med og selve frasen gir mye rom til ettertanke. Facebook er ikke et reelt sted, men er et sted allikevel. Sted hvor samhandling fortsetter, selv om man ikke er på jobb lenger.

Temaet for denne oppgaven er vennskapsforhold mellom unge ansatte og lett utviklingshemmede ungdommer på Facebook. Her presenteres Facebook som et virtuelt sosialt nettverk som hjelper å holde kontakten mellom mennesker som gjerne er nære venner eller bekjente. Facebook skiller seg fra andre nettsamfunn ved at en registrerer seg med både for- og etternavn. Ved å opptre med åpen identitet kan en finne igjen gamle kjente, enten ved at de tar kontakt eller at brukeren selv inviterer disse inn på vennelisten (Skog 2008). Altså kan relasjoner mellom deltakere på Facebook antas å være vennskapelige.

Vennskapsforhold mellom ansatte og brukere er et komplisert tema, som inkluderer både etiske og psykologiske spørsmål. Jeg vil gjerne fokusere på ansattes refleksjoner over egen rolle i denne type samhandling med brukere. Som tidligere studier viser bruker ungdommer Facebook aktivt. Dette gjelder utviklingshemmede ungdommer så godt som andre ungdommer ellers. Facebook er spesielt populært blant unge voksne. Dette kan ses i lys av at venner er spesielt viktig for denne gruppen (Skog 2008). Her blir utvalget naturlig begrenset til unge ansatte, siden dem er mest aktive brukere av Facebook.

Studier viser at ansatte har forståelse over sin egen rolle i samhandling med brukere på arbeidsplass (Lorentzen 2006). Hva skjer med forståelse av sin rolle hos ansatte når samhandlingen skjer i virtuell virkelighet utenom arbeidsplassen?

Forskningsspørsmål blir deretter *hvilke refleksjoner har ansatte over å ha to ulike roller: som personale på jobb og Facebookvenn med brukere på fritiden.*

Teorien som er valgt ut for å belyse temaet for oppgaven har fokus på etisk forståelse av sin profesjonelle rolle og kommunikasjon gjennom teori av Mead og Kant.

Relasjoner mellom mennesker på Facebook antas å være vennskapelige (Skog 2008), derfor valgte jeg å belyse vennskapsaspektet. Utvikling av selvbilde og identitet spiller stor rolle i dannelse av sosiale relasjoner. Her valgte jeg å bruke Meads teori om utvikling av selvbilde med fokus på ansattes påvirkning på utvikling av selvbilde hos ungdommer med utviklingshemning. Teorien vinkles i forhold til mennesker med lett utviklingshemning og spesifikke trekk ved utvikling av sosiale relasjoner for denne gruppen. Resultater og erfaringer fra samtalegrupper og praktisk arbeid av skandinaviske og europeiske forskere brukes som supplement til grunnleggende teori i oppgaven.

Oppgaven sikter på å få tak i ansattes egne forståelser over hvilken rolle de har i samhandling med brukere og hvordan den rollen forandres ved virtuell kontakt. Datamaterialet er hentet fra intervjuer med 7 ansatte i alderen 19-30år ved hjemmetjenesten om deres samhandling med utviklingshemmede ungdommer via Facebook.

Analysen av materialet presenteres i tre hovedkapitler. Første kapittel tar for seg etiske refleksjoner av ansatte om samhandling med brukere i arbeidshverdagen og forståelse av egen profesjonelle rolle. Ansattes rolle i utvikling av selvbilde og vennsforhold hos utviklingshemmede ungdommer på en profesjonell arena. Andre kapittel tar for seg hvordan forståelsen over sin rolle forandres når kommunikasjonen foregår virtuelt. Tredje kapittel tar for seg refleksjoner til ansatte om forskjeller mellom de to ulike rollene.

Resultatene av oppgaven tar opp et veldig diskutert i samfunnet problem- samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere via sosiale media. Samtidig representerer den tre distinkte bidrag til fagfeltet.

Teoretisk bidrar studiet med bearbeidelse og strukturering av eksisterende teori om vennsforhold mellom ansatte og brukere i sosiale media og forståelse av sin

profesjonelle rolle og etiske refleksjoner hos ansatte. Samtidig presenteres teori i ny vinkling mot utviklingshemming og ansattes refleksjoner i situasjoner med virtuell kommunikasjon.

Metodologisk bidrar studien med bruk av intervjuet som metode for å få tak i ansattes refleksjoner rundt deres rolle i virtuell samhandling med brukere.

Empirisk utgjør studien et viktig bidrag fordi den benytter et eksisterende teoretisk rammeverk til å empirisk undersøke av et nytt og tidligere lite forsket fagområde, nemlig miljøarbeideres bevissthet rundt brukerkontakt på sosiale media. Gitt sosiale medias ekspansjon i de senere år er dette et forskningsområde med sterkt stigende praktisk relevans i sosialt arbeid, og denne studien er dermed høyst betimelig nybrottsarbeid.

Oppgaven kan regnes som forundersøkelse og funnene kan danne grunnlag for videre forskning.



## **Forord**

Det å skrive masteroppgave var en spennende, utfordrende og lærerik prosess for meg. Jeg vil takke flere som jeg ikke ville klart meg uten.

Først og fremst vil jeg takke mine tapre informanter som delte sine meninger og tanker åpent med meg.

Så vil jeg rette en stor takk til min dyktige veileder Øystein Lund for konstruktiv kritikk og hjelp underveis.

En spesiell takk til mine venner for hjelp, råd og oppmuntring. Stor takk til min familie som alltid er der for meg.

20.11.2013 Harstad

Elena V. Bondarenko





## INNHOOLD

Sammendrag .....	iii
Forord .....	vi
1.0. Innledning .....	11
1.1. Bakgrunn for valg av tema .....	11
1.2. Forskningsspørsmål .....	12
1.3. Leserveiledning .....	13
1.0. Teoretisk forankring .....	14
1.1. Samhandling mellom lett utviklingshemmede og ansatte .....	15
1.2. Kommunikasjon i virtuell virkelighet og sosiale media .....	19
1.3. Oppsummering .....	24
2.0. Metode .....	25
2.1. Valg av datainnsamlingsmetode. Kvalitativt intervju .....	25
2.2. Valg av informanter .....	27
2.2.1. Rekruttering av informanter .....	28
2.2.2. Presentasjon av informantene i oppgaven .....	29
2.3. Intervju .....	30
2.3.1. Intervjuforberedelser .....	30
2.3.2. Intervjusituasjon .....	30
2.4. Dokumentering av intervjuet .....	31
2.5. Analyse av datamaterialet .....	31
2.6. Forskningsetiske prinsipper .....	33
2.7. Oppsummering .....	33
3.0. Presentasjon og drøfting av funn .....	34
3.1. Samhandling med brukere i arbeidshverdag .....	34
3.1.1. Relasjon med brukere i arbeidshverdagen .....	34

3.1.2. Etiske utfordringer knyttet til at arbeid foregår på brukernes hjemmebane.....	37
3.1.3. Forståelse av sin profesjonelle rolle.....	39
3.2.Samhandling med brukere på Facebook.....	41
3.2.1. Adferd i sosiale media.....	41
3.2.2. Etiske utfordringer knyttet til kommunikasjon med brukere via sosiale media.....	42
3.2.3. Forståelse av sin rolle som venn med brukere på Facebook.....	44
3.3.Forskjeller mellom profesjonelle rolle og rolle som venn med brukere på Facebook.....	46
3.4.Diskusjon.....	47
3.4.1. Samhandling med brukere i arbeidshverdagen.....	48
3.4.2. Samhandling med brukere på Facebook.....	50
3.4.3. Forskjeller mellom profesjonelle rolle og rolle som venn med brukere på Facebook.....	51
5.0.Avslutning.....	53
Litteraturliste.....	55
Vedlegg 1.....	57
Vedlegg 2.....	59





## 1.0. INNLEDNING

### 1.1. Bakgrunn for valg av tema

Internett ble mye brukt allerede på nittitallet. Dette kunne ha sammenheng med at den ga oss mulighet til å «leve» i helt annen virkelighet. Virtuell virkelighet.

Sherry Turkle (1997) påpeker at når vi kommer inn i virtuell virkelighet igjennom skjermen på datamaskin kan vi rekonstruere våre identiteter på den andre siden av speilet. På den ene siden tror vi at vi er separerte fra datamaskin siden vi har kropp, emosjoner og intellekt som kan ikke påvirkes av regler for virtuell samhandling. På den andre siden når vi samhandler i den virtuelle virkeligheten så leker vi med dataprogrammer som framstiller oss som levende og handlende mennesker. Vi kan uttrykke våre emosjoner, følelser og meninger via skjermen.

Internett kan anses å brukes aktivt av flere grupper mennesker på flere områder i livet. Dette kan gjelde også i profesjonelt sammenheng. Jeg som aktiv bruker av sosiale media og spesielt Facebook kan observere debatter som oppstår i den siste tiden og som knyttet til overføring av det profesjonelle til det private i virtuell virkelighet.

Debatten som oppstod på nettsiden [www. Barnehage.no](http://www.Barnehage.no) i september 2012 vekket min interesse.

*«Vennskap med foreldre på Facebook er en uheldig blanding av det profesjonelle og det private. En yrkesetisk bommert!», mener en.*

*«Man velger jo helt selv hva man deler og med hvem venner man deler det. Så det å ha foreldre som venner på Facebook, ser ikke jeg som noe problem», kommer det i fra en annen*

Etter å være ganske engasjert i debatten begynte jeg å reflektere over det å ha brukere eller pårørende som venner på Facebook. Kunne det vært aktuelt for meg som miljøarbeider?

Jeg hadde erfaring med å ha både brukere og pårørende på vennelisten på Facebook. Kunne det samme være aktuelt for andre miljøarbeidere, vernepleiere og omsorgspersonale?

Internettstudier ga meg flere debatter som gikk ut på lignende tema som berørte miljøpersonalet og brukere.

Fra en artikkel i Nettavisen fra 26. januar 2012 kom det til syne en debatt som handlet om at Facebook ble forbudt i Porsgrunn kommune. Pleiere i omsorgssektoren fikk i slutten av

desember beskjed om at de ikke får ha brukere eller pårørende som venner på Facebook. Ansatte og pårørende Nettavisen har vært i kontakt med reagerte kraftig. Kommunen mente at ansatte kan bryte taushetsplikt med å være venner med brukere på Facebook. Ansatte i sin tur mente at kommunen ikke bør styre hva de gjør på fritiden. Pårørende til brukere kjempet for muligheten til sine nære å beholde sine sosiale nettverk, hvor ansatte er en del av den.

Slike debatter fikk meg til å reflektere over det å ha to ulike roller i min hverdag. Den første rollen som profesjonell tjenesteyter og den andre rollen som privat person og «venn» med brukere på Facebook. Dette virket for meg som et spennende og aktuelt tema for masteroppgaven.

For meg som spesialpedagog og vernepleier er dette et svært aktuelt emne. I arbeidet med utviklingshemmede mennesker utvikler man som fagperson etiske refleksjoner om egne holdninger. Utfordringen ved relasjoner med brukere på Facebook er nemlig det at refleksjoner og kritisk vurdering av egne handlinger og tanker ikke tar slutt i det man forlater arbeidsplassen. «Vi ses på Facebook» bruker jeg å si til ungdommer jeg jobber med og selve frasen gir mye rom til ettertanke. Facebook er ikke reelt sted, men er et sted allikevel. Sted hvor samhandling fortsetter, selv om man ikke er på jobb lenger.

Temaet for denne oppgaven ble et vennskapsforhold mellom unge ansatte og lett utviklingshemmede ungdommer på Facebook.

## **1.2. Forskningsspørsmål**

Vennskapsforhold mellom ansatte og brukere er et komplisert tema, som inkluderer både etiske og psykologiske spørsmål. Jeg ville gjerne fokusere på ansattes refleksjoner over egen rolle i denne type samhandling med brukere. Som tidligere studier viser bruker ungdommer Facebook aktivt. Dette gjelder utviklingshemmede ungdommer så godt som andre ungdommer ellers. Facebook er spesielt populært blant unge voksne. Dette kan ses i lys av at venner er spesielt viktig for denne gruppen (Skog 2008). Her blir utvalget naturlig begrenset til unge ansatte, siden dem er mest aktive brukere av Facebook (Koku 2001).

Studier viser at ansatte har forståelse over sin egen rolle i samhandling med brukere på arbeidsplass (Lorentzen 2006). Hva skjer med forståelse av sin rolle hos ansatte når samhandlingen skjer i virtuell virkelighet utenom arbeidsplassen?

Forsknings spørsmål ble deretter *hvilke refleksjoner har ansatte over å ha to ulike roller: som personale på jobb og Facebook venn med brukere på fritiden.*

Teorien som ble valgt ut for å belyse temaet for oppgaven har fokus på etisk forståelse av sin profesjonelle rolle og kommunikasjon gjennom teori av Mead og Kant.

Relasjoner mellom mennesker på Facebook antas å være vennskapelige (Skog 2008), derfor valgte jeg å belyse vennskapsaspektet. Utvikling av selvbilde og identitet spiller stor rolle i dannelse av sosiale relasjoner. Her valgte jeg å bruke Meads teori om utvikling av selvbilde med fokus på ansattes påvirkning på utvikling av selvbilde hos ungdommer med utviklingshemning.

Teorien vinkles i forhold til mennesker med lett utviklingshemning og spesifikke trekk ved utvikling av sosiale relasjoner for denne gruppen. Resultater og erfaringer fra samtalegrupper og praktisk arbeid av skandinaviske og europeiske forskere ble brukt som supplement til grunnleggende teori i oppgaven. Tross grundige søk fant jeg ikke aktuell eksisterende forskning om temaet for oppgaven.

For å belyse forsknings spørsmål har jeg brukt kvalitativt intervju. Datamaterialet ble hentet fra intervjuer med 7 ansatte i alderen 19-30 år ved hjemmetjenesten om deres samhandling med utviklingshemmede ungdommer via Facebook.

Analysen av materialet ble presentert i tre hovedkapitler. Første kapittel tok for seg etiske refleksjoner av ansatte om samhandling med brukere i arbeidshverdagen og forståelse av egen profesjonelle rolle. Ansattes rolle i utvikling av selvbilde og vennsforhold hos utviklingshemmede ungdommer på en profesjonell arena. Andre kapittel tok for seg hvordan forståelsen over sin rolle forandres når kommunikasjonen foregår virtuelt. Tredje kapittel tok for seg refleksjoner til ansatte om forskjeller mellom de to ulike rollene.

### **1.3. Leserveiledning**

I dette kapitlet ble bakgrunn for valg av tema for oppgaven, posisjonering og innblikk i problemet belyst. Jeg har også utdypet mitt forsknings spørsmål og klargjort for valg av metode og analyse av datamaterialet.

Kapittel 2 tar for seg teoretisk bakgrunn for oppgaven. Her vil jeg gjennomgå det teoretiske rammeverket som jeg tolker mine empiriske funn innenfor.

Kapittel 3 tar opp metodiske refleksjoner. Her vil jeg begrunne mitt valg av metode for datainnsamlingen.

Kapittel 4 presenterer funn som ble gjort via datainnsamlingsmetode. Den er inndelt i avsnitt som tar for seg refleksjoner til ansatte om samhandling med brukere i arbeidshverdagen, i virtuell virkelighet og forskjeller på de to typer samhandling og ansattes rolle i den. Siste del av kapitlet tar for seg diskusjon over funn som ble gjort i undersøkelsen, sterke og svake sider ved undersøkelsen og plasserer oppgaven i den empiriske rammen som finnes rundt temaet.

