

Nya böcker

Meredith, J., Giles, D. & Stommel, W. (red.) (2021) *Analysing digital interaction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Digitaliseringen av det sociala arbetets praktik har bidragit till utvecklingen av olika digitala kanaler för interaktion mellan socialarbetare och klienter. Forskning i socialt arbete har följt denna utveckling, till exempel genom att fånga socialarbetares erfarenheter av digital interaktion. Forskning har i större utsträckning även kommit att vända blicken mot den sociala interaktionen i sig, det vill säga vad som ”händer” och ”görs” i interaktionen, genom att studera naturligt förekommande data från det sociala arbetets praktik. Den här ansatsen kompletterar därmed den forskning som tillämpar intervjuer och observationer med ett deltagarperspektiv på samtalsdeltagares sociala handlingar i interaktion. I antologin *Analysing digital interaction* tar redaktörerna Joanne Meredith, David Giles och Wyke Stommel (2021) just ett sådant grepp för att studera digital interaktion. Antologin tar upp hur digital interaktion, inklusive videomedierad och textbase-rad interaktion, kan analyseras på mikronivå genom studiet av både institutionell och vardaglig interaktion. Antologin är därmed ett välkommet bidrag till debatten om hur digital interaktion kan studeras och huruvida traditionella metoder för analys av social interaktion (dvs. i regel talad interaktion) kan tillämpas även på textuell och videomedierad interaktion. Användbarheten för socialt arbete blir här påtaglig i och med den pågående utvecklingen av socialt arbete på digitala plattformar.

Redaktörerna samlar – förutom de själva – sju författare verksamma i Storbritannien, Danmark, Nederländerna och Italien till antologins tio kapitel. Samtliga redaktörer och kapitelförfattare är till vardags aktiva med att undersöka social interaktion i olika former (t.ex. verbal interaktion, digital textinteraktion och kroppsspråk), med olika fokus (bl.a. hur kategorier produceras men även gällande teman som hälsa och kön) och från olika perspektiv (bl.a. socialpsykologi, sociologi och lingvistik). De olika perspektiven tillämpas i antologins kapitel genom mikroanalyser av naturligt förekommande interaktion i olika digitala miljöer och format. Antologin utgör därför ett viktigt och originellt bidrag bestående av olika mikroanalytiska ansatser på en rik och bred empirisk samling av olika typer av digital interaktion.

I kapitel 1 introducerar Joanne Meredith, David Giles och Wyke J. Stommel läsaren för digital interaktion, vilket definieras som ”any communication that takes place within a digital environment which is designed to facilitate interaction” (s. 6). Genom en sådan definition

utmanar även författarna synen på interaktion genom att även inkludera interaktionsformer som vid en första anblick inte nödvändigtvis karaktäriseras av interaktion men som likaledes är designade för en specifik publik (t.ex. blogginlägg). Tre olika metodologiska och teoretiska perspektiv föreslås som mikroanalytiska ansatser för att studera digital interaktion, vilka omfattar samtalsanalys (*conversation analysis*, CA), medlemskategorianalys (*membership categorization analysis*, MCA) och diskursiv psykologi (*discursive psychology*, DP). Kapitelförfattarna menar att användningen av sådana mikroanalytiska ansatser erbjuder en möjlighet att förstå och undersöka såväl normer i digital interaktion som skillnader mellan digital (eller *online*) interaktion och talad respektive fysisk (eller *offline*) interaktion. Mer specifikt föreslås det framväxande subfältet ”digital CA” som vuxit fram i takt med teknologiska utvecklingar och som tar fasta på den digitala interaktionens specifika interaktionella resurser (t.ex. att interagera i skrift och användningen av emojis). Kapitelförfattarna ger även en hjälpsam och sammanfattande översikt av kunskapsläget och framväxten av digital CA.

I kapitel 2 diskuterar Hanna Ditchfield etiska överväganden för datainsamling och analys av digital interaktion. Ditchfield tar här upp fyra utmaningar gällande: 1) hur digital interaktion bör ses utifrån en skala av privat kontra publikt publicerad, 2) hur forskning bör hantera informerat samtycke i relation till privat/publikt publicerad interaktion, 3) hur anonymitet och sökbarhet bör hanteras i och med att texter publicerade på internet generellt sett är sökbara och går att spåra, 4) nya former av datainsamlingsmetoder i relation till integritet, som till exempel mjukvaror för *screen capture* som gör att forskare genom inspelningar av individers skärmaktivitet får tillgång till backstage-miljöer som vanligtvis inte når en publik. Kapitlet belyser därmed relevanta frågor och utmaningar även för socialt arbete och forskning om digital interaktion mellan socialarbetare och klienter. På liknande sätt diskuterar David Giles i kapitel 3 Twitter som textuell arena, med fokus på metodologiska implikationer sett till textbaserad interaktion. Mer specifikt belyses här kommentarer på kändisars Twitterkonton och fenomenet att användare refererar till digitalt arkiverade, äldre inlägg på Twitter för att försvara eller ställa en person till svars. Giles tar här även upp tidigare debatter om kontext i förhållande till social interaktion och kopplar på ett förtjänstfullt sätt detta till digitala miljöer genom att lyfta upp utmaningar med att helt osynliggöra den digitala arenan i vilken interaktionen produceras.

