

**www.netstof.dk** Netstof er en hjemmeside, der består af 398 billeder svarende til 14,51 Mega Byte (MB) og 129 filer svarende til 54,12 MB, som fordeler sig på 842 sider, heraf de 377 på intranettet (hvor der kun er adgang for A&N-konsulenter). Og hvor der klikker en surfer ind ca. hver 3. sekund mellem kl. 08.00 og 16.00 på hverdage. Alle amter og enkelte kommuner er med i Netstof. Via hjemmesiden kan man bl.a. få oplysninger om hvem, der arbejder med forebyggelse i ens lokalområde, og hvilke tilbud der findes mht rådgivning, oplysning og behandling.

## www.netstof.dk - fra idé til succes

Forebyggelseskonsulenterne kunne få nok at se til, hvis de personligt skulle besvare alle de spørgsmål skoleelever stiller, når de laver opgaver om rusmidler. Derfor blev Netstof opfundet.

### AF FLEMMING WENTZER LICHT

Netstof startede som en ide hos A&N-konsulenterne i Frederiksborg og Vestsjælland amter, hvor formålet skulle være at levere oplysninger til skoleelever, der var ved at skrive projektopgaver.

Hvorfor finder man sådan en snæver målgruppe? Det er enkelt. Efter kort tid i stolen som A&N-konsulent bliver man hurtigt opmærksom på denne gruppe elever: Mange skriver opgaver om rusmidler, de kontakter ofte os, og de stiller ofte de samme spørgsmål, så det rent arbejdsmæssigt kan komme til at fylde meget at skulle svare på disse henvendelser.

Med et indskud på 20.000 kr. fra hvert amt som grundlag blev 1. version af Netstof etableret fra oktober 98. Nu er vi oppe på 3. version og burde være i gang med at planlægge 4. version af hjemmesiden. En hjemmeside har en levetid på ca. 2 år. Så kommer den til at se gammel og outdated ud. Historien om Netstof, som skal oprulles i det følgende, er også historien om, hvordan en hjemmeside udvikler sig fra en 'dum hjemmeside' til et 'intelligent dialogforum', hvor hjemmesiden også er et sted, hvor meninger og holdninger mødes og brydes, og hvor det er muligt at påvirke de unges rusvaner.

### Fakta, fun & dialog

Når indholdet på hjemmesiden skal vurderes, er det vigtigt at fastholde, at målgruppen er unge, der går i 8., 9. og 10. kl., og

indholdet skal primært give mening for de elever, der skriver projektopgaver. Ved primært at fastholde den meget snævre målgruppe har vi i redaktionen fået et instrument til at sortere i den uoverskueligt store mængde materiale, der er om rusmidler. Den snævre målgruppe har også haft den fordel, at vi har været i stand til at afværge angreb fra enkeltpersoner, grupper og organisationer, som mener, at deres gruppe skulle tilgodeses med indhold på Netstof. Indholdet på Netstof kan som udgangs-

punkt deles op i tre hovedgrupper: Fakta, fun-stof og dialogbaseret indhold. *Fakta delen* består af alt lige fra leksikon opslag om de enkelte stoffer og diverse pjecer, der er lagt ud på nettet - til præfabrikerede spørgsmål, som vi har svaret på i forvejen. Enkelte af faktaoplysningerne er også henvendt til lærerne. *Fun-stof delen* består af et spil, som vi har købt i Slovenien, og uddrag fra nogle tegneserier, som 'omtaler' stoffer eller viser figurer, der er påvirket af stoffer. Det er bevidst ikke den del på Netstof,

vi gør mest ud af, men når der kommer noget relevant fun-stof 'forbi', så sætter vi det på siden. Når vi ikke gør mere ud af det, skyldes det, at Netstof alligevel aldrig ville kunne konkurrere med professionelle spillesteder, som de findes på blandt andet TV2.dk, så derfor skal det fun-stof, der er på siden, relatere sig til rusmidler. *Dialogdelen* er udviklet hen over årene og udvikles stadig. Som et eksempel på denne udvikling arbejder vi i øjeblikket på, hvordan vi via SMS kan give de unge adgang til siden. Det kunne for eksempel være, at de unge kunne kommunikere med vores leksikon og måske sende en SMS til 'nestof-leksikon hash' og få en SMS sendt tilbage med nogle fakta om hash. Ligesom de kunne sende indlæg til brevkassen via mobiltelefonen og få svar tilbage på mobilen.