Avslutningsvis, i kapittel 5, reflekterer jeg over noen hovedtrekk som har kommet frem i oppgaven. Helt til slutt vil jeg antyde hvordan forskningen kan gå videre frem i studiet av samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere i sosiale media.

## **2.0. TEORETISK FORANKRING**

Hensikten med dette kapitlet er å skape en oversikt over tidligere forskning som finnes om problemstillingen til oppgaven og skape rammeverk rundt temaet for undersøkelsen som basis for den videre forståelsen og analysen av data. Det finnes ganske mye teori om samhandling mellom miljøarbeidere og utviklingshemmede i hverdagen i profesjonell sammenheng (Lorentzen 2006, Meyer 2008). Det finnes forskning om kommunikasjon via Internett og i sosiale media, spesielt Facebook (Boneva 2001, Koku 2001, Grinter 2006, Boyd 2007, Skog 2008). Hvordan sosiale media og Internett kan brukes av utviklingshemmede (Raghavendra 2013). Området som forener disse to typer kommunikasjon er ny. Per dags dato finnes det lite kjent forskning om kommunikasjon mellom ansatte og utviklingshemmede via sosiale media.

Kapitlet består av to deler. Første del redegjør for *samhandling mellom lett utviklingshemmede og ansatte i arbeidssituasjon*, etiske utfordringer knyttet til dette og påvirkning av selvbildeutvikling hos lett utviklingshemmede. Denne oppgave omhandler kommunikasjonsprosess mellom ansatte og brukere. For å belyse det, valgte jeg litteratur som beskriver samhandlingen mellom ansatte og brukere gjennom årene til dagens situasjon. Jeg har brukt teori om sosialisering og samhandling og studier rettet mot kommunikasjon mellom ansatte og brukere.



Del to tar for seg *kommunikasjon i virtuell virkelighet og sosiale media*. Dette området valgte jeg å belyse ved hjelp av eksisterende forskning om Internett som fenomen og særtrekk ved kommunikasjon mellom mennesker via Internett. Denne delen inkluderer litteratur fra siste tiår og nyere forskning av virtuell kommunikasjon. Her velger jeg også å benytte Kants teori om samhandling og kommunikasjon for å belyse etiske aspekter ved denne type relasjoner. Jeg brukt litteratur om særtrekk ved tenårings/unge voksnes samhandling via sosiale media og Facebook som er aktuell for dette studie.

## **2.1. Samhandling mellom lett utviklingshemmede og ansatte**

Georg Mead presiserte i sin teori at barnet blir født i en sosial struktur og utviklingen går «from the outside to the inside» (Mead 1934:8) Personligheten utvikles kun i samspill med andre og spesielt betydningsfulle voksne som kan bli rollemodeller for atferden og handlinger. Barnet blir med andre ord avhengig av andre. Første kontakten med den fysiske verden blir formidlet gjennom den sosiale verden (Vaage 1989). Det er helt avgjørende for sosialiseringssprosess å ha samhandling med andre. For barn og tenåringer er samhandlingen med voksne veien mot utviklingen av sosiale ferdigheter som hjelper på å tilpasse seg i samfunnet. Denne oppgaven har samhandling og kommunikasjon som sitt fokus, siden for psykisk utviklingshemmede tenåringer har samhandling med voksne like stor betydning for utvikling av sosiale ferdigheter som for tenåringer ellers.

Først og fremst vil jeg gi definisjon av lett utviklingshemming og redegjørelse for særtrekk ved kommunikasjon og samhandling som dette innebærer.

*Lett utviklingshemming* tilsvarer IQ nivå på 50-69. I tillegg til kognitivt funksjonsnivå er det vanlig å vurdere sosial kompetanse ved diagnostisering. Ut fra dette satt forskerne hypotesen om at mennesker med lett utviklingshemming kun skiller seg kvantitativt fra normalpopulasjonen. Det vil si at de nærmest utgjør en nedre del av normalvariasjonen (Melgård 2000).

Det som karakteriserer mennesker med psykisk utviklingshemming er en nedsatt kognitiv fungering. Funksjoner som tenkning, problemløsning, læring, hukommelse, persepsjon og språk er redusert i større eller mindre grad. Innsikt og regelstyring blir vanskelig å tilegne seg. Videre blir det vanskelig å bruke innlærte ferdigheter i nye situasjoner og tilpasse egen atferd til situasjonen. Mange lett utviklingshemmede ved tilstrekkelig sosial stimulering utviklet relativt gode pragmatiske språkferdigheter, men allikevel har som regel svakere

språkforståelse enn ordforråd. De klarer å bruke ord og holde i gang samtalen, men betydningen av ord er ikke innlært hos mange.

Dette kan by på diverse misforståelser ved kommunikasjon (Melgård 2000). Språkvansker relateres ofte til problemer med tidsbegrep. Mange lett utviklingshemmede har ikke fullstendig oversikt over hvor lang tid ting tar og mangler tidsforståelse. Dette i sin tur kan by på misforståelser og usikkerhet ved samhandling med andre. Oppmerksomhetssvikt og langsomt bearbeidelse av informasjon i tillegg til overnevnte vansker bidrar til at lett utviklingshemmede trenger en viss tilrettelegging i hverdagen.

Utfordringer i samhandling med lett utviklingshemmede la til grunn i hvordan sosialsituasjonen for dem var gjennom årene. I Norge ble utviklingshemming og psykiske lidelser skjelnet fra hverandre først på 1800-tallet. Dette gjør at det åpnes første «skoler for åndssvake barn», som hadde til formål ikke å gi tilpasset opplæringstilbud, men å fjerne utviklingshemmede fra vanlig skole slik at de ikke skulle senke undervisningen. Så begynte sosial isolasjon av utviklingshemmede og segregering fra samfunnet i sterkere grad enn det var før. Utviklingshemmede fikk plass på pleieinstitusjoner som lå i landlige omgivelser langt fra byer. Det kan tenkes at mange ansatte kunne forholde seg til utviklingshemmede stort sett i forhold til pleie og stell. Det fylkeskommunale helsevernet for psykisk utviklingshemmede var basert på Stortingets «Landsplan for åndssvakeomsorgen» fra 1952. Åndssvakeomsorgen skiftet navn til Helsevern for psykisk utviklingshemmede (HVPU) i 1970. Det kom etter hvert frem historier om dårlige forhold og overgrep på de store institusjonene og det ble tydelig at mange mennesker med utviklingshemming hadde ekstremt dårlig rettsvern og mange levde under svært uverdige forhold. Institusjonene ble nedlagt og HVPU ble avvirket fra 31.12.90 i den såkalte HVPU-reformen. Ansvar for psykisk utviklingshemmede ble lagt til enkelte kommuner eller bydel (Melgård 2000).

Etter reformen på 1990-tallet ble situasjonen for psykisk utviklingshemmede bedret og nå bor de fleste i egen bolig og får bistand fra hjelpeapparatet. Reformen åpnet opp for integrering av utviklingshemmede. Tross forandringer ble det ofte beskrevet ensomhet og mangel på venner blant mennesker med utviklingshemming (Meyer 2008). Utfordringer i samhandling med ansatte ble fortsatt aktuelle og kanskje enda mer framtrengende.

For ansatte som samhandler med lett utviklingshemmede hver dag er det viktig å huske på disse spesifikke trekk ved kommunikasjon. I dagligdags samhandlingen ellers kan en «lese» annenperson via mimikk og gester, forutsi reaksjonen og få tilbakemelding på sine egne ord

og handlinger. I møte med lett utviklingshemmede blir det ikke en selvfølge. Man kan ikke forutsi på forhånd handlingene og reaksjonene deres, samt kan det være vanskelig å «lese» mimikken hos utviklingshemmede. Derimot handlingene og væremåtene deres er ofte slik at ansatte kan ikke følge opp eller gjøre noe med det de innbyr til. Det gjør det lettere for ansatte å føle at de må stoppe, forhindre og styre brukere i annen retning. Det er fare for ansatte å gå i rolle som «påpasser» og «tilrettelegger», ikke minst fordi en er «på jobb» (Lorentzen 2006). Det kan lett gi tanker til miljøarbeidere at samhandling og samspill med utviklingshemmede er ikke mulig i det hele tatt, og kommunikasjon begrenses til kontakt og samvær.

På denne måten blir psykisk utviklingshemmede personer de en skal gjøre noe med, men ikke egentlig møter (Lorentzen 2006). Mye av den daglige samhandlingen blir i virkeligheten måter å styre atferden til utviklingshemmede på. Dette kan føre til at utviklingshemmede forblir alene, siden ansatte ikke tør involvere seg og blir opptatte av å trekke grenser for involveringen.

Dette gjør oppgavens tema spesielt aktuell, siden den er rettet mot å fange opp nemlig ansattes refleksjoner over sin profesjonelle rolle i *samhandling og kommunikasjon* i forskjellige sammenhenger. Eksisterende forskning understreker at mennesker med lett utviklingshemming stadig møter problemer knyttet til utviklingen av gode sosiale nettverk, er ofte ensomme og opplever store utfordringer i sitt sosiale liv (Meyer 2008).

Aktiv deltakelse er et hovedmål som settes ved arbeid med lett utviklingshemmede (Meyer 2008). Dette er forventninger om at de skal delta i samfunnsaktiviteter på lik linje med andre samfunnsmedlemmer. Grunnet begrensninger knyttet til kognitive funksjoner, er lett utviklingshemmede avhengige av sosiale nettverk for å kunne leve opp til de forventinger som rettes mot dem. Deres relasjoner med tjenesteytere, andre utviklingshemmede, naboer og familien er bestemmende for dette.

Samhandling med tjenesteytere er ganske spesielt for lett utviklingshemmede på lik linje med andre som mottar hjelp. Ansatte som jobber i hjemmet til brukere utgjør såkalt «betalt nettverk» (Meyer 2008:63). Det å være et betalt medlem av et nettverk kan ha mange implikasjoner for de andre nettverksmedlemmene. I noen tilfeller foretrekker ansatte å ha overfladisk, ren «profesjonelt» relasjon til brukere, mens lett utviklingshemmede lengter etter å utvikle sterke og forpliktende relasjoner. Det fører til at tjenesteyter i stor grad «styrer» relasjonen og dermed blir den «kunstig». Mangel på gode relasjoner med

signifikante andre kan påvirke negativt selvbildet og livskvalitet til lett utviklingshemmede. Spesielt gjelder det lett utviklingshemmede tenåringer/unge voksne (Tidemand-Andersen 2010). Gode relasjoner skaper tillit og trygghet, som er grunnlag for selvstendighet og utvikling av adekvat selvbilde (Tidemand-Andersen 2010). Utviklingshemmede ungdommer kan oppleve vanskeligheter med å knytte sammen de ulike oppfatningene av seg selv. Det er mye arbeid for pårørende, ansatte og terapeuter/miljøarbeidere med å hjelpe dem med dette. Det å snakke med fagperson og dele noe privat som kan ikke deles med venner kan hjelpe utviklingshemmede ungdommer å bli kjent med seg selv. Noe som i sin tur gir følelsen av kontroll.

Gode sosiale relasjoner er avgjørende for utvikling av selvfølelse til utviklingshemmede ungdommer. Voksne, foreldre, lærere og ungdomsarbeidere er brobyggere med omverden og har fokus på ungdommens selvbilde (Tidemand-Andersen 2010).

Selvbildet er satt sammen av flere identiteter og det viser seg at ungdommer med lett utviklingshemming kjenner til disse identitetene. Mange snakker åpent om støttekontakten sin, trygden de får og avlastningen. Det kan tyde på at hjelpetiltakene er en naturlig del av livet deres, noe de aksepterer og kanskje liker. Noe som i sin tur kan tyde på at mange lett utviklingshemmede tenåringer har realistisk selvbilde. De vet at de har begrensninger og trenger hjelp til mye. Det kan være positivt å ha en bevissthet om hva man er i kraft av seg selv og om den hjelpen man trenger for å bli den man vil være.

Med det samme kan det se ut som for flere at identiteten som hos vanlig ungdom går foran den som er knyttet til funksjonsnedsettelsen. Det viser seg i måten å presentere seg selv og aktivitetene sine på når lett utviklingshemmede ungdommer vil fremstå som mest mulig vanlige. De vil helst bli behandlet som vanlige ungdommer, bruke klær som ellers andre ungdommer og delta i samme aktiviteter så vidt det er mulig (Tidemand-Andersen 2010).

Ifølge Goffman (1963) kjenner stigmatiserte personer til stigmabegrepet på samme måte som resten av samfunnet. Så det kan tenkes at lett utviklingshemmede ungdommers måte å opptre så «normalt» som mulig kan være knyttet til behov å unngå stigmatisering. Unge ansatte er ofte på samme alder som unge voksne med lett utviklingshemming og blir dermed viktige «rollemodeller» for brukere (Tidemand-Andersen 2010).

Hva innebærer da å ha *en profesjonell rolle*? En rolle kan forstås som være- og handlingsmåter som er definert på forhånd, gjerne av et sosialt system, og som bestemte personer gis mandat til å utføre (Lorentzen 2011). Den som fyller en rolle forventes å opptre

og handle på bestemte måter i gitte situasjoner. Å påta på seg en rolle innebærer ofte å gi slipp på det private og noen sider ved seg selv. Rollen som miljøarbeider omfatter bestemte arbeidsoppgaver, plikter og ansvar. Ivaretagelsen av denne rollen kompliseres ved at etisk forpliktelse og handling hverken er knyttet til bestemte personer eller bestemte situasjoner. Miljøarbeideren støtter på dilemmaer med hensyn til etisk handling på grunn av forholdet mellom teori og praksis. I samhandling med brukeren kan ikke visse handlinger planlegges på forhånd og må vurderes underveis. Miljøarbeider er en aktiv deltaker av samhandlingen, men må observere situasjonen og egne handlinger samtidig. Det som er mulig å skille fra hverandre i samtalen på personalrommet i etterkant, lar seg ikke gjøre i virkeligheten mens samhandlingen pågår. Ofte ses en og samme situasjon forskjellig på av ulike medarbeidere. Uenigheter kan være grunnet ulike erfaringer, bakgrunnsforståelser, faglige ståsted og personlig kjennskap til brukeren. Ut fra dette kan det konkluderes at etiske refleksjoner og vurderinger er individuelle og personlige. Bildet av en etisk posisjon som «vanlig» medmenneske ikke alltid er forenelig med rolle som ansatt og miljøarbeider. Disse rollene kan komme i konflikt ved visse situasjoner og etiske vurderinger og oppfatninger fra de ulike rollene kan komme i konflikt (Lorentsen 2011).

Formålet med min undersøkelse er å «fange opp» refleksjoner til ansatte om disse forskjellige «roller» og hvorvidt de forstår hvilke roller de har og holdninger knyttet til dem.

Opgaven fokuseres spesielt på en ny rolle til ansatte som en «venn» av brukere i sosiale media. Forskning rundt refleksjoner og holdninger knyttet til denne rollen er spesielt aktuell nå når bruk av sosiale media har utviklet seg i så høy grad. Videre vil jeg presentere teori knyttet til samhandling via sosiale media.

## **2.2. Kommunikasjon i virtuell virkelighet og sosiale media**

Med oppfinnelse av Internett har virtuell virkelighet fått ganske stor betydning. Begrepet *virtuell virkelighet* dekker en ny type datasystem (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2000). Datasystemet laget slik at det skal tilby en virtuell verden, som skal etterligne den virkelige verden mest mulig. Virtuell virkelighet er ment for å supplere og komplettere reell virkelighet (Boneva 2001). Reell kommunikasjon (FTF- «face to face» samhandling) og kommunikasjon via Internett er to hovedtyper av samhandling som forsterker hverandre (Koku 2001).