Kategorisering och identitet har länge varit centrala teman för socialt arbete och är också två teman som kapitel 4 och 5 belyser. I kapitel 4 behandlar Linda Walz hur kategorier förhandlas i textinteraktion genom studiet av bloggar. Walz analyserar med hjälp av medlemskategorianalys hur identitet konstrueras över tid med ett fokus på hur personer som har flyttat till ett nytt land använder medlemskategorier för identitetsskapande. Elisabeth Muth Andersen studerar vidare i kapitel 5 hur medlemskategorier görs relevanta i Facebook-kommentarer till ett videoklipp från en radiosändning där en programledare börjar gråta. I reaktionerna synliggörs bland annat hur gråt kopplas samman med kategorier som att vara en ”god människa”. De två kapitlen visar således upp hur mikroanalytiska ansatser kan syn-

liggöra hur kategorier produceras och görs relevanta i digital textinteraktion.

I kapitel 6 studerar Joanne Meredith också kommentarer men till digitala tidningsartiklar och utifrån en samtalsanalytisk ansats. Kommentärstrådarna karaktäriseras av att vara konfliktfyllda och analyseras utifrån hur de avslutas och rundas av. Det här visar sig bland annat göras genom ordspråk och sällan med explicita avslutningsfraser som ”hejdå”. Meredith visar genom detta hur samtalsnormer i textinteraktion till viss del skiljer sig från talad interaktion samt resonerar över tillhörande utmaningar och möjligheter med att tillämpa samtalsanalys på digital textinteraktion.

Kapitel 7 och 8 behandlar synkron – eller semisynkron – interaktion (dvs. interaktion som sker i realtid), vilket kan relateras till chattar för socialrådgivning som erbjuds på internet. I kapitel 7 behandlar Anna Spagnolli, Sonia Genovese och Mattia Mori frågan om hur samtalsurer (dvs. det en person säger eller skriver från början till slut) behandlas i chattinteraktioner mellan studenter. Kapitelförfattarna visar hur en samtalsur i chattarna i vissa fall tenderar att bestå av flera korta och inkompleta chattmeddelanden i följd, vilket skiljer sig från hur samtalsurer vanligtvis är uppbyggda i talad interaktion. Med utgångspunkt i en samtalsanalytisk ansats belyser kapitelförfattarna här även frågan om hur olika interaktionella arenor på internet skapar möjligheter och utmaningar för specifika samtalsnormer och samtalspraktiker som vanligtvis går att se i talad interaktion. I kapitel 8 berör Christian Licoppe också chattar men mellan personer som har matchat med varandra på dejtingappen Tinder. Fokus här är att – med en samtalsanalytiskt inspirerad ansats – studera den sekventiella organiseringen av chattinteraktionen men även hur samtalsdeltagare ”ghostar” varandra (dvs. plötsligt slutar att svara). Licoppe visar hur chattarna tenderar att innehålla såväl bakåtblickande (till t.ex. tidigare frågor och meddelanden) som framåtblickande (t.ex. initiera en ny fråga) drag, vilka för interaktionen framåt och skapar en tydlig frånvaro i det fall systematiken inte följs.

En annan typ av digital interaktion som i det sociala arbetets praktik kom att användas mer frekvent under covid-19-pandemin är videomedierad interaktion. Wyke J. Stommel och Martijn W.J. Stommel behandlar i kapitel 9 just sådan interaktion men med fokus på medicinska konsultationer mellan läkare och patienter via videosamtal och hur medföljande (t.ex. anhörig) till patienten deltar visuellt och audiellt. Till skillnad från textuell interaktion innefattar videomedierad interaktion interaktionella resurser som tal, kroppsspråk och blickar, vilket i kapitlet bidrar till analyser av hur patienter och läkare på olika sätt bjuder in de medföljande i samtalet och hur de medföljande själva tar initiativ till det. Kapitelförfattarna diskuterar även metodologiska utmaningar med att analysera videomaterial, till exempel i att identifiera och analysera blickar och att viktig information kan gå förlorad beroende på detaljer som placering av kameran.