## Unge og stoffer

**www.arf.dk** På Amdrårdsforeningens hjemmeside [www.arf.dk](http://www.arf.dk) ligger rapporten 'Status om indsatsen over for børn og unge med misbrugsproblemer' fra 2003. Rapporten giver et overblik, over hvilke tilbud der i 2003 var i de forskellige amter mht forebyggende initiativer som rådgivning og vejledning, ambulante behandlingsforløb samt intensiv døgnindsats.

### Skema over forskellige rådgivningssituationer:

#### Karakteristika ved kommunikation via traditionel skriftlig fremstilling, mundtlig fremstilling og e-mail

		SKRIFT	TALE	E-MAIL
1	Fysisk nærhed	Adskilt i tid og rum	Ansigt til ansigt	e-mail giver bedre mulighed for hurtig feedback i forhold til normal skriftlig fremstilling. Dermed opstår fornemmelse af familiaritet og interaktivitet med modtager
2	Mulighed for fri samtale	Mangel på fysisk tilstedeværelse befordrer den fri samtale	Kendt alder, køn og status opbygger hierarki	e-mail giver mere plads til den fri samtale end normalt skriftsprog
3	Grad af personlig åbenhed	Mangel på fysisk tilstedeværelse medfører åbenhed	Åbenhed hæmmet af samtalepartners fysiske tilstedeværelse	e-mail medfører endnu mere åbenhed end normalt skriftsprog
4	Initiativ	Adskilt i tid og rum	Ansigt til ansigt	e-mail giver bedre mulighed for hurtig feedback i forhold til normal skriftlig fremstilling. Dermed opstår fornemmelse af familiaritet og interaktivitet med modtager
5	Respons	Kan skrive til hvem som helst, men man har ikke kontrol over, hvem der modtager på adressen	Taleren er ikke altid fri til at tage initiativ selv ansigt til ansigt	e-mail giver let adgang på alle tider – tilgængelighed gør det lettere at sende end ved traditionel skrivning
6	Varighed	Varigt	Flygtigt	Selvom e-mail i sin natur er varig (kan gemmes), anvender brugere det på linie med (flygtige) telefonopkald eller ansigt-til-ansigt konversationer. Brugeren sker ofte på samme måde med manglende redigering og mindre formel stil
7	Behandle information	Kan læses hurtigt	Lineært kun i takt med, at det produceres	Hurtigere at scanne for information end talesignal
8	Redigering	Redigeret	Ikke redigeret	Mindre redigering end normal skrivning. I takt med, at e-mail i nogle sammenhænge fungerer som officielle breve, opstår bedre redigering
9	Formalitetsniveau	Højt	Lavt	Traditionel e-mail er mere ufornøjet end traditionel skrivning. Fx ufornøjet 'hej' selv til nogen, man ikke kender. Anvendelsesmulighederne øges (fx jobsøgninger, takkebrev mv.) - e-mail udvidet til også at omfatte mere formelle stilistiske træk
10	Følelser	Varieret, men ofte kontrolleret, før besked afsendes	Varieret, men ofte ikke selv-kontrolleret	Følelser i e-mail ofte ikke kontrolleret før afsendelse. Mangel på paralingvistiske træk og umiddelbar respons kan yderligere opflamme e-mail følelser
11	Humor	Varieret	Oftest høje	Brug af humor i e-mail til at etablere kontakt forekommer ofte, fordi man vil afhjælpe mangel på visuelle tegn, og fordi e-mail fremmer personlig åbenhed

### Problem-tilbud

Vi har to tilbud på hjemmesiden, som bliver brugt af unge, der har problemer: Dels et debatforum benævnt 'ung til ung', hvor unge på egne præmisser (eget sprog, selvvalgt indhold) søger råd hos hinanden, dels en brevkasse. Tanken bag brevkassen var, at de unge kunne skrive deres spørgsmål, hvorefter A&N-konsulenterne kunne svare. Brevkassen fik de første år ca. 1.000 breve om året. Det første år omhandlede ca. 1/5 af brevene personlige problemer med stofbrug hos de unge. Nu er det mellem 1/4 og 1/2 af brevene. Rådgivningen har ikke altid medført, at de unge er stoppet med deres misbrug, men at de er blevet

bevidste om, at de har et misbrug. De pårørende er blevet bevidste om de handlemuligheder, de har.