Det nye datasystemet passer ikke innenfor det som kan betraktes som «bare maskin». Datamaskin som er koblet til Internett er ikke lenger «bare maskin», men inngang til den virtuelle virkeligheten. Den tilhører ikke bare en person lenger. Med datanettverk samhandler man med flere brukere. Dette kan bety at de enkelte handlinger fra en person kan påvirke andre i samme datanettverk. Dette byr på nye og interessante etiske problemstillinger.

Ved samhandling og kommunikasjon i reel virkelighet har man erfaring med eksponering overfor mennesker man daglig omgir seg med (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2000). Dette påvirker ens personlige atferd. Når man samhandler med mennesker i virtuell virkelighet kan det gi dimensjoner man ikke har erfaring med fra før av. Interaksjoner via Internett inngår i tilsvarende situasjoner fra virkelige liv, men samtidig fjernet fra forhold som vanligvis kan påvirke ens handlinger. utfordringer kan bli knyttet til fravær av direkte kontakt og observasjon av ikke-verbale reaksjoner hos mennesker en samhandler med (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2000).

Ved virtuell kontakt som skjer via datamaskin kan man stå foran faren å ha vanskeligheter med å betrakte en man samhandler med som autonom *person*. Begrepet person er svært viktig her. Immanuel Kant skiller mellom ting og person (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2000) på følgende måte: ting kan ha *verdi*, for alt som har verdi kan erstattes av noe annet som har samme verdi. Personer derimot kan ha verdighet og kan ikke erstattes av andre personer. Dette viser at mens ting har relativ verdi, har personer iboende verdi. Siden ting har verdi fra personer, er personer verdiens opphav. Dette innebærer videre at en skal ha respekt for personer ved alle typer samhandling. Dette gjelder i sin tur selvrespekt- mister en den moralske selvrespekten, mister en også respekten for andre.

Når en kommuniserer med annenperson via datamaskinen, som er ting, så kan etiske utfordringer oppstå. En kan miste en del respekt for en man samhandler med eller ha problemer med å anvende moralske erfaringer fra reel virkelighet mot situasjoner i virtuell virkelighet. Hvis en åpner en fil med privat informasjon som tilhører annen person kan det bli lettere å lese den i virtuell virkelighet enn om samme informasjon ble gjenglemt på bordet i form av et skriftlig brev i reell virkelighet, siden i virtuell virkelighet ser man på ting via datamaskin og «glemmer» litt at de tilhører et annet menneske (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2010).

Spesielt kan det gjelde tenåringer og unge voksne, som ennå utvikler sine moralske verdier og utforsker samfunnsregler. Tenåringer har tendens til å gi slike beskjeder via en dataskjerm, som de skulle aldri gi til person i virkeligheten eller via telefon, siden det er lettere å kommunisere på en mer «avslappet» måte via dataskjerm enn ved «face to face» situasjon (Koku 2001). Samtidig er tenåringer de mest aktive brukere av Internettbasert kommunikasjon, chatt og «korte beskjeder» -programvarer. Noe som gir dem mulighet å kontakte et stort antall venner på kort tid, uavhengig av geografisk avstand (Grinter 2006). For tenåringer har mulighet til å være sosial og ha kommunikasjon med jevnaldrende viktig betydning for utvikling av vennskapsforhold og selvbilde (Grinter 2006).

Virtuell virkelighet med dens egne regler og kommunikasjonsstrategier ble enda mer komplisert når sosiale media meldte sin ankomst. I reell virkelighet har enhver en «image» som består av hva en kler på seg hver dag, hvordan en oppfører seg, hvilke interesser en har, noe som reflekterer over hvem en er og hvilken sosial posisjon en har. På samme måte er en profil i sosiale media en virtuell representasjon av ens interesser, stil og identitet (Boyd 2007).

For tenåringer og unge voksne ble sosiale media et slags «møteplassen», hvor de skulle «henge» med venner og bekjente i online regi. Mens sosiale nettverk og mobiltelefoner er teknologi til voksne, er de bare en del av den sosiale infrastrukturen for tenåringer. Unge voksne bruker sosiale media som en del av sitt sosiale liv og kontakt med andre. Dette karakteriseres i aktiviteter de foretar seg i sosiale media: forteller hvordan dagen vært, legger ut bilder og chatter med venner. Yngre tenåringer ser opp til eldre tenåringer via sosiale media for å få signaler om hvordan en skal kle seg, oppføre seg og hva som er «kult» og trend akkurat nå. Utfra hvordan de oppfattes av andre, bygges selvbildet til tenåringer. Dette krever kontakt og tilbakemeldinger fra andre. Sosiale media gir den perfekte muligheten for å få tilbakemeldinger fra et stort antall deltakere (Boyd 2007).

Utvikling av vennskapsforhold er like viktig for unge voksne. I sosiale media vil de bli koblet til alle sine venner fra hverdagen, samtidig som de kan appellere til mennesker som har stor betydning for dem (idoler, betydningsfulle voksne). En utfordring her kan bli at de lett kan få tilgang til profiler av voksne, som inneholder informasjon ikke forbeholdt tenåringer, siden personvern i nettsamfunnet ofte er lite definert (Dwyer 2007).

I det siste tiår har Facebook blitt populær som sosial media. Fra et lite nettverk som skulle forene bare en bestemt gruppe mennesker, ble den til et verdensomfattende nettsamfunn.

Facebook er spesielt populær blant unge voksne og blir et tidsriktig svar på Friends-generasjonens behov for sosial tilhørighet (Skog 2008).

Karakteristisk for Facebook er en hjemmeside der brukeren presenterer sin profil med bilde og kort biografi. En kan søke etter venner, og invitere disse inn på hjemmesiden. En kommuniserer via meldinger som sendes via nettstedets epost-system, eller en skriver på ”veggen”, den digitale oppslagstavlen. Videre kan en fronte bilder av seg selv eller andre (”tagge”), og slutte seg til ulike temagrupper. En får tilgang til venners profiler, og til deres aktiviteter på denne arenaen. Den bærende ideen til Facebook er følgelig nettverksbygging. En viktig grunn til Facebooks popularitet kan sies å være åpenhet. Facebook skiller seg fra andre nettsamfunn ved at en registrerer seg med både for- og etternavn. En har selv kontroll på hvem som får tilgang til hjemmesiden (Skog 2008).

Med det samme kan Facebook kritiseres for å være arena for flagging av popularitet (Skog 2008:55). For tenåringer som utvikler sine vennskapsforhold og vil omgås så mange venner som mulig, kan Facebook relasjoner fort bli en slags «konkurrans» på å legge til så mange venner som mulig. Dette i sin tur kan føre til at «venner» velges uten særlig vurdering og dermed kan ganske privat informasjon deles med mennesker som egentlig ikke inngår i nærmeste krets. Å inkludere ukjente indikerer at «vennelisten» også brukes som et popularitetsbarometer.

En kan legge til venner for en rekke grunner, ikke alltid grunner som innebærer at paret er venner i den konvensjonelle forstand, at de samhandler sosialt og deler en gjensidig viktig forbindelse av tillit, hengivenhet og delte interesser (Golder 2007). Et høyt antall venner kan gi status i en setting der dette er det ultimate symbolet på popularitet og sosial kompetanse.

Ifølge studie gjennomført av Skog (2008) har tenåringer i alderen 17-19 år på sin venneliste på Facebook opptil 22% av ukjente personer som de har «møtt» via Internett. De har også ganske høy prosent (32%) av lærere og voksne som de omgås i hverdagen. Blant unge voksne 19-23 år og oppover er tilsvarende prosent 14% og 17%. Det kan tyde på at samhandling med andre, og spesielt voksne som har betydning for dem, er en viktig del av tenåringers og unge voksnes sosiale liv.

Facebook gir mulighet til unge voksne og tenåringer å delta i sosialt liv via aktiviteter de har. En kan se bilder som venner legger ut og være oppdatert på alt som skjer i livet til vennekretsen. Behov for å «overvåke» og vite hva som skjer er spesielt utviklet hos



tenåringer og unge voksne. Navigering gjennom vennelisten er en viktig sosial aktivitet på Facebook (Golder 2007). Samtidig har denne kategorien behov for å «vise seg fram» og dele sine opplevelser med andre. På Facebook har de denne muligheten ved å legge ut bilder fra diverse arrangementer og livets situasjoner. Mulighet for å kommunisere med venner direkte er også en viktig egenskap ved Facebook (Skog 2008). Unge voksne kan være sosiale ved å lage avtaler og gi viktige beskjed online via meldinger. Selv om profilene til brukere utenfor ens eget nettverk ikke er tilgjengelig, er meldinger en måte som en kan ha tilgang til andre for å presentere seg (Golder 2007). Som studien viser, bruker tenåringer mest å legge ut bilder og se andre sine bilder, mens unge voksne foretrekker å lage avtale og utveksle informasjon via Facebook.

Facebook kan ses å ha reell sosial påvirkning og dette gjør den til et interessant forskningsobjekt (Golder 2007:2). Det finnes forskning rundt hvordan en opptrer i møte med andre på Facebook og etiske dilemmaer knyttet til dette.

Øyvind Kvalnes (2011) har gjort en studie av Facebook som understreker at ofte ligger etiske utfordringer i forståelsen av *egen rolle* i virtuell samhandling. En person kan oppfatte seg som privat person, som profesjonell eller «noe midt imellom», som nær venn eller bekjent. Etiske utfordringer kan oppstå dersom deltakere av kommunikasjon har ulik forståelse av sin egen rolle. For voksne som har kontakt med tenåringer via sosiale media blir derfor forståelse av sin rolle i samhandlingen ekstremt viktig.

Facebook ble og er en svært populær og ofte brukt nettverk for tenåringer og unge voksne, noe som ført til forskning knyttet til bruk av Facebook av ulike grupper tenåringer. Blant annet tenåringer med funksjons- og utviklingshemming.

Tidemand-Andersen (2010) som gjennom gruppearbeid med lett utviklingshemmede tenåringer kommer til konklusjon at denne gruppe tenåringer er interessert i samme type aktiviteter som andre ungdommer på samme alder. De mestrer disse aktivitetene tross en del språklige begrensninger. Bruk av sosiale media og Facebook er en sosial aktivitet og begrenses stort sett med fravær av egenskaper og forutsetninger til sosial kontakt enn andre typer utfordringer. Forskingen viser til at ungdommer med autisme som innebærer vanskeligheter med sosialt tilpasning nesten ikke bruker sosiale media og chat sammenlignet med ungdommer med lese- og skrivevansker og lett utviklingshemming (Mazurek, Schattuck, Wagner og Cooper 2011).

Utviklingshemmede tenåringer og unge voksne er begrenset i sine sosiale nettverk og vennskap med jevnaldrende fra før av. Internett kan være en levedyktig metode for å legge til rette for sosial deltakelse for denne gruppe ungdom (Raghavendra, Newman, Grace, Wood 2013). Unge voksne og tenåringer med funksjons- og utviklingshemmingen kan lære å bruke Internett til å bygge sosiale nettverk med sine kolleger, familie og venner, bruke Facebook, Skype og e-post. For å klare dette må ungdommer ha enkle lese og skrive ferdigheter som må være med for vellykket bruk av sosiale media. En stor del av unge voksne og tenåringer med lett utviklingshemming antas å ha disse ferdigheter. Dermed er tenåringer og unge voksne av denne gruppen representert på Facebook. Samhandlingen mellom lett utviklingshemmede og personale rundt dem via sosiale media er ikke studert. Det er et moderne fenomen som vekker interesse og skaper debatt.

### **2.3. Oppsummering**

Det finnes omfattende forskning rundt samhandling mellom ansatte og lett psykisk utviklingshemmede brukere (Melgård 2000, Lorentzen 2006, Meyer 2008). Forskere er enige imidlertid i at samhandling og kommunikasjon med voksne er avgjørende for lett utviklingshemmede tenåringers sosialisering og utvikling av selvbylde. For mange av lett psykisk utviklingshemmede tenåringer og unge voksne er personalet rundt en viktig del av det sosiale nettverket. Samtidig er det utfordringer knyttet til kommunikasjon med psykisk utviklingshemmede og etiske dilemmaer som profesjonell rolle som miljøarbeider innebærer. Disse skaper «avstand» mellom ansatte og brukere i arbeidshverdagen. Forskning viser at en stor del av lett utviklingshemmede føler seg alene og har ikke stort sosial nettverk (Lorentzen 2006, Meyer 2008, Tidemand-Andersen 2010). Det finnes forskning om samhandling i virtuell virkelighet som bekrefter at lett psykisk utviklingshemmede har nødvendige forutsetninger for å være aktive brukere av sosiale media. Samhandling med betydelige voksne via sosiale media har positiv virkning på utvikling av selvbylde og sosiale ferdigheter hos utviklingshemmede. Slik samhandling innebærer ekstra utfordringer for ansatte i forhold til kommunikasjon og etikk. Per dags dato finnes det lite kjent forskning på samhandling mellom ansatte og brukere via sosiale media, noe som denne oppgaven tar for seg. Hovedfokus her settes på refleksjoner til ansatte rundt sin egen rolle både i samhandling med brukere i arbeidssituasjon og i virtuell virkelighet og forståelse på forskjeller mellom disse rollene. I neste kapittel vil jeg fokusere på metode valg for undersøkelsen..

### 3.0. METODE

Hensikten med dette kapitlet er å beskrive helt konkret hvilken fremgangsmåte som ble brukt for å besvare problemstillingen. Fremgangsmåten må beskrives så detaljert at en annen forsker kan gjenta undersøkelsen (Everett og Furseth 2012).

I dette kapitlet vil jeg presentere prosessen som førte fram fra problemstilling til funn. Her vil jeg også presentere mine tanker og begrunnelser for metodevalg og på hvilken måte de valgene var egnet for belysning av problemstillingen.

#### 3.1. Valg av datainnsamlings metode. Kvalitativt intervju

Valg av metode for datainnsamling var basert på problemstillingen for undersøkelsen. Undersøkelsen omfatter vennsforhold mellom ansatte og brukere. Dette er et komplisert tema, som inkluderer både etiske og psykologiske spørsmål og som jeg ikke fant tidligere forskning på. Derfor var målet for undersøkelsen ansattes refleksjoner over egen rolle i denne type samhandling med brukere. Problemstillingen ble deretter *hvilke refleksjoner har ansatte over å ha to ulike roller: som personell på jobb og Facebook venn med brukere på fritiden*. Min antakelse her var at det er vanskelig for ansatte å ha samme forståelse av sin profesjonelle rolle i arbeidshverdagen som i virtuell virkelighet, slik at samhandling med lett psykisk utviklingshemmede via Facebook preges av et mer uformelt og «vennskapelig» forhold med de etiske dilemmaer dette innebærer.

Siden problemstillingen har for seg mål å fange opp refleksjoner til ansatte, bør undersøkelsen fokusere på å få tak i aktørens egne forståelser. Refleksjoner, forståelser og tanker er fenomener som indikerer kvalitativ undersøkelse. Kvalitative undersøkelser har en del svakheter som kan påvirke reliabiliteten, eksempelvis ledende spørsmål ved intervjuingen og hva forskeren er i stand til å oppfatte, eksempelvis ved transkribering (Ellingsen 2010). En del forskere er imidlertid enige om at en god kvalitativ beskrivende undersøkelse kan ha like sterk reliabilitet og validitet som en kvantitativ undersøkelse.