I kapitel 10 bidrar Janet Smithson med en sammanfattande och framåtblickande diskussion av antologins kapitel och studiet av digital interaktion. Här konkluderar Smithson att antologins empiriska kapitel visar upp användbarheten av traditionella mikroanalytiska ansatser (som t.ex. samtalsanalys) men i anpassade former. En ytterligare angelägen fråga

Smithson lyfter upp som viktig för forskning att ta fasta på är huruvida digital interaktion göder nya beteenden, sociala normer och handlingar hos människor, eller om det också går att se samma mönster i fysiska möten och talad interaktion. I fallet socialt arbete är de här frågorna viktiga i och med dagens relativt tunna kunskapsläge om hur digital interaktion genomförs i praktiken.

En genomgående röd tråd i antologin handlar om hur metodologiska och teoretiska ansatser på (verbal) social interaktion ska, kan eller bör appliceras på digital interaktion. Vad händer när vi interagerar via digitala kanaler? Går det att likställa med när vi pratar över telefon eller ansikte mot ansikte? I socialt arbete har begrepp som *e-social work* (Lopez Pelaez m.fl., 2018) och det försvenskade *e-socialt arbete* (Scaramuzzino & Hjärpe, 2021) tillsammans med begrepp som *ICT-mediated social work* och *digital social work* (Zhu & Andersen, 2021) börjat ta fäste. En liknelse går att finna i universitetspedagogiska sammanhang relaterat till *e-lärande*. Där diskuteras på vissa håll den fortsatta överlevnaden för begreppet, där vissa menar att e:et i e-lärande lika gärna kan tas bort eftersom i princip allt lärande i dag ändå kan kopplas till internet och elektroniska system. Frågan om det är någon skillnad mellan såväl socialt arbete och e-socialt arbete som talad/fysisk interaktion och digitalt medierad interaktion i praktiskt socialt arbete är därför en fråga som även socialt arbete behöver ta fasta på.

Boken bidrar främst med empiriska bidrag men diskuterar även metodologiska, analytiska och etiska överväganden i studiet av digital interaktion. Ett exempel är integritet och informerat samtycke i relation till att samla in och analysera digital interaktion som är publikt publicerad på öppet tillgängliga plattformar. Den här infallsvinkeln kan kopplas till internetbaserad socialrådgivning i Sverige där anonyma frågor och svar publiceras på öppet tillgängliga webbplatser för vem som helst att ta del av (jfr Ingloff & Lautrup, 2016). Antologin lyfter därmed en allmän metodologisk och etisk fråga men som jag menar blir särskilt viktig för studiet av socialt arbete i digitala kanaler i ljuset av vikten av etiska överväganden och personlig integritet. Fokuset på empiri, metod och analys gör vidare att antologins varierade kapitel kan utgöra ett bidrag för flera discipliner. Det här greppet gör samtidigt att antologin lämnar det upp till läsaren att identifiera vad de mikroanalytiska ansatserna faktiskt kan erbjuda till specifika ämnen. Att användningen av samtalsanalys i socialt arbete har ökat under de senaste decennierna tyder dock på att det finns mycket att hämta från samtalsanalysen, särskilt till följd av att socialt arbete i mångt och mycket är just en diskursiv och relationell praktik med social interaktion som grundstomme (jfr Flinkfeldt m.fl., 2022). Sammantaget är antologin ett viktigt bidrag som lyckas med att på ett pedagogiskt sätt belysa och lyfta frågor och centrala diskussioner som är viktiga för socialt arbete att ta fasta på i takt med den fortsatta digitala utvecklingen.

Frida Höglund

Doktorand vid Institutionen för socialt arbete, Uppsala universitet

Referenser

- Flinkfeldt, M., Iversen, C., Jørgensen, S.E., Monteiro, D. & Wilkins, D. (2022) Conversation analysis in social work research: a scoping review. *Qualitative Social Work*, 21(6): 1011–1042. [<https://doi.org/10.1177/147332502211241>] .
- Ingloff, R. & Lautrup, L. (2016). Socialtjänsten på nätet: att tänka nytt och våga göra annorlunda. I: K. Daneback & E. Sorbring (red.) *Socialt arbete och internet: att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber.
- Lopez Pelaez, A., Perez Garcia, R. & Aguilar-Tablada Masso, M.V. (2018) E-social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6): 804–823. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>].
- Meredith, J., Giles, D. & Stommel, W. (red.) (2021) *Analysing digital interaction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T. (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg: en systematisk litteraturöversikt*. Stockholm: Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd.
- Zhu, H. & Andersen, S.T. (2021). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 11(4): 346–360. [<https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1740774>].