Selv om brevkassen fra starten ikke var tænkt for unge med problemer, så har vi valgt at svare på deres henvendelser. Den problemløsende brevkasse er således fremtvinget af brugerne og ikke planlagt af redaktionen (amterne og kommunerne) bag Netstof.

### Netrådgivning

Hvad er netrådgivning, og hvordan adskiller den sig fra traditionel rådgivning? Netrådgivning opstår, når en person søger hjælp via nettet til at løse et problem og kontakter en rådgiver, som sva-

rer på henvendelsen via nettet. De personer, der modtager rådgivning, vil jeg her i artiklen betegne som brugere. Hermed har jeg antydning en væsentlig forskel på rådgivning via nettet og så traditionel rådgivning. På nettet er det modtageren af rådgivning, der bestemmer tempoet, og han/hun har hele tiden muligheder for med et enkelt klik at afbryde 'konsultationen/samværet'. Terapeuten har ikke som ved en 'ansigt-til-ansigt'-konsultation muligheden for at 'holde fast' i brugeren. Brugeren skal ikke finde på en undskyldning for at rejse sig og gå. Terapeuten har også ved 'ansigt-til-ansigt'-rådgivning som regel et navn og sandsynligvis en adresse, hvor han/hun



FLEMMING WENTZER LICHT  
 UDDANNET FOLKESKOLELÆRER  
 MASTER I SUNDHEDSPÆDAGOGIK  
 ARBEJDER SOM A&N-KONSULENT I VESTSJÆLLANDS AMT

kan få fat i brugeren. Alle disse muligheder har terapeuten ikke i det virtuelle rum. En anden væsentlig forskel mellem 'ansigt-til-ansigt'-behandling og behandling via nettet er, at det ene er en mundtlig form, og det andet er en skriftlig form, som stiller nogle specielle krav til de kompetencer, der skal være både hos brugeren og terapeuten.

Man kan betragte e-mail som en helt ny form for kommunikation – 'talking in writing'<sup>1</sup>. På dansk kunne det måske oversættes til 'tale på skrift'. Man kan ikke overføre skriftsprogets muligheder og begrænsninger, som vi kender det fra breve og anden litteratur, til e-mail eller brevkasser på nettet. Der kan argumenteres for, med udgangspunkt i omstående skema, at e-mail tilfører kommunikationen mellem mennesker nogle nye dimensioner og muligheder på tværs af alder, køn, økonomisk og social status. At man godt kan sende varme følelser og nærhed via e-mail er de forskellige netdating hjemmesider et eksempel på. Netrådgivningens særlige setting stiller krav til det rådgivningsperspektiv, rådgiveren vælger at tage udgangspunkt i.

## Net-kompetencer

Brugeren skal være i besiddelse af følgende kompetencer:

- kunne læse og skrive
- have adgang til edb-udstyr.
- kunne bruge edb-udstyr
- kunne navigere på nettet
- have kendskab til netsproget<sup>(2)</sup>
- kunne mestre 'tale-på-skrift'
- være motiveret (man kan jo bare klikke sig væk)
- have forventning om, at mediet kan bruges til sociale formål
- have tid og intellektuel mulighed for at løse eventuelle opgaver.

Rådgiveren skal være i besiddelse af følgende kompetencer:

- have adgang til edb-udstyr
- kunne bruge edb-udstyr
- kunne navigere på nettet
- have nem og tilgængelig hjemmeside
- have kendskab til mediet og netsproget
- mestre 'tale-på-skrift'
- have forventning om, at nettet kan bruges til sociale formål

- have vilje og engagement til at hjælpe
- have viden om, hvordan man giver brugeren tro på, at han kan hjælpes
- have det 'rigtige' netrådgivningsperspektiv.