God beskrivelse er tett knyttet til normative vurderinger om verden - til det vi mener er viktig og hva vi mener er rett eller galt, ønskelig eller uønsket (Gerring 2007).

George og Bennett (2005) identifiserer fire sterke sider ved kvalitative undersøkelser: potensial for å oppnå høy konseptuell validitet, mulighet for å fremme nye hypoteser, verdi

som et nyttig middel til å nøye undersøke hypotesen og evne til å ta opp tilfeldig kompleksitet.

Siden det finnes lite kjent forskning over problemet kan denne kvalitative undersøkelsen med fordel brukes for å belyse materiale over et nytt felt og å danne grunnlag for videre undersøkelser. Ved denne undersøkelse baseres valg av kvalitativ design på at det finnes lite eller ingen forskning over problemet eller eksisterende hypoteser som jeg kunne teste,

Til tross for grundige litteratursøk oppdaget jeg ikke tidligere forskning på dette problemet, derfor anså jeg intervju som den beste metoden for å samle inn datamateriale som kunne gi grunnlag for videre analyse og funn.

Mitt valg falt på kvalitativt forskningsintervju (Kvale 2001). Intervju er den mest brukte måten å samle inn kvalitative data på (Christoffersen og Johannessen 2012). I tillegg er det en fleksibel metode som kan brukes nesten overalt og gjør det mulig å få fylldige og detaljerte beskrivelser.

Sosiale fenomener er komplekse, og det kvalitative intervjuet gjør det mulig å få fram kompleksitet og nyanser. Ut fra en tradisjonell hermeneutisk og fenomenologisk tradisjon kan det gi god mening å betrakte intervjuutsagn som mer eller mindre direkte uttrykk for informantens subjektive tilstand (Guneriussen 2010). Informanten blir bedt om å rekonstruere hendelser, noe som det ikke er mulig å gjøre ved hjelp av andre metoder (Christoffersen og Johannessen 2012).

Jeg valgte semistrukturert intervju. Her tok jeg i betraktning at alle intervjuere og intervjusituasjoner er forskjellige og det kan bli vanskelig å systematisere og sammenligne svarene i ettertid dersom det ikke er noen form for struktur (Christoffersen og Johannessen 2012). Men spørsmålene i intervjuguiden var ment å skape utgangspunkt for utvidede samtaler. De kunne stilles i tilfeldig rekkefølge avhengig av hvordan samtalen utviklet seg.

Valg av semistrukturert intervju kan også forklares med at forskeren har mer kontroll over intervjusituasjon siden tema, spørsmålene og rekkefølgen på spørsmålene er klare på forhånd. Samtidig formulerer informanten svarene med egne ord. Forsker får utfyllende svar og har mulighet til å se om informanten har forstått spørsmålet (Christoffersen og Johannessen 2012).

Ved kvalitativ intervju dreier det seg ikke bare om å finne ut hvordan spørsmål skal formuleres, men hva slags tilnæringsmåte som skal benyttes (Christoffersen og

Johannessen 2012). Når forskeren gjennomfører semistrukturert intervju så har ikke han/hun ferdig utformede svaralternativer. Under et slikt intervju kan forskeren bestemme hva han/hun vil vite og oppmuntre informantene til refleksjoner over tema. Informantenes utsagn blir samtidig kilde til å beskrive trekk ved den verden de lever i og ikke bare subjektive opplevelser og tilstander (Kvale 2007).

Det ligger i kortene at intervjueren kan påvirke selve spørsmålene, og hvordan informantene oppfatter dem. Konteksten for intervjuet virker også på respondenten. Ved kvalitativt intervju kan det nevnes også såkalt «intervjueffekt» som kan forstås som forventningseffekten, som har å gjøre med respondentens tilbøyelighet til å forsøke å svare i samsvar med hva intervjueren ønsker å høre (Ellingsen 2010).

Jeg forsøkte å redusere disse svakhetene ved å utarbeide intervju spørsmål som har god sammenheng med problemstillingen og ha åpne spørsmål ved intervju.

Konklusjonen er at jeg valgte kvalitativ intervju for datainnsamling siden denne metoden gir forskeren mulighet til å få innblikk i både subjektive refleksjoner og tanker like godt som konkrete fakta fra informantenes situasjon og liv. For å få informantene til å reflektere over oppgitt tema må forskeren ha åpne intervju spørsmål, noe som gir rom for informantenes tanker. Dette var hovedfokus ved utarbeidelse av intervjuguiden.

### **3.2. Valg av informanter**

Bruk av sosiale media er blitt vanlig i moderne hverdag. Allikevel ifølge forskning (Skog 2008) er det større sjanse for unge mennesker å ha som vane å benytte sosiale media daglig eller flere ganger i uka. Derfor var det hensiktsmessig å velge unge voksne til undersøkelsen, siden det er større sjanse for at de er aktive i sosiale media og blant annet på Facebook. Imidlertid poengterer flere forskere (Koku 2001, Grinter 2006, Boyd 2007) at tenåringer i alderen 15-19 år og unge voksne i alderen 19-30 år har lettere for å legge til nye venner i sosiale media, er mindre kritiske til hvem som kan bli en «venn» og har lettere for å utveksle informasjon som de ikke ville utvekslet i det virkelige liv. Derfor var det større sjanse for å finne ansatte som samhandler med brukere på Facebook blant unge miljøarbeidere.

Samtidig spilte det inn at lett utviklingshemmede brukere ser på unge ansatte som såkalte «rollemodeller» (Tidemand-Andersen 2010) og søker oftere vennsforhold til dem. Det virket helt naturlig at unge brukere kunne sende venneforespørsler på Facebook til ansatte på samme alder, enn godt voksne ansatte.

Utdannelse, arbeidserfaring, nasjonalitet og kjønn ville jeg ikke ta i betraktning, siden hovedmålet var å få tak i refleksjoner til ansatte og vurdere deretter hva som kunne spille inn for at dem har nettopp slik forståelse av sin rolle. Altså, informanter burde skille seg fra hverandre, samtidig som de skulle ha vesentlige ting til felles.

Ut fra dette kom jeg til konklusjon om at målgruppa skulle være unge ansatte i alderen 19-30 år som jobber i hjemmetjenesten, er aktive i sosiale media og har eller har hatt samhandling med lett psykisk utviklingshemmede på Facebook.

Jeg brukte Snøballmetoden, som innebærer at informanter som er relevante for undersøkelsen kan vise til andre informanter som det kan være aktuelt å ha med i undersøkelsen (Christoffersen og Johannssen 2012). Unge ansatte ved en hjemmetjeneste viste meg til andre unge ansatte ved andre hjemmetjenester. Valg av utvalgsmetoden kan begrunnes med at det var umulig for meg å vite på forhånd hvem av unge ansatte i hjemmetjenesten som er aktiv i sosiale media og hvem som har samhandling med brukere over Facebook. Det viste seg at svært få ansatte også var villige til å delta i en slik undersøkelse: av 25 respondenter var bare 9 villige til å delta. Ved snøballmetoden er det uvanlig med en liten andel informanter. Årsaker rundt dette kan være kritikk fra ledelsen i forhold til samhandling med brukere i sosiale media og etiske utfordringer knyttet til dette. Det var naturlig for meg som vernepleier å kontakte unge ansatte som jeg hadde personlig kjennskap til først. Siden alle informantene var i samme alder og alle jobbet ved hjemmetjenesten og var lik hverandre på flere kriterier så kunne utvalget regnes som relativt homogent. Forskere trenger færre informanter ved homogene utvalg. I kvalitative studier kan et utvalg på fem-seks informanter være tilstrekkelig for å få svar på problemstillingen (Christoffersen og Johannessen 2012). Fem til syv kvalitative intervju skulle være tilstrekkelig for å belyse problemstillingen. Jeg bestemte meg for et utvalg på syv informanter, siden svarene etter syv intervjuer ville vært ganske like. Samling av datamateriale kan stoppes når den ikke gir noe ny informasjon om problemet lengre (Christoffersen og Johannessen 2012). Derfor ble utvalget mitt begrenset til syv kvalitative intervjuer.

### **3.2.1. Rekruttering av informanter**

Rekruttering av informanter begynte med at jeg stilte spørsmål til bekjente unge ansatte ved hjemmetjenesten i kommunen med spørsmål om å delta i undersøkelsen. Jeg spurte to ansatte

og begge svarte positivt. For å redusere faren for at informanter kan tilhøre samme sosiale nettverk kontaktet jeg bekjente som tilhører flere andre nettverk enn jeg gjør selv.

### **3.2.2. Presentasjon av informantene i oppgaven**

For beskrivelse av forskningsresultater er det veldig viktig å presentere informantene på en etisk forsvarlig måte. Til min undersøkelse har jeg intervjuet syv unge ansatte i alderen 19-33 år, hvorav fem kvinnelige ansatte og to mannlige ansatte. Informantene har krav på anonymitet, slik at deltakerens identitet holdes skjult av forskeren (Everett og Furseth 2012). Derfor valgte jeg å bruke betegnelse «kjønn, alder» uten å oppgi navn og andre detaljer som kunne knyttes til informantens identitet.

## **3.3. Intervju**

### **3.3.1. Intervjuforberedelser**

En viktig del av intervjuforberedelsene var utarbeidelse av en intervjuguide. Det er flere typer spørsmål som kan stilles under intervju, avhengig av problemstillingen som skal belyses og intervjufasen.

Jeg lagde enkle *faktaspørsmål* med enkle svar (Christoffersen og Johannessen 2012) til introduksjonsdelen av intervjuet, slik som arbeidserfaring og utdanning, noe som kunne gi informanten mulighet til å etablere kontakt med meg.

Videre satt jeg inn noen *overgangsspørsmål*, slik som å fortelle om hverdagen på jobb, generell bruk av sosiale media, noe som kunne hjelpe informanten til å rette sin tankegang mot tema og forberede seg til hovedspørsmål.

*Hovedspørsmål* gjelder refleksjoner rundt forhold til brukere både på arbeidsplassen og på Facebook. I intervjuguiden prøvde jeg å unngå kompliserte og sensitive spørsmål for å ikke miste tillit og åpenhet hos informantene. Åpne spørsmål burde gi rom for refleksjon, hvor interessant informasjon kunne dukke opp underveis.

Som forberedelse til intervjuene tok jeg et prøveintervju for så å videreutvikle intervjuguiden på bakgrunn av dette.

Jeg utarbeidet også informasjonsskrift om tema for intervju og hva som jeg forventet å få svar på. Dette skulle spare tid ved selve intervju og ga informantene mulighet til å forberede seg og reflektere over temaet på forhånd.

### **3.3.2. Intervjusituasjon**

Et viktig aspekt ved å forberede intervjusituasjon var å finne lokasjon for hvor intervjuet skulle finne sted. For informantene var det viktig å føle seg rolig og villig til å dele litt av seg selv, sine tanker og erfaring. Siden intervju er en mellommenneskelig situasjon basert på ensidig fortrolighet (Kvale 2007), må forskeren tilrettelegge for en slik situasjon. Jeg valgte å møte informantene på pauserommet på arbeidsstedet. Det var mulig å få kaffe og noe å spise og grunnlag for en hyggelig atmosfære rundt intervjuet ble dermed lagt. Vi fikk også snakke litt om andre temaer og litt om intervjuet og prosjektet. Dette bidro til at vi fikk bedre kontakt.

Fire av informantene tok jeg intervju med via telefon. Dette hadde flere forklaringer. En del informanter hadde ikke tid til disposisjon for å møte meg personlig, eller oppholdt seg langt vekk geografisk slik at det var vanskelig å møtes. En del informantene syntes det var lettere å dele informasjon via telefon, siden refleksjoner dem hadde var etisk kompliserte. Ved telefon intervju kunne jeg ikke samtidig observere, men jeg fikk kanskje en mer fortrolig stemning med informantene enn ved personlig frammøte. Jeg merket at en del refleksjoner og tanker er lettere å dele via telefonsamtale enn ansikt til ansikt. Praktisk gjennomføring av intervju visste seg å ikke være komplisert: jeg satt telefon på høyttaler og slo på diktafonen samtidig. For å sikre anonymisering valgte jeg å gjennomføre slikt intervju hjemme hos meg selv slik at jeg skulle være sikker på at jeg var helt alene med informanten.

Kvaliteten på informasjonen som kommer ut av intervjuet, er avhengig av relasjonen mellom intervjuer og informant (Christoffersen og Johannessen 2012). Det var en fordel at jeg var lik mine informanter på mange måter. Vi jobber alle med utviklingshemmede og i samme aldersgruppe, er aktive Facebook - brukere og har kontakt med brukere utenom arbeidssted. Dette bidro til at de så på meg mer som en medarbeider, noe som skapte en uformell og hyggelig tone mellom oss.

Jeg sendt samtykkeerklæring med informasjon om intervjuet til alle informantene som ville delta. Dette hadde det formålet å være sikker på at informantene forsto hva intervjuet skulle handle om før de takket ja. Samtidig fikk informantene informasjon om at deltakelse er



frivillig og de kan trekke seg fra å delta både før, under og etter intervjuet. Dette var viktig informasjon til informantene, noen ikke tør å delta fordi de frykter det vil gi negative konsekvenser for jobbsituasjon, venner og studie (Everett og Furseth 2012). Det var viktig å opplyse om at deltakelse og besvarelse på spørsmål var frivillig før hvert intervju også. Prøveintervju som var foretatt hjalp til å avdekke svakheter med en del spørsmål som ble rettet og gjorde meg tryggere i rollen som intervjuer. Dette sikret meg vellykkede intervjuer hvor informantene delte av sine tanker og meninger over problemstillingen.

### **3.4. Dokumentering av intervjuet**

Dokumenter er overlevert materiale fra en situasjon i fortiden (Christoffersen og Johannessen 2012). Dokumenter kan ha forskjellige former, men felles for dem er at alle dataene som hentes fra intervjuene skal være i tekstform.

Jeg brukte båndopptak og notater under intervjuene for å dokumentere materialet. Før intervjustart ga jeg beskjed til informantene en gang til om at jeg vil bruke båndopptak og om det var akseptabelt for dem. Jeg gjorde notater under intervju og fikk mye nyttig datamateriale som jeg skulle forstå og tolke.

For denne prosessen valgte jeg å bruke empirisk tilnærming, som handler om å se på fenomenet igjennom fortolkning av informantenes utsagn eller refleksjoner (Thagaard 2003). Det er viktig å presisere at analysen av materialet baseres på mine *fortolkninger* av informantenes refleksjoner og tanker.

Til hvert intervju satt jeg av en time, men i gjennomsnitt tok hvert intervju 30-35 minutt. Jeg transkriberte intervjuene ordrett og leste over dem i sin helhet når de var ferdig transkriberte.

### **3.5. Analyse av datamaterialet**

Ut fra det transkriberte datamaterialet satte jeg opp kategorier for analyse som hjalp meg med videre forståelse og tolkning av funn. Kategoriene hadde sammenheng med kapitlene fra teoretisk forankring og kunne deles i tre hoveddeler, som er presentert i Tabell 1.

For belysning av problemstillingen var det viktig å få refleksjoner fra ansatte over samhandlingen med brukere i hverdagen og deres syn på det å ha uformell vennskapelig forhold til brukere generelt. Samtidig var det viktig å vite hva ansatte betrakter som etiske utfordringer i arbeidshverdagen og hvordan det kunne påvirke relasjonen til brukere. Det var

nødvendig å få refleksjoner til ansatte over sin profesjonelle rolle og hvorvidt de forstår hva den innebærer, Forståelse rundt egen rolle som venn av brukere på Facebook og hva det innebærer kunne også vært med på å besvare problemstillingen. På samme måte som refleksjoner til ansatte rundt de etiske utfordringer en møter i virtuell virkelighet ved online samhandling med brukere. For å sammenligne de to forskjellige rollene skulle jeg få tak i refleksjonene til de ansatte over forskjellene mellom disse rollene.

**Tabell 1:**

**Kategorier for analyse av datamaterialet**

Kategori	Underkategori
1.Samhandling med brukere i arbeidshverdag	a. relasjon med brukere i arbeidshverdagen b. etiske utfordringer knyttet til at arbeid foregår på brukernes hjemmebane c. forståelse av sin profesjonelle rolle
2. Samhandling med brukere på Facebook	a. adferd i sosiale media b. etiske utfordringer knyttet til kommunikasjon med brukere via sosiale media c. forståelse av sin rolle som «venn» med brukere på Facebook
3. Forskjeller mellom profesjonelle rolle og rolle som «venn» med brukere på Facebook	Her valgte jeg ikke å lage flere underkategorier, siden selve kategori presis avgrenset og baseres på to andre kategorier.

Jeg begynte analysen av materialet ved hjelp av første intervju. Videre datainnsamling støttet og utdypet min forståelse av problemet. Slik gikk jeg gjennom den kvalitative forskningsprosessen (Thagaard 2003) som startet med utarbeidelse av forskningsspørsmål. Dette ga grunnlag til intervjuguide og intervjuene åpnet opp for videre forståelse og kunnskap overfor emnet.

### **3.6. Forskningsetiske prinsipper**

Forskeren skal ivareta forskningsetiske prinsipper i løpet av hele forskningsprosessen. Generelt er det tre typer hensyn en forsker skal tenke igjennom (Christoffersen og Johannessen 2012): informantens rett til selvbestemmelse og autonomi, forskerens plikt til å respektere informantens privatliv og forskerens ansvar for å unngå skade.

Informantenes rett til selvbestemmelse og autonomi ble ivaretatt ved å levere informasjon skriftlig, samt levere samtykkeerklæring i forkant av intervjuene. Informantene fikk beskjed om at de kan trekke seg fra intervju i alle deler av prosessen uten å få negative konsekvenser. Prosjektet ble meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) for å ivareta meldeplikten. NSD krever at alle forskere må sørge for at informantene skriver under på en erklæring om et informert og frivillig samtykke. Hensikten med samtykkeerklæringen er å beskytte informanten (Gürgens Gjærum 2010).

Forskerens plikt til å respektere informantens privatliv eksisterer for å gi sikkerhet til deltakerne for at konfidensialitet ivaretas og opplysningene i prosjektet brukes på en måte som ikke gir mulighet til å identifisere deltakeren (Christoffersen og Johannessen 2012). Dette prinsippet ble ivaretatt i mitt prosjekt ved å informere deltakerne om at alle opplysningene anonymiseres. All informasjon som kunne spores til deltakernes identitet ble fjernet fra dokumentasjon av intervjuene.

Ansvar for å unngå skade gjelder for at informantene skal utsettes for minst mulig belastning (Christoffersen og Johannesen 2012). Denne plikten ivaretas både ved at informantene får mulighet til å nekte å svare på spørsmål de finner ubehagelige eller går på private områder, og ved mulighet til å trekke seg fra deltakelse i undersøkelsen på ethvert tidspunkt.

### **3.7. Oppsummering**

Målet med dette kapittelet var å fokusere på prosessen som ledet meg fram til funn og kunnskap som presenteres i oppgaven. Dette er resultat av metodevalg, rekrutteringsprosess, intervjusituasjonen, min egen oppfatning av problemet og etiske refleksjoner. Det viktigste var å beskrive deler av forskningsprosessen som førte fram til analysen av datamaterialet og refleksjoner rundt den. Samtidig ble det satt opp kategorier for analysen som jeg skal beskrive detaljert i neste kapittel.

## **4.0. PRESENTASJON OG DRØFTING AV FUNN**

Dette kapitlet tar for seg presentasjon av bearbeidede data som ble samlet via kvalitativ intervju. Ut fra problemstillingen for undersøkelsen ble det utarbeidet kategorier for analyse (Tabell 1). Problemstillingen tar for seg ansatte sine refleksjoner over å ha to ulike roller: som personell på jobb og «Facebookvenn» med brukere på fritiden. Problemstillingen er komplisert og består av flere aspekter, som danner grunn for analysekategorier. I dette kapitlet skal kategoriene drøftes i eget avsnitt. Underveis i drøftingen vil jeg bruke utsagn som ansatte kom med under intervjuet for å supplere min tolkning av ansattes refleksjoner med direkte sitater fra selve informanter. Vil poengtere at det er refleksjoner til unge ansatte, som *fortolkes av meg* som er presentert i dette kapitlet.

### **4.1. Samhandling med brukere i arbeidshverdag**

Refleksjoner til ansatte over samhandling med brukere i vanlig arbeidshverdag består av refleksjoner over flere aspekter ved samhandlingen. Kommunikasjon mellom lett utviklingshemmede og ansatte avhengig av flere faktorer, som hvorvidt er ansatte klare over sin profesjonelle rolle, hvor mye er de opptatt av etiske utfordringer knyttet til hverdagen, og hvilken relasjon de har fått med brukere gjennom hverdagslig samhandling (Lorentzen 2006). Videre vil jeg analysere hvert aspekt separat, hvor refleksjoner til ansatte kan bidra til felles analyse av samhandlingen med brukere i arbeidshverdagen.

#### **4.1.1. Relasjon med brukere i arbeidshverdagen**

Relasjon til lett utviklingshemmede baseres på hverdagslig samhandling og kommunikasjon. Kommunikasjon kan by på en rekke utfordringer, som misforståelser og manglende forståelse. Noe som kan føre til at ansatte i noen tilfeller begrenser sin relasjon til brukere til samvær og kontakt, istedenfor noe form for nære relasjon (Lorentzen 2006).

Ansatte uttrykker en del vanskeligheter ved kommunikasjon med brukere slik som misforståelser og manglende oppfatning av det som ble sagt. Hovedvekt legger ansatte på misforståelser hos lett utviklingshemmede. Spesielt i oppfatning av utsagn som inneholder skjult eller dobbel mening.

*«Hvis jeg forteller en vits så tolker du og meg det på en måte, mens en person som er psykisk utviklingshemmet tolker det kanskje på annen måte».*

*Mann, 31*

Imidlertid er alle informanter enige i at disse vanskelighetene er ikke til hinder for å skape god relasjon med brukere. Det er selve situasjon som danner premisser for relasjoner med brukere som kan by på utfordringer, ifølge unge ansatte. Faktum av at det er jobben og man skal være profesjonell, påvirker dannelse av relasjon til brukere. Alle ansatte understreker at det knyttet en del vanskeligheter med å skape vennlig relasjon til brukere i arbeidssituasjon grunnet at det er lønnet arbeid og ikke fritids uformell situasjon som er mer typisk for vennsrelasjoner.

Det å inngå i såkalt «betalt nettverk» rundt brukere kan ha som følge at betalte medlemmer av nettverket kan foretrekke å ha ren profesjonell relasjon, mens ikke betalte medlemmer lengter etter sterkere forpliktende relasjon. Slik som vennsrelasjon (Meyer 2008).

Alle ansatte bekrefter at de stadig opplever at brukere ønsker å utvikle vennsrelasjon til dem. Samtidig sier fire av syv ansatte at de prøver å ha ren formell relasjon til brukere. Ansatte begrunner dette med at selve situasjonen hvor de oppholder seg «på jobb», skaper indre følelsesmessige hindringer for å knytte tettere kontakt til brukere. De kan føle at dette er «etisk uforvarlig» på en måte og kan være opptatte av å holde seg innafor grenser som deres profesjonelle rolle innebærer.

*«Det blir ikke et forhold som med andre mennesker. Du må distansere deg litt på en måte, må holde avstand siden du er på jobb og man kan ikke være venn med brukere».* Kvinne, 22

*«De betegner meg som en venn, ikke som autoritær voksen. De glemmer av og til at jeg er ikke en venn, da må jeg si at jeg er først og fremst ansatt her. Det er litt vanskelig».*

*Kvinne, 22*

*«Kanskje noen er ensom og har behov for en venn, men jeg er en ansatt, det er jobben min.*

*Jeg kan ikke være en venn. Synes det er viktig at de forstår det».* Kvinne, 25

En annen faktor som kan påvirke dannelse av mer uformell, vennskapelig relasjon til brukere nevnes som «kjemi». Fire av syv ansatte nevner denne faktoren i samhandling med brukere. De legger vekt på menneskelig faktor og understreker at det er naturlig å føle sterkere tilknytning og ha bedre kontakt med enkelte personer i sammenligning med andre. Samme

kan gjelde i hverdagslig samhandling med brukere. Noen betegner «kjemi» som gjensidig følelse eller reaksjon som man kan få fra andre som svarreaksjon på sine egne følelser og handlinger.

*«Jeg har god kjemi med brukere og har tillitsforhold. De er forskjellige som folk flest. Med noen kommer man bedre overens enn med andre». Kvinne, 22*

*«Jeg synes at jeg har god kjemi med brukere og har tillitsforhold». Kvinne, 22*

*«Med noen har man bedre kjemi enn med de andre. Med kjemi mener jeg ikke den kjemi som jeg gir til andre for jeg gir likt av seg selv. Men det er hvordan de andre tar den kjemien». Kvinne, 27*

Tre av syv ansatte viser til prevalens av praktiske oppgaver i arbeidshverdag som en av mulige hindringer for opprettelse av vennskapelig relasjon til brukere. Ansatte uttrykker ønske om å ha flere felles aktiviteter sammen med brukere for å styrke relasjon med dem.

*«Det føles mest som stress til å få dagene gå rundt, lite tid til å ha relasjon og felles aktiviteter. Vi skulle egentlig hatt litt mer tiden sammen». Mann 31*

Derimot tre av syv ansatte poengterer at de er opptatt av å bygge mer uformelle og nære relasjoner enn det som vanlig samvær og kontakt med brukere innebærer. De viser til at det er ofte godt synlig at brukere ønsker vennskapelig relasjon og mener at det kan være med på å gi brukere trygghet. Noe som kan utvikle bedre kommunikasjon og forståelse mellom brukere og ansatte i arbeidshverdagen.

*«De trenger bare litt hjelp, de skal få litt opplevelser. Vi møtes på like premisser og jeg prøver å nullstille meg til venn. Jeg er mer venn med dem enn noe annet». Mann, 31*

*«Man kan skille mellom de to ting, men samtidig være både arbeidstaker og «litt» venn. Det gjør ingen skade. Det er positivt». Kvinne, 27*

*«Jeg vil ikke at de ser på meg kun som en venn, derfor er det viktig finne den balansen.*

*Å være en slags «venn», men at de blir klare over at du jobber der og er der for å bistå.*

*Jeg klarte å finne fint balanse nå der. At de ønsker mer nært forhold det plager meg ikke.*

*Jeg ser på dette som bonus. Jeg klarte å holde de grenser og det har gjort til at vi fikk bedre forhold. Jeg har et godt forhold med alle brukere». Kvinne, 22*

To av syv ansatte nevner en faktor som kunne ha betydning for opprettelse av god relasjon med brukere. Jeg valgte å betegne denne faktoren som «personlig motivasjon». Personlig motivasjon for denne type jobb og hjelp til mennesker som kan føre til økt empati og forståelse av brukernes situasjon og dermed være med på å danne mer uformelle, nære, vennlige relasjoner mellom brukere og ansatte.

*«Hvis du velger denne jobb uten å bry seg, bare for pengenes skyld så får du ikke mye utav det da. Jeg har ikke den jobben bare på grunn av at jeg får betalt, men på grunn av at jeg liker å jobbe med mennesker». Kvinne, 22*

*«Jeg ser ikke på dem som jobb, jeg er jo der for å hjelpe dem, jeg blir jo venn med dem».*

*Mann, 31*

Som oppsummering for dette avsnittet vil jeg vise til faktorer som ifølge informanter påvirker dannelse av uformell vennlig relasjon til brukere i arbeidshverdagen: kommunikasjons utfordringer, felles aktiviteter, følelse av «kjemi» med brukere, faktum av å være betalt medlem av nettverket rundt brukere, personlig motivasjon for opprettelse av vennlig relasjon med brukere. Ansatte kan føle dilemma om det å være «en venn» med brukere og samtidig beholde den profesjonelle rollen med alle oppgaver som den innebærer.

#### **4.1.2. Etske utfordringer knyttet til at arbeid foregår på brukernes hjemmebane**

Et viktig aspekt av dagligdags relasjon mellom brukere og utviklingshemmede er refleksjoner til ansatte over de etske utfordringer knyttet til det at arbeidet foregår på brukernes hjemmebane innebærer.

Mye av daglig samhandling kan i virkeligheten bli måter å styre atferden til utviklingshemmede på. Dette kan føre til at utviklingshemmede forblir alene, siden ansatte ikke tør involvere seg og blir opptatte av å trekke grenser for involveringen (Lorentzen 2006). Hvor mye blir ansatte opptatte av å holde grenser for involveringen dersom arbeidsplassen er hjemmet til brukere? På hvilken måte oppstår etske utfordringer i lignende situasjon i forhold til situasjonen når arbeidet foregår på institusjon?

Alle ansatte bekrefter at de møter etiske utfordringer i arbeidet knyttet spesifikk til det at arbeidet foregår hjemme hos brukere. De understreker at det oppleves forskjell mellom det å jobbe på institusjon og hjemme hos lett utviklingshemmede.

*«Når arbeidsplassen er hjemme hos noen andre så blir det spesielt». Kvinne, 22*

*«Klart det er forskjell, de er over 18 år og bor i sin egen leilighet». Kvinne, 27*

Imidlertid understreker alle ansatte «økt respekt» og «ydmykhet» som faktorer som kjennetegner arbeidsforhold, når samhandling med brukere foregår på brukernes hjemmebane.

*«Man må jo ha litt ydmykhet når man er på jobb i hjemmet hos noen da». Kvinne, 22*

*«Jeg er veldig opptatt av å vise respekt siden det er deres hus». Kvinne, 22*

*«De som bor der som bestemmer. Du må møte dem på mer ydmyk måte». Kvinne, 25*

*«Det har med respekt å gjøre. Man må tenke på seg selv hva man skulle ønske i sitt hus». Mann, 31*

Alle ansatte utpeker spesielt utfordringer knyttet til personlig hygiene og vaskerutiner i huset. Dette ifølge ansatte er forbundet med brukernes rett til selvbestemmelse og ansattes plikt til å ivareta brukernes behov for veiledning i forhold til stell og pleie. Når brukere nekter utførelse av nødvendig hjelp og ansatte er pålagte til å opprettholde den kan etisk utfordrende situasjoner oppstå. Ifølge ansatte, kan det være hindring for å skape vennskaps relasjoner til brukere. Fire av syv ansatte poengterer at det kan være ganske vanskelige etiske valg som må tas i arbeidshverdagen. De viser til samme type dilemmaer som går som regel på renhold i huset til brukere og avtaler i forhold til rutiner som må holdes.