Det er et problem for netrådgivningen, at det nonverbale sprog mangler. Terapeuten kan ikke se, om brugeren græder eller har korslagte arme. På den positive side tæller, at brugeren heller ikke kan se, hvis terapeuten har korslagte arme eller himmelvendte øjne. En psykodynamiker vil registrere disse nonverbale signaler og bruge dem i sine tolkninger. En oplevelsesorienteret terapeut vil kommentere disse nonverbale signaler og bringe det ind i rådgivningen. Så man kan argumentere for, at terapeuten i netrådgivningen mister en masse vigtige informationer.

## Rådgivningssituationer

Punkt 2 og 3 i omstående skema indikerer imidlertid, at brugeren hurtigere åbner op og ikke er bange for at afsløre sig selv: 'Fraværet af ansigt-til-ansigt-signaler opmuntrer nogle mennesker til at være mere ærlige og udtryksfulde (der er ingen blokeringer)<sup>3</sup>, for han eller hun er jo anonym - i modsætning til ved 'ansigt-til-ansigt'-rådgivning. Og som påpeget nedenfor er der en udpræget brug af 'emotioncons' (smilies) og 'actionwords' (fx 'LOL' = Laughing out loud), som gør det muligt at inddrage 'kroppen' i e-mail kommunikation. 'E-mail er ikke blot elektronisk post sendt via internettet. E-mail kommunikation skaber et psykologisk rum, hvori to mennesker – eller grupper af mennesker – interagerer. Det skaber en kontekst, hvori menneskelige relationer kan udfoldes'<sup>4</sup>.

I omstående skema<sup>5</sup> er de væsentligste forskelle på forskellige rådgivningssituationer (traditionel, skriftlig rådgivning, ansigt-til-ansigt-rådgivning og netrådgivning via e-mail) listet op.

## Perspektiver

Ligesom beruselse og deraf følgende misbrug er noget, der er kommet for at blive, så er jeg også sikker på, at netbaseret rådgivning er noget, der er kommet for at blive. Det er klart, at netbase-

ret rådgivning er virksomt over for den gruppe af unge, som har erkendt, at de er ved at få problemer med et eksperimenterende forbrug af stoffer, og som har de ovenfor beskrevne kompetencer med hensyn til brug af nettet.

Men jeg synes, der ligger en klar opgave forude, nemlig i respekt for et demokratisk sundhedsparadigme at udvikle det eller måske de rigtige webrådgivningsperspektiv/-er, som tager højde for de forskellige brugere, der kan finde på at benytte sig af en netrådgivning. Der findes flere forskellige rådgivningsperspektiver, som kan bruges. Måske skal man kombinere forskellige rådgivningsperspektiver, så der bliver et egentligt netrådgivningsperspektiv, så vi ender med at have et netrådgivningstilbud, der er beskrevet og defineret som en selvstændig disciplin, og ikke defineret som et 'ansigt-til-ansigt'-tilbud minus nogle funktioner. Mange af overvejelserne i denne artikel vil kunne bruges inden for andre områder end lige netop misbrugsfeltet, for eksempel traditionel rådgivning af børn (børnetelefonen), sexrådgivning, rådgivning til kræftpatienter med videre.

## NOTER

- 1 Suler, John: Psychological Dynamics of Online Synchronous Conversations in Text-Driven Chat Environments. Text talk. Rider University. 1997.
- 2 Se note nr. 5.
- 3 Suler, John: Pshychoterapy in Cyberspace - A 5-Dimension Model of Online and Computer-mediated Psychotherapy. Rider University. 1999, rev. 2004.
- 4 Suler, John: E-mail Communication and Relationships. Rider University. 1998, rev. 2003.
- 5 Lønsted, Wilhelm & Schramm, Mads: [www.naerkontakt.net](http://www.naerkontakt.net) - netpsykologi, kommunikation og rådgivning. Dansk Psykologisk Forlag. 2001.