*«Dem er på en måte ikke selvstendige uansett. Selv om de bor i egen leilighet. Selv om man ikke kan gå inn og overstyre så gjør man det allikevel». Kvinne, 27*

*«Når man føler at de velger å gjøre ting som er ikke så gode for dem, kan man ikke bestemme over dem, bare prøve å motivere. Det kan bli utfordrende». Kvinne, 22*

*«Noen ønsker ikke å holde det ryddig og rent i huset. Da må jeg trå over grenser hos dem». Kvinne, 22*



Samtidig understreker tre av syv ansatte at det å «trå over grenser» på brukers hjemmehane kan være med på å bedre og styrke relasjon mellom ansatte og brukere. Her nevnes det ydmyk væremåte og god kommunikasjon rundt hendelsen som faktorer som kan fremme trygghet hos brukere. Ansatte påpeker at situasjon som i utgangspunktet føles etisk vanskelig, kan bidra til styrket tillit hos brukere ved rett innstilling og riktige kommunikasjonsstrategier fra ansatte. Ansatte poengterer at dersom årsaker til at de har «trådd over grenser» blir forklart gjerne flere ganger til brukere i ettertid så viser brukere forståelse og reagerer positivt på respektfull tilnærming fra ansatte.

*«Forklarer jeg hvorfor jeg måtte trå over grensen så ordner det seg i etterkant mellom oss».*  
Kvinne, 22

*«Når dem inviterer hjem så vil dem spandere drikke og spise. Vi får ikke lov til dette. I går bakte en bruker boller og invitert meg inn. Da kunne jeg ikke si nei for å ikke såre henne. Da følte jeg at vi skapte en bånd og hun følte trygghet».* Kvinne, 27

Oppsummering for dette avsnittet er at alle ansatte imidlertid er enige i at det er forskjell i forhold til etiske utfordringer mellom samhandling med brukere på institusjon og samhandling på hjemmehane til brukere. Som faktorer som kan påvirke relasjon mellom ansatte og brukere utpekes det følgende: følelsen av respekt og ydmykhet overfor brukere og kommunikasjon rundt etisk utfordrende situasjoner, som kan oppstå i arbeidshverdagen. Etske dilemmaer knyttet til personlig hygiene og renhold i huset spisser seg opp når samhandlingen foregår på brukers hjemmehane. Respektfullt kommunikasjon fra ansattes sin side og oppklaring av mest aktuelle momenter rundt etiske dilemmaer er med på å fremme vellykket kommunikasjon mellom ansatte og brukere.

#### **4.1.3. Forståelse av sin profesjonelle rolle**

Unge ansatte som samhandler med unge lett utviklingshemmede daglig er ofte i samme alder som brukere. Dette kan spille inn for utvikling av selvbildet til lett utviklingshemmede ungdommer. Unge ansatte er ofte på samme alder som unge voksne med lett utviklingshemming og blir dermed viktige «rollemodeller» for brukere (Tidemand-Andersen 2010). Det faktum at omsorgspersonell er i samme aldersgruppe kan få brukere til å se på dem som «rollemodeller».

Gode sosiale relasjoner er avgjørende for utvikling av selvfølelse hos utviklingshemmede ungdommer. Voksne, foreldre, lærere og ungdomsarbeidere er brobyggere med omverden og har fokus på ungdommens selvbylde (Tidemand-Andersen 2010).

Tilhørighet til samme aldersgruppe kan fremme dannelse av uformell vennskaps relasjoner mellom ansatte og brukere. Samtidig har ansatte sin profesjonelle rolle som de må holde seg til i arbeidshverdagen. Etske vurderinger og oppfatninger fra de ulike rollene kan komme i konflikt (Lorentsen 2011). Hvorvidt er unge ansatte bevisste over å ha rolle som miljøarbeider og samtidig «rollemodell» for unge lett utviklingshemmede og hvordan kan det å ha disse rollene påvirke relasjon til brukere?

Alle ansatte uttrykker forståelse over sin profesjonelle rolle. Tre av syv ansatte innrømmer at de aldri har reflektert over muligheten til å være noe form for «rollemodell» for unge brukere. Disse ansatte poengterer at de er veldig opptatt over å holde seg innenfor rammene som den profesjonelle rolle innebærer.

*«Min rolle er å ivareta den oppfølgingen de trenger og veilede dem på ting de trenger».*  
Kvinne, 22

*«Jeg har ikke tenkt så mye på at de kan se på meg som rollemodell. Hvis de synes jeg er god rollemodell når jeg er på jobb så er det bare positivt».* Kvinne, 27

Samtidig er fire av syv ansatte bevisste på at de kan være «rollemodeller» for brukere. De uttrykker at det kan være nødvendig å finne «balanse» mellom det å være venn og rollemodell som jevnaldrende og samtidig beholde sin profesjonelle rolle med oppgaver og restriksjoner som den innebærer.

*«Jeg må utlyse gode verdier. De ser opp til meg. Speiler seg i meg. Jeg prøver å være voksen som overhodet mulig og profesjonell samtidig som jeg prøver å møte dem på deres premisser. Fin balanse da. Bruker litt fra pedagogikken».* Mann, 31

*«Jeg tenker ofte på det å være rollemodell for dem. Jeg er veldig opptatt av å sette et godt eksempel der».* Kvinne, 22

Avslutningsvis for dette avsnittet kan det oppsummeres at unge ansatte er bevisste over sin profesjonelle rolle og er opptatte av å holde seg innenfor rammer og regler som den innebærer. Samtidig er det bare en del av ansatte som reflekterer over sin funksjon som «rollemodell» for brukere (personlig mener jeg at dette har med ledelsen å gjøre, hvis du vil

lage et poeng av det. Harald.). De ansatte som reflekterer over denne funksjon viser til muligheten til å kombinere rolle som venn og rollemodell og utføre profesjonelle oppgaver.

Dette avsnittet viser refleksjoner hos ansatte over sin relasjon med brukere ved dagligdags samhandling på arbeidsssted. Neste avsnitt tar for seg refleksjoner til ansatte ved samhandling med brukere i virtuell virkelighet via Facebook.

## **4.2. Samhandling med brukere på Facebook**

I likhet med forrige del består dette avsnittet av flere aspekter. Her vil jeg presentere ansattes refleksjoner om relasjon til brukere når samhandlingen skjer i virtuell virkelighet. Hvert aspekt skal belyses i eget avsnitt.

### **4.2.1. Adferd i sosiale media**

Her vil jeg fokusere på unge ansattes adferd i sosiale media. Det er et viktig aspekt siden adferden i sosiale media er individuell og kan variere. Dermed kan det være med på å påvirke relasjonen til de en samhandler med. Profil i sosiale media er en virtuell representasjon av ens interesser, stil og identitet (Boyd 2007).

Mest brukte sosiale media i siste tiår er Facebook (Skog 2008). Alle unge ansatte bekrefter at de bruker Facebook. Seks av syv ansatte bruker kun Facebook og ingen andre sosiale medier eller chat-programmer. Alle ansatte bruker Facebook daglig. Aktiviteter på Facebook kan variere.

For unge voksne er det vanlig å kommunisere med venner via Facebook og se på bilder og aktivitet til andre medlemmer av samme sosiale nettverk (Skog 2008).

Alle ansatte refererer til denne type aktivitet på Facebook. De bruker å se på venners profiler, aktiviteter og bilder (eller «snike» som de kaller det). Fem av syv ansatte har rundt 400-500 venner på Facebook, to av syv ansatte har rundt 200-300 venner på Facebook. Det er forskjell på hvem ansatte velger å være «venn» med på Facebook. Tre av syv ansatte påpeker at de har kun mennesker som de har personlig kjennskap til i virkeligheten som venner på Facebook. Fire av syv ansatte mener at en venn på Facebook kan være person som de fått god kontakt med. Dette kan være person som de har kommunikasjon i virtuell virkelighet med, uten å møte en personlig. Samtidig sier seks av syv ansatte at de har ingen spesiell inndeling i forhold til hva mennesker på vennelisten kan se av innhold på ens privat side,

dvs alle mennesker på vennelisten har tilgang til all personlig informasjon på ens Facebook side.

En av syv ansatte har inndeling av venner på vennelisten til bekjente og venner. Bekjente får ikke tilgang til privat informasjon, men får se kun på generell informasjon på ens Facebook side.

*«Jeg er ganske selektiv, prøver å sile ut det som er privat og det som angår jobb og er veldig bevisst over hva jeg gjør på Facebook». Mann, 31*

Alle ansatte understreker at ved samhandling med brukere på Facebook er det brukere som tar initiativ til kontakt. Kontakten baseres stort sett på «likes» på bildene og samtaler via private meldinger.

Adferd i sosiale media kan ha påvirkning på relasjon med andre medlemmer av Facebook. Alle ansatte poengterer at det er lettere å legge til nye venner for de facebookbrukerne som i større grad er åpne for nye kontakter og lettere deler privat informasjon med andre. Samtidig som de facebookmedlemmer som er mer selektive i sitt valg av venner og i forhold til deling av privat informasjon, kan være mer reserverte til ny vennskap og tilgang til personlig profil.

#### **4.2.2. Etske utfordringer knyttet til kommunikasjon med brukere via sosiale media**

Etske utfordringer ved samhandling med mennesker i virtuell kommunikasjon skiller seg fra etske utfordringer en møter ved samhandling med samme mennesker i reelt liv (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2000). Alle ansatte understreker at de opplever forskjellige etske utfordringer i forhold til samhandling med brukere på arbeidssted og på Facebook.

Alle ansatte har erfaring i samhandling med brukere på Facebook. Samtidig har kun en av syv ansatte beholdt fast kontakt med en bruker på Facebook. Seks av syv ansatte valgte å avslutte vennskapsforhold med brukere på Facebook. Ansatte nevner flere etske utfordringer som kan påvirke dannelse av fungerende vennskapsforhold med brukere på Facebook.

De kan inndeles i to grupper:

a. Ansatte ønsker å beskytte sitt private liv

b. Ansatte synes det er for utfordrende å forholde seg til brukere på Facebook grunnet uklare etiske regler

Fem av syv ansatte nevner gruppe A som grunn for hvorfor de valgte å avslutte vennskapsforhold med brukere på Facebook. Ansatte poengterer at de har klart skille mellom jobb og privat og ønsker sin fritid vernet.

*«Jeg synes det er viktig å skille mellom privat og jobb. Vanskelig å gjøre det på Facebook. Jeg vil ikke at alle fra jobb skal ha innsikt i mitt private liv (...) Derfor har jeg slettet en bruker fra Facebook og forklart at jeg har ikke lov til å ha han som venn på Facebook».*  
Kvinne, 22

*«På Facebook skriver man meninger om politikk osv. Det blir feil at brukere får innsikt i dette».* Kvinne, 22

Det å ha brukere som venner på Facebook kan gi dem innsikt i privat sfære som selve ansatte ikke alltid ønsker å dele med dem. Her nevnes også kommunikasjons utfordringer slik som mulig manglende forståelse hos brukere av skriftlig innhold på facebookside og påfølgende konklusjoner som kan bli trukket ut fra denne informasjon. Som for eksempel en spøk som har skjult betydning, som lett utviklingshemmede kan forstå på helt annen måte enn andre mennesker på venneliste. Eller hyppige henvendelser fra brukere.

*«Det er veldig lav terskel å kontakte noen på Facebook. Mye lettere enn å sende melding eller ringe. Jeg må skjerme meg selv, mitt private liv og min fritid».* Kvinne, 22

Fire av syv ansatte nevner også følelsen av å «ta jobben med hjem» ved samhandling med brukere på facebookside utenom arbeidstiden. Her påpekes det også at det kan regnes som «etisk tabbe» av ledelsen å ha brukere som venner i sosiale media.

*«Det er bare ikke riktig. Det er å gå over grense».* Kvinne, 22

*«Man har en privat del som man vil ikke knytte til arbeid».* Mann, 31

Seks av syv ansatte nevner grunner fra gruppe B som hindring for vennskapsforhold med brukere på Facebook. Seks av syv ansatte poengterer mangelfulle personvernregler for Facebook og mulige vanskeligheter i kommunikasjon med brukere. Siden det ikke er

utarbeidet noe klare regler for den type kommunikasjon, kan ansatte møte spesifikke etiske utfordringer som de kan ha vanskeligheter med å håndtere.

*«Jeg tenker nøye på hva jeg skriver på Facebook, men skulle gjort det i mye større grad hadde jeg fortsatt hatt bruker som venn på Facebook». Kvinne, 22*

*«Vi må huske på at det er to sider ved hver sak. Jeg vil eliminere bort denne muligheten. Det skal anonymiseres hvor du jobber og hvem du jobber med. En bruker kan ikke tenke over at det er hemmelig. Da kan det oppstå problemer med taushetsplikten». Mann, 31*

Alle ansatte påpeker at de observerer ganske hyppig hvordan annen personale og særlig unge ansatte forholder seg til hverandre og brukere på Facebook. De understreker at personalet ikke alltid holder seg til de etiske normer som kunne vært helt klare i reelt virkelighet. To av syv ansatte nevner situasjoner med utlevering av bilder av brukere i personal gruppe på Facebook uten samtykke fra hjelpeverge. De synes dette illustrerer hvor vanskelig kan det være å holde seg innenfor grenser for etiske normer i virtuell virkelighet. Uklare regler for etisk adferd i sosiale media kan dermed føre til vanskelige situasjoner.

*«Jeg tror at innerst inne vet folk at det vanlig etikk og moral som gjelder her og. Men det er lettere å ignorere dem». Mann, 31*

Vennskapelig relasjon med brukere på Facebook kan bli påvirket av ansattes ønsker om å beskytte sitt private liv og fritiden og det oppstår etiske utfordringer ved kommunikasjon med brukere grunnet uklare personvernsregler for Facebook.

#### **4.2.3. Forståelse av sin rolle som venn med brukere på Facebook**

Lett utviklingshemmede unge voksne har godt utbytte av det å være en venn i sosiale media med jevnaldrende. Dette styrker selvfølelsen og utvikling av selvbildet til ungdommer. Samtidig som det beriker sosialt liv til lett utviklingshemmede unge voksne, siden de kan være begrenset i sosiale kontakter i hverdagen (Raghavendra, Newman, Grace, Wood 2013).

Alle ansatte påpeker at det kan være positivt for lett utviklingshemmede å ha kontakt med betydningsfulle voksne via Facebook siden dette kunne styrke tillitsforholdet til dem. Selv når en ikke vil ha vennsrelasjon med brukere på Facebook kan godt kontakten opprettholdes.

*«Det er greit å ha kontakt med brukere over Facebook, men ikke legge til som en venn. Man kan ikke avvise dem helt heller -det ødelegger det tillitsforholdet man har bygd».*

*Kvinne, 22*

En av syv ansatte som beholdt kontakten med brukere på Facebook understreker viktigheten av det å opprettholde den gode kontakten de fikk på jobb for selvfølelsen til brukere.

*«Det å bare ønske dem «God dag» på et innlegg kan gjøre mye positivt. Så jeg ser ingen problemer med dette. Jeg har de brukere på Facebook som jeg har og det er helt ukomplisert». Kvinne, 22*

Alle ansatte understreker at de prøver å forholde seg til en Facebook venn på samme måte som de skulle forholde seg til en i reel virkelighet. Dersom de har en bruker som en venn på Facebook, kan de behandle en på samme måte som i arbeidssituasjon. Ansatte som er reflektert over sin rolle som mulig «forbilde» for brukere uttrykker forståelse for at samme regler gjelder for relasjon med brukere på Facebook.

*«Jeg vil ikke at de skal få annen inntrykk av meg enn det jeg har bygget opp på jobb».*

*Mann, 31*

*«Oppfordring til mye festing er negativt. Som sagt du er et forbilde for dem, kan det bli ganske skummelt». Kvinne, 22*

*«Jeg vil ikke vike fra rollen som jeg har på jobb, men det er en annerledes form for kontakt». Kvinne, 22*

*«Nei, det er ikke forskjell, men det er lettere å skrive om hva man tenker og føler enn å snakke om dette». Kvinne, 27*

Alle ansatte understreker at rolle som venn med brukere på Facebook er mer privat og kan by på spesielle etiske utfordringer, kanskje noe mer enn form for vennsforhold i arbeidshverdagen. Alle ansatte påpeker at det kreves for denne type rolle å være åpen for vennsforhold på privat basis samtidig som rolle som ansatt og omsorgsperson skal bevares. Seks av syv ansatte mener at dette kan by på spesielle etiske utfordringer som de vurderer som kompliserte. Noe som får dem til å avslutte vennsforhold med brukere på Facebook.

Videre vil jeg fokusere på ansattes refleksjoner over det å ha to forskjellige roller i samhandling med brukere: som omsorgsperson i arbeidshverdagen og venn på Facebook

### **4.3. Forskjeller mellom profesjonelle rolle og rolle som venn med brukere på Facebook**

Alle ansatte viser forståelse over sin profesjonelle rolle og oppgaver den innebærer. Hvorvidt ansatte viser forståelse over sin rolle som venn med brukere på Facebook? Ofte ligger det etiske utfordringer i forståelsen av *egen rolle* i virtuell samhandling. En person kan oppfatte seg som privatperson, som profesjonell eller «noe midt imellom», som nær venn eller bekjent. Etiske utfordringer kan oppstå dersom deltakere av kommunikasjon har ulik forståelse av sin egen rolle. For voksne som har kontakt med tenåringer via sosiale media forståelse av sin rolle i samhandlingen blir derfor ekstremt viktig (Kvalnes 2011).

Alle ansatte viser forståelse for at rolle som venn av brukere på Facebook er forskjellig fra den rolle som de har i arbeidshverdagen. Etiske utfordringer knyttet til dette nevnes av seks av syv ansatte som grunn til å avslutte vennsforhold med brukere på Facebook. Alle ansatte poengterer at de er klare over nødvendighet å ha samme forhold til brukere som de har på jobb, men det er vanskelig å opprettholde i virtuell virkelighet.

Alle ansatte nevner følgende grunn til dette:

Kommunikasjon med brukere foregår skriftlig og kan by på misforståelser som ikke lar seg oppklare «her og nå».

*«Ting jeg velger å fortelle på jobb har jeg kontroll over. På Facebook kan ting bli skrevet av mine venner, de har jeg ikke kontroll over». Kvinne, 25*

*«Når du er på Facebook så er du en privat person og da må du tenke på hva du sier til en du jobber med. Det er fort gjort å si noe du ikke burde sagt og da blir det problem når du kommer på jobb. Både for deg og den d jobber med». Kvinne, 27*

*«Du er annerledes på jobb i forhold til mange ting enn på privat». Kvinne, 27*

Informasjon i form av skriftlige beskjeder og bilder kan ikke beskyttes og kan bli delt med flere mennesker, noe som i kombinasjon med kommunikasjons misforståelser kan skape utfordrende etiske situasjoner



*«Selv om det er lukket gruppe eller profil man kan glemme å logge av eller samboer og andre kan se på bildene og få tilgang til informasjon». Kvinne, 22*

*«Det er fort gjort å glemme seg på Facebook. Mange tenker ikke over på at bildene som legges ut på Facebook kan brukes i markedsføring. Bildene er åpne på Facebook og kan bli sett av venners venner – tusen mennesker i flere land». Mann, 31*

Regler for personvern for Facebook er uklare

*«Hvis det blir rutine at ansatte kan legge brukere til som venner på Facebook så må det bli bombesikre regler og system på dette». Mann, 31*

Imidlertid to av fem ansatte påpeker at ansattes personlige motivasjon til å danne vennsforhold med brukere på Facebook kan gjelde her i likhet med lignende aspekt ved dannelse av vennsforhold med brukere i arbeidshverdagen.

*«Jeg ser forskjell, men jeg vil ikke gjøre det til noe forskjell for at det kan bli forvirrende for dem. Skal jeg være noen andre? Har alltid i bakhodet at jeg har brukere på Facebook i forhold til hva jeg legger ut og hva jeg skriver». Kvinne, 22*

Fem av syv ansatte poengterer at om det kunne bli utarbeidet klare regler for samhandling med brukere på Facebook og dette kunne bli vanlig praksis, så kunne flere ansatte ha denne type samhandling med brukere på fritiden. Seks av syv ansatte påpeker at privatlivet til ansatte bør bli skjermet i så fall.

Oppsummering for dette avsnittet kan det konkluderes at alle ansatte nevner lignende utfordringer i dannelse av vennsforhold med brukere på Facebook som ved samhandling i arbeidshverdagen. I tillegg har samhandlingen i virtuell virkelighet spesielle utfordringer som baseres på skriftlig kommunikasjon og lett tilgjengelighet til flere mennesker. Alle ansatte påpeker at klare regler til samhandling med brukere i sosiale media kunne hatt positiv virkning på denne type kontakt mellom ansatte og lett utviklingshemmede.

I neste kapittel skal jeg diskutere og drøfte funn som ble presentert og i denne delen.

#### **4.4. DISKUSJON**

I denne delen vil jeg diskutere resultatene av undersøkelsen som ble presentert i forrige del. Jeg vil sammenligne resultatene av undersøkelsen med forskning som ble presentert i teoridelen og vise til konklusjoner som kan trekkes fra funn som ble gjort. Resultatene blir

diskutert i de kategorier som ble presentert i forrige del. Jeg vil poengtere at det er mine tolkninger av informantenes refleksjoner som dannet grunnlaget for diskusjon.

#### **4.4.1. Samhandling med brukere i arbeidshverdagen**

Som fremkommer fra analysen av datamateriale opplever ikke ansatte betydelige vanskeligheter i daglig kommunikasjon med brukere. Ansatte antas å være fullstendig klare over vanskeligheter som muntlig kommunikasjon med brukere kan innebære: misforståelser, manglende oppfattelse av informasjon og språklige utfordringer. De uttrykker trygghet over det å håndtere mulige utfordringer i samhandling med brukere.

Samtidig påpeker ansatte andre type utfordringer som kan oppfattes av dem som betydelige for samhandling med brukere og dannelse av mer uformelle, vennskapelige relasjoner. Mangel på felles aktiviteter med brukere grunnet dominans av praktiske oppgaver i arbeidshverdagen vises av ansatte til å være en grunn for å hindre utvikling av nære vennskapelige relasjoner med brukere. Det fant jeg ikke bekreftelse på i teorien som ble brukt i undersøkelsen. Imidlertid kan det stemme med virksomhetsteori av Leontjev som sier at det vil alltid være en gjensidig forbindelse mellom indre og ytre virksomhet. Ifølge teorien er det den ytre virksomheten som er drivkraften for den indre virksomheten, det vil si praksis er grunnlaget for erkjennelsen, utviklings- og handlemuligheter (Opsahl og Ravn 2003).

Det kan virke logisk imidlertid at mangel på felles aktiviteter og fokus på praktiske oppgaver kan hindre selve basisen for dannelse av mer uformelle relasjoner mellom brukere og ansatte. Det oppleves av meg som positivt at ansatte selv utpeker denne faktoren. Prioritering av felles aktiviteter med brukere framfor praktiske oppgaver kunne vise om det er virkelig er en faktor som påvirker dannelse av vennsksrelasjoner mellom brukere og ansatte.

Hovedfaktoren som ifølge ansatte påvirker dannelsen av vennsksrelasjoner med brukere er posisjonen av en ansatt som miljøarbeider og følelsen av det «å være på jobb». Dette kan innebære etiske utfordringer i forhold til å skape mer uformelle vennskapelige relasjoner med brukere. En til faktor som kan antas å være supplerende her er faktoren som jeg valgte å betegne som «personlig motivasjon» fra ansatte til å skape uformelle og vennskapelige relasjoner med brukere i større grad enn arbeidsoppgavene tilsier.

Dette finner bekreftelse i Meyer (2008) som understreker at ansatte utgjør en del av såkalt «betalt nettverk» og følgene av dette kan være en «skeiv relasjon» som innebærer at ansatte

kan ha rene profesjonelle, en del «overfladiske» forhold til brukere, mens lett utviklingshemmede forventer mer nære og uformelle vennskapelige relasjoner. Ut ifra undersøkelsen forekommer det at de ansatte som er mer personlig motiverte for å skape vennskapelig relasjoner med brukere er i litt større grad innstilte på å finne løsninger på de etiske utfordringer som den type relasjoner innebærer. Imidlertid de ansatte som har lavere personlig motivasjon setter i større grad fokus på de selve etiske utfordringer som vennskapelige relasjoner med brukere kan innebære og foretrekker å begrense samhandling med brukere til dagligdagse kontakt i de rammene som stillingsoppgavene tilsier.

Det er uklart hva personlig motivasjon hos ansatte er avhengig av. I mitt materiale ser det ut til at det kan ha sammenheng med utdannelsesnivå og arbeidserfaring til ansatte, siden ansatte med høyere relevant utdanning og større ansiennitet viser større personlig motivasjon til å skape vennskapelige relasjoner med brukere i sine refleksjoner.

Min oppfatning er at alle ansatte viser til en godt reflektert forståelse av sin profesjonelle rolle og hva den innebærer. Samtidig klarer alle ansatte å skille mellom sine roller som omsorgsarbeider og «venn» med brukere. Bare en del ansatte reflekterte over muligheten for å være «forbilde» for unge voksne brukere, men samtidig viser klar forståelse over de ulike rollene og funksjoner og utfordringer som disse innebærer. Dette stemmer i sin tur ikke med Lorentzen (2011) som viser til at unge voksne i mindre grad reflekterer over sin profesjonelle rolle og har vanskeligheter med å skille ulike roller de har i samhandlingen med lett utviklingshemmede ungdommer.

På bakgrunn av mitt materiale vil jeg hevde at unge ansatte som deltok i undersøkelsen viser forståelse av sin profesjonelle rolle og klarer å skille den fra en mer uformell rolle som en «venn» med brukere. Dette er et funn som kan forklares med profesjonell bevissthet blant ansatte ved den konkrete hjemmetjenesten. Samtidig kan dette gi oss grunn til å anta at ved lignende undersøkelser i en annen hjemmetjeneste kunne vi få samme resultat.

Samtidig viser ansatte til en til faktor som kan påvirke dannelsen av vennskapelige relasjoner mellom ansatte og brukere. Faktoren som jeg valgte å betegne som «personlig motivasjon» for ansatte å skape mer uformelle vennskapelige relasjoner med brukere. Interessant å bemerke er at de ansatte som viser større grad av personlig motivasjon for å skape vennskapelige relasjoner med brukere er i større grad åpne for å finne løsninger på etiske utfordringer som denne type relasjoner kan innebære. Dette kan ha sammenheng med generell motivasjon for å lykkes i noen type relasjon, som i sin tur bidrar til større motivasjon

for problemløsning i den relasjonen. Dette funnet kan finne bekreftelse i Banduras mestringsteori som hevder at personenes forventninger er sentrale for motivasjonen. Enn bedre tro en har på resultatet, desto mere energi setter en inn (Imsen 1998). Hva som kan påvirke graden av personlig motivasjon hos ansatte er uklart, men kan antas å ha sammenheng med utdannelsesnivå og reell kompetanse hos ansatte. Ifølge Banduras teori er det tidligere erfaring, støtte og oppmuntring fra andre, emosjonelle forhold knyttet til handlingen og personens tolkning av egne prestasjoner som påvirker forventinger (Imsen 1998). Hvis en tar dette i betraktning så kan det vurderes slik at ansatte som har lengre erfaring kan vise sterkere personlig motivasjon.

#### **4.4.2. Samhandling med brukere på Facebook**

Alle ansatte påpeker at de bruker sosiale media daglig, stort sett Facebook. Adferden til ansatte i sosiale media er ulik, men alle viser en tendens til å dele privat informasjon i form av utsagn og bilder med venner i nettverket. En del av ansatte deler venner i ulike grupper med forskjellig tilgang til privat informasjon. Gjennomsnittlig antall Facebook venner hos ansatte ligger på 350-400. Alle ansatte poengterer at de kan legge til personer som de ikke kjenner i virkeligheten i vennelisten. Dette stemmer med Grinter (2006) hvor det fremkommer at unge voksne har Facebook som ledende sosialt nettverk for samhandling med andre og har tendens til å ha brede vennelister som inkluderer mennesker som de ikke vanligvis omgås i hverdagen.

Imidlertid spørsmål som det ble funnet lite tidligere forskning på er samhandling mellom ansatte og brukere på Facebook. Problemstillingen for undersøkelsen var derfor refleksjoner fra ansatte over å ha to ulike roller: som personale på jobb og Facebookvenn med brukere på fritiden. Antakelsen som jeg har gjort var at unge ansatte har vanskeligheter med å ha samme forståelse av sin profesjonelle rolle i arbeidshverdagen og i den virtuelle virkeligheten, derfor kan samhandling med lett psykisk utviklingshemmede via Facebook preges av mer uformell og «vennlige» forhold med de etiske dilemmaer dette innebærer.

Resultatene av undersøkelsen oppfattes av meg slik at alle ansatte viser forståelse både av sin profesjonelle rolle og de oppgaver og restriksjoner den innebærer og hva den uformelle rollen som Facebookvenn med brukere kan innebære. Ansatte poengterer at de vet om de etiske utfordringer som vennskap med brukere via Facebook kan innebære og seks av syv ansatte ønsker å ta avstand fra den rollen.

To hovedgrunner som ansatte utpeker som mulige hindringer for vennsksforhold med brukere på Facebook er sårbarheten av sine private liv og uklare personvernregler for Facebook. Nemlig forståelsen av forskjeller mellom de to ulike rollene får ansatte reflektere over det å skjerme sitt private liv og fritiden når de ikke er på jobb. Her nevnes det vanskeligheter med å ivareta taushetsplikt på en forsvarlig måte på Facebook og refleksjoner over det å være «rollemodell» for unge brukere og etiske utfordringer knyttet til dette, for eksempel eksponering av enkelte bilder på Facebook som kan gi negative virkninger på den «rollemodellfunksjonen» i arbeidssituasjonen i etterkant.

Følgende refleksjoner stemmer ikke med Koku (2001) som påpeker at unge voksne ikke reflekterer i tilstrekkelig grad over den kommunikasjonen som de har via sosiale media.

Det er verdt å bemerke at de ansatte som viser høyere grad av personlig motivasjon for dannelsen av mer uformelle vennskapelige relasjoner med brukere i arbeidssituasjonen viser høyere motivasjon for å danne vennsksforhold med brukere via Facebook. De er innstilt på å løse de vanskeligheter denne type forhold innebærer på lik linje som i arbeidshverdagen. De viser reflektert oppfatning av selve forholdet og mulige utfordringer som det innebærer.

Ut fra ovenstående kan det vurderes at alle unge ansatte som deltok i undersøkelsen er kjent med hva rollen som venn med brukere på Facebook innebærer og hvilke utfordringer som kan oppstå ved denne type samhandling. Mesteparten av de ansatte vil ta avstand fra denne type relasjon med brukere grunnet ønske om å skjerme sitt private liv og fritid, uklarhet i forhold til personvernregler for Facebook og etiske utfordringer som kan følge av dette.

#### **4.4.3. Forskjeller mellom profesjonelle rolle og rolle som venn med brukere på Facebook**

Som framkommer av forrige avsnitt er alle unge ansatte i undersøkelsen etter min vurdering kjent med det å ha to forskjellige roller som ansatt og som venn med brukere på Facebook. Alle ansatte påpeker at de kjenner til de forskjeller som disse rollene innebærer. Mesteparten av de ansatte uttrykker ønske om å ta avstand fra rollen som venn med brukere på Facebook, grunnet usikkerhet for hvordan de etiske utfordringer som medfølger denne rollen kan håndteres. De ansatte som velger å ha vennsksforhold med brukere på Facebook viser til egenkontroll av informasjon som de formidler via Facebook, med tanke på at de har brukere

på vennelisten. Imidlertid oppfattes dette av de ansatte som ikke ønsker å påta seg denne rollen som tungvint og som de vil gjerne slippe å forholde seg til i sin fritid.

Alle ansatte påpeker at dersom det skulle bli utarbeidet regler for denne type relasjon med brukere på Facebook og privatlivet (til ansatte) skal kunne skjermes på en eller annen måte så kunne de gjerne ha denne type forhold til brukere. Siden alle ansatte er enige i at denne type aktivitet og relasjon er fremmede for utvikling av selvbilde og kommunikasjonsferdigheter hos lett utviklingshemmede.

Det er ikke mulig å forklare hvorfor alle ansatte i undersøkelsen viser forståelse for forskjellene mellom de to ulike rollene, men det kan tenkes en sammenheng mellom personlig motivasjon for dannelse av vennsforhold med brukere hos ansatte og utdannelsesnivå og ansiennitet. Dette siden ansatte med høyere utdanning og lengre arbeidserfaring viser høyere personlig motivasjon for denne type relasjoner med brukere. De er i større grad klar over de etiske utfordringer som det innebærer og er innstilte på å løse disse.

Samtidig viser ansatte som deltok i undersøkelsen til andre ansatte, gjerne unge, som ikke skiller mellom de ulike rollene og ikke klarer å håndtere kommunikasjon med brukere og andre ansatte på Facebook på en etisk forsvarlig måte. Det kan konkluderes at begrensninger for denne undersøkelsen ikke gir mulighet for å trekke konklusjoner for hele populasjonen, men for en konkret gruppe av unge ansatte. Imidlertid funnene fra denne undersøkelsen kan ha et større gyldighetsområde enn bare de som utgjør denne materiale.

Det kan vurderes om de ansatte som deltok i undersøkelsen skiller mellom de ulike rollene de har i samhandling med brukere. Mer enn halvparten av ansatte vil ta avstand fra mulige vennsforhold med brukere i arbeidssituasjonen grunnet etiske utfordringer knyttet til dette. Nesten alle ansatte vil ta avstand fra vennskapelige relasjoner med brukere via Facebook grunnet flere etiske utfordringer den samhandlingen innebærer. Ansatte poengterer at hvis det kunne bli utarbeidet regler for denne type samhandling med brukere og privatliv til ansatte skulle skjermes, så kunne de bli mer åpne for vennskap med brukere på Facebook.

## 5.0. AVSLUTNING

Mitt mål i denne undersøkelsen vært først og fremst å få tak i unge ansattes refleksjoner over å ha to ulike roller i samhandling med brukere. Forsknings spørsmål ble deretter *hvilke refleksjoner har ansatte over å ha to ulike roller: som personale på jobb og Facebook venn med brukere på fritiden.*

Stadig flere mennesker bruker sosiale media som samhandlingsarena for flere områder i sitt liv. Sannsynligvis brukes sosiale media aktivt av ulike grupper av befolkningen, noe som gjelder for lett utviklingshemmede unge voksne i like stor grad som for ansatte som jobber med dem. Det er gjort lite forskning om bruk av sosiale media av denne gruppen mennesker, og det synes ikke å være gjort forskning om samhandling mellom ansatte og brukere via Facebook. Derfor kan denne studien være betydningsfull for mulig videre forskning på dette området og for å styrke praksisfeltet sin kunnskap og refleksjon på området.

Siden forskningen om denne type relasjoner mellom ansatte og brukere er på et tidlig stadium, er det flere mulige veier om hvordan en kan gå frem videre for å øke kunnskap om dette emnet. Jeg kan gi antydninger til noen av de mulige spørsmålsstillinger for videre forskning basert på materialet fra denne undersøkelsen. Samtidig vil jeg vise til begrensninger ved dette studiet.

I min oppgave har jeg fokusert på et bestemt område ved samhandling mellom brukere og ansatte på Facebook. Det er flere områder ved enhver samhandling og jeg valgte å forske på refleksjoner til ansatte om sin rolle både som profesjonell omsorgsperson og uformell rolle som venn på Facebook. Det er viktig for videre forskning å fokusere på refleksjoner til miljøpersonell siden det er de som ofte fungerer som brobyggere til sosial omverden for unge lett utviklingshemmede. Dermed hvorvidt samhandling mellom brukere og ansatte skal utvikle seg er i stor grad avhengig av hvor mye ansatte reflekterer over sin rolle i den.

Jeg har også valgt mennesker fra en bestemt gruppe av populasjonen for min undersøkelse. Det ble unge (19-33 år) ansatte i hjemmetjenesten som samhandler med brukere hver dag og som har erfaring i samhandling med brukere i sosiale media. Empiri som jeg valgte som basis for undersøkelsen tyder på at unge voksne bruker sosiale media og spesielt Facebook daglig og har tendens til å ha det lettere å legge til andre mennesker til vennelisten (Lorentzen 2006).

Jeg fokuserte ikke på forskjeller mellom informantene, slike som kjønnsforskjeller, nasjonalitet, utdannelsesnivå, ansiennitet, noe som kunne ha betydning for videre forskning og kunne gi andre resultater om det ble tatt i betraktning.

Det ble gjort funn som går utover grensene for problemstillingen i oppgaven. Slik som relasjoner mellom ansatte og brukere på arbeidsplassen, faktorer som bidrar til bedre samhandling mellom dem og faktorer som hindrer dem. Disse funnene ble presentert for å gi en bredere kunnskapsmessig bakgrunn.

Det gjelder i sin tur for nye felt som tar for seg samhandling mellom brukere og ansatte via Facebook. Funn som ble gjort der viser til faktorer som har betydning for denne type relasjoner. Faktorer som synlighet av ansattes private liv på Facebook og uklart personvern for samhandling mellom ansatte og brukere kan bli studert nærmere i videre forskning. Siden informanter påpeker at skjerming av deres private liv og utarbeidelse av klare regler for samhandling med brukere kunne fremme vennskapsforhold mellom ansatte og brukere så kunne utarbeidelse av disse regler bli tatt med i videre undersøkelser.

Større utvalg og tilføyelse av kvantitative metoder for undersøkelsen kan bidra til bedre forståelsen av de funn som fremkommer fra denne studie.

Bruk av sosiale nettverkssider er utbredt som aldri før, og det er mye som tyder på at disse blir en viktig del av hverdagslivet for stadig flere. Allerede i 1997 påpeker Sherry Turkle at Internett har blitt et betydelig sosialt laboratorium for eksperimentering med konstruksjoner og rekonstruksjoner av selvet som kjennetegner postmoderne liv. For mange deltakere av interaktiv samhandling blir kommunikasjon i virtuell virkelighet en viktig del av hverdagen (Turkle 1997).

Som denne studien viser kan Facebook være arena for samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere også. Flere eventuelle studier kan bidra til å oppnå en større forståelse av denne delen av kontakt og samhandling mellom miljøarbeidere og brukere.



## Litteraturliste

- Boneva, Bonka S., Robert E. Kraut & David Frohlich. (2001). *Using E-mail for Personal Relationships: The Difference Gender Makes*. American Behavioral Scientist
- Christoffersen, L. og Johannessen, A. (2012). *Forskningsmetode for lærerutdanningene*. Oslo: Abstrakt Forlag
- Everett, E.L. og Furseth, I. (2012). *Masteroppgaven: hvordan begynne- og fullføre*. Universitetsforlaget
- Ellingsen, K.E. (2010). *Begrensninger og forskningsmetodiske kneiker*. Universitetsforlaget
- George, A.L. og Bennett, A. (2005). *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences*. Harvard University
- Gerring, J. (2007). *Case Study Research*. Cambridge University Press
- Goffman, E. (1963). *Stigma*. Stockholm : Norstedts Akademiska Förlag
- Grinter, R.E. (2006). *Chatting with Teenagers: Considering the Place of Chat Technologies in Teen Life*. ACM Transactions on Computer-Human Interactions, 13, 423-447
- Gneriussen, W. (2010). *Normalitet, mangfold og forvirring*. Oslo: Universitetsforlaget
- Gürgens Gjørum, R. (2010). *Usedvanlig kvalitativ forskning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hartvigsen, G., Johansen, D., Måseide, A. (2000). *Etikk og informasjonsteknologi*. Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS
- Imsen, G. (1998). *Elevers verden*. Tano Aschehoug
- Koku, E., Nancy N., Wellman, B. (2001). *Netting Scholars: Online and Offline*. American Behavioral Scientist, 44, 1752-1774
- Kvale, S. (2001). *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels forlag
- Kvale, S. (2007). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Kvalnes, Ø. *Etikk i sosiale medier*. I Brandtzæg, Gillund, Krokan, Kvalnes, Meling og Wessel-Aas. (2011). *Sosiale medier i all offentlighet*. Kommuneforlaget

- Lorentzen, P. (2006). *Slik som man ser noen: faglighet og etikk i arbeid med utviklingshemmede*. Oslo: Universitetsforlaget
- Lorentzen, P. (2011). *Ansvar og etikk i miljøarbeid*. Oslo: Universitetsforlaget
- Mazurek, M.O., Shattuck, P.T., Wagner, M., Cooper, B.P. (2011). *Prevalence and Correlates of Screen-Based Media Use Among Youths with Autism Spectrum Disorders*. University of Missouri
- Mead, G.H. (1934). *Mind, Self and Society*. Chicago: The University of Chicago Press
- Melgård, T. *Utviklingshemming*. I Eknes, J. (2000). *Utviklingshemming og psykisk helse*. Universitetsforlaget
- Meyer, J. *Mennesker med utviklingshemming og sosial kapital*. I Bjørnrå, Guneruissen, Sommerbakk. (2008). *Utviklingshemming, autonomi og avhengighet*. Universitetsforlaget
- Opsahl, K., Ravn, G. (2003). Virksomhetsteorien- den kulturhistoriske skole. *Ergoterapeuten*, 11, 21-22
- Raghavendra P., Newman, L., Grace, E., Wood, D. (2013). *I could never do that before: effectiveness of a tailored Internet support intervention to increase the social participation of youth with disabilities*. Magill: John Wiley and Sons
- Skog, B. (2008). *Fra World of Warcraft til YouTube- bruk av dataspill og nettsamfunn blant deltagere på The Gathering*. NTNU
- Thagaard, T. (2003). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. 2.utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Tidemand-Andersen, C. (2010). *Er jeg ungdom eller har jeg Downs syndrom*. Skauge Forlaget
- Turkle, S. (1997). *Life on the screen: identity in the age of the Internet*. London: Phoenix
- Vaage, S. (1989). *Oppdragelse til det moderne*. Oslo: Universitetsforlaget

### **Internet kilder:**

- Boyd, D. M. (2007). *Socializing digitally*.

[www.danah.org/papers/VodafoneReceiver.pdf](http://www.danah.org/papers/VodafoneReceiver.pdf) Lastet ned 10.09.2013

Dwyer, C., Starr, R. H., Passerini, K. (2007). *Trust and privacy concern within social networking sites: a comparison of Facebook and MySpace*  
<http://csis.pace.edu/~dwyer/research/DwyerAMCIS2007.pdf> Lastet ned 10.09.2013

Golder, S., Wilkinson, D., Huberman, R. (2007). *Rhythms of social interaction: messaging within a massive online network*. [www.hpl.hp.com/research/idl/papers/facebook/index.html](http://www.hpl.hp.com/research/idl/papers/facebook/index.html)  
Lastet ned 10.09.2013

Slørdahl, S. (2012). *Taushetsplikt på Facebook*. [www.forskning.no/blog/stigslordahl/306760](http://www.forskning.no/blog/stigslordahl/306760)  
Lastet ned 20.09.2013

<http://www.barnehage.no/no/Nyheter/2011/Mars/Far-ikke-vare-Facebook-venner/>

Lastet ned august 2013

<http://www.nettavisen.no/nyheter/article3315016.ece>

Lastet ned august 2013

## Vedlegg 1

### Samtykkeerklæring og informasjon i forbindelse med intervju

Jeg er masterstudent i spesialpedagogikk ved Universitetet i Tromsø, og jobber nå med avsluttende masteroppgaven. Fokus i oppgaven er rettet mot relasjon mellom ansatte og brukere via sosiale media. I moderne samfunn øker bruk av sosiale media og spesielt Facebook. Samtidig som vårt sosiale liv krever relasjoner til andre.

Hovedproblemstillingen i oppgaven er hvordan ansatte forstår sin profesjonelle rolle når samhandling med bruker skjer gjennom sosiale medier

For å finne ut dette ønsker jeg å intervju 7 personer i alderen 20-35 år. Unge ansatte er med i utvalget siden ifølge forskning bruker unge mennesker Facebook mest aktivt.

Spørsmålene vil dreie seg om arbeidshverdag, hvor ofte du bruker Facebook, hva slags venner du har og dine etiske og profesjonelle refleksjoner.

Jeg vil bruke båndopptaker og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent en drøy time, og vi blir sammen enige om tid og sted.

Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne kjennes igjen i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen november 2013.

Vil gjøre deg oppmerksom på at det er frivillig å være med, og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli slettet.

Dersom du har lyst til å være med på intervjuet, er det fint om du skriver under på den vedlagte samtykkeerklæringen, og leverer den i sammenheng med intervjuet.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S Med

Hilsen

Elena V Bondarenko

Samtykkeerklæring: Jeg har mottatt informasjon om studien og vil delta i intervju

Sted: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

Signatur: \_\_\_\_\_

## Vedlegg 2

## Intervjuguide

Presentasjon av forsker

Presentasjon av studie

### **Bakgrunnsspørsmål:**

Fortell om din utdanning og arbeidsbakgrunn

Fortell om din nåværende stilling og funksjon i hjemmetjenesten

Fortell generelt om din bruk av sosiale media

### **Refleksjoner over sin profesjonell rolle**

Fortell om din vanlige arbeidshverdag

Hva er dine tanker rundt relasjon til brukere i vanlig arbeidssituasjon?

I hvilken grad påvirkes relasjonen til brukerne av at arbeidet foregår i hjemmet?

Har du noe tanker om etiske utfordringer knyttet til dette?

### **Refleksjoner over sin rolle som «Facebookvenn» med brukere**

Hvor mange venner har du på Facebook?

Hva tenker du om din rolle som voksen i forhold til ungdommene

Hvis du har brukere/lett utviklingshemmede som venner på Facebook

Hvis ja, hvem la til hvem?

Kan du fortelle litt mer om hva kontakten med dem består i?

Hvor ofte har du kontakt med dem?

Hvem tar vanligvis kontakt først?

Hva er dine tanker om å ha brukere som venner på Facebook?

Er det forskjeller i den kontakten du har med brukeren på jobb, og den du har på Facebook

Hvilke forskjell?

Ser du noen problematiske sider ved det?

