

# Vi tar imot 25 000 ungdommer hver dag

25 000 besøker oss på ung.no hver dag. 1,5 millioner nedlastinger av sidene våre skjer hver måned. 600 stiller spørsmål i uka – og får svar! Dette er min hverdag som helsesøster på nett.



Av Anne Bentzrød, rådgiver og helsesøster på ung.no og helsesøster i Ås kommune.

**D**enne siden er helt topp. Dere skriver så mye bra, og dere forklarer det på en grei måte, uten å gjøre det altfor enkelt. Jeg har sendt inn spørsmål flere ganger, og alltid fått svar innen en uke. Dere viser at dere faktisk bryr dere. Dere har gjort livet lettere for meg, dere hjelper meg når jeg er langt nede, dere får meg til å skjønne at jeg faktisk er helt normal. Stå på!

Dette er også en del av min hverdag: takknemlig ungdom.

Ung.no har i ti år vært informasjonskanal for ungdom på nett. Jeg er helsesøster i ung.nos redaksjon. En redaksjon med fire flotte, medieutdannede medarbeidere og meg som eneste med en fagspesifikk utdanning. Der kommer en bred helsesøsterkompetanse til stor nytte. Selv har jeg 17 års erfaring med å jobbe med ungdom på Helsestasjon for ungdom, mange år i skolehelsetjeneste på barne- og ungdomsskole og mye og god erfaring med jobbing i tverrfaglige

team. Jeg har også lang ledererfaring som kommer godt med.

Ung.no er det offentlige nettstedet for ungdom. Et reklamefritt nettsted siden februar 2003. Et nettsted som ungdom kjenner og bruker. Bare siste året har det vært en økning av bruken på 50 %.

Nettstedet har som mål å gi ungdom, 13–20 år, informasjon om blant annet barnevern, vennskap, kriminalitet, samliv, psykisk helse, samlivsbrudd og problemer hjemme. Til sammen 100 ulike tema vi tenker ungdom trenger informasjon om.

## Har krav på informasjon

Nettstedet er organisert under Bufdir, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. Utgangspunktet for innholdet på ung.no er FN's konvensjon om barnets rettigheter. Spesielt artikkel 13 om retten til å få informasjon, og artikkel 17 om at staten skal sikre barn tilgang til informasjon fra et mangfold av nasjonale og internasjonale kilder. Ungdom har rett til – og krav på informasjon om saker som angår dem, og om hvilke rettigheter, muligheter og plikter de har. På ung.no skal de finne den informasjonen de trenger, og artiklene skal være oppdatert, kvalitetssikret og ikke

minst brukertilpasset. Informasjonen skal være lett å forstå og lett å finne.

Det er flere veier til informasjon på ung.no: Artikler, spørretjeneste, quiz og vote. Som helsesøster har jeg et redaksjonelt ansvar for å være med på å produsere, kvalitetssikre og tilrettelegge all informasjon som er tilgjengelig på ung.no. Ung.no viser hva ungdom er opptatt av og lurer på. Dette gjør også at mediene bruker oss i stor utstrekning. Kontakt med mediene er også en del av helsesøsterjobben på ung.no. Kontakt med mange fagmiljøer likeså.

*Tankene kommer alltid tilbake! På barne- og ungdomsskolen ble jeg mobbet sinnsykt mye! Guttene pleide å banke meg opp, og jentene fryste meg ut. Får bare lyst til å banke dritten ut av bøllene for det de gjorde mot meg. Jeg var alltid den flinke, som skulle være den som var klokere. Den som alltid skjerpet seg. Jeg tenkte «kanskje det er det som er problemet». Nå går jeg på videregående, og jeg er bare redd for at det skal skje igjen! Har det ikke så lett og det føles som et ork hver dag jeg går til timen...*

## Anonymt

Spørretjenesten er en av deltjenestene på ung.no. Det er tydelig at ungdom



**ANONYM:** På ung.no kan ungdom spørre om hva de vil uten å si hvem de er. Illustrasjonsfoto Colourbox.

har et behov for å få anonymisert hjelp. Ingen ting er farlig å spørre om når det er anonymt, og det er ofte første skritt på veien mot å oppsøke mer hjelp om det trengs. På ung har vi et stort fokus på å både gi hjelp til selvhjelp og å oppfordre til å søke hjelp der man bor når det trengs. Som helsesøster svarer jeg, som en av de 70–80 svarerne som er tilknyttet ung.no, på en mengde spørsmål. Som helsesøster er vi vant til å være førstelinjetjeneste, en tjeneste med lav terskel, -være der ute i folks liv, lett tilgjengelig og gi tidlig hjelp, veiledning og råd.

Som helsesøster på nett, er min erfaring at jeg jobber i en multelinjetjeneste, en tjeneste helt uten terskel. Svært tett innpå ungdoms liv, og små og store hverdagsproblemer. Det føles meningsfullt og nyttig. Det er også et bredt tverrfaglig samarbeid på ung.no. Vi jobber sammen for ungdommene på tvers av alle faglige grenser, og det er jo en drømmesituasjon.

*Jeg har null selvtillit og jeg føler meg stygg og feit. For å være helt ærlig så synes jeg at ingenting er positivt med meg selv. Og dette er noe som er alvorlig for jeg spiser lite og jeg har prøvd mange ganger på selvmord men jeg er jo alltid med kjæresten min så han stopper meg hver gang. Please svar meg, jeg trenger hjelp.*

I tillegg til å gi enkeltungdom svar på det de spør om, ser vi på spørsmålene de stiller som den viktigste måten å få vite hva de er opptatt av, slik at vi i neste omgang kan produsere aktuelle artikler

for andre ungdommer å se hva andre mener, nyttig for oss som skal gi ungdom informasjon og ikke minst nyttig for den som trenger å vite noe om hva ungdom mener. Her er det godt stoff for helsesøstre, lærere, politikere og media.

#### Utfordrer fagligheten

Ung.no har hatt 10-årsjubileum som informasjonskanal for ungdom. Jeg har vært med i sju av disse årene. Å jobbe med nett har vært nybrottsarbeid. Det var ingen lærebok å slå opp i. Det var bare å kaste seg ut i det og ta utfordringene

## «Ingen ting er farlig å spørre om når det er anonymt.»

og drille inn kunnskapen ved å legge ut quiz om temaet. Vote om aktuelle tema gir oss raskt en anelse om hva ungdom mener om en sak. Når de også kommenterer, gir det et godt bilde av deres meninger og holdninger. Nyttig

gene som de kom. Det har vært en helt ny arena å være helsesøster på. Kanskje ser vi starten på utviklingen av et nytt fagområde?

Å svare på nett har gitt noen faglige utfordringer. Det kan være vanskelig



**FOR ALLE:** På ung.no finnes det mye nyttig informasjon som hvem som helst kan gå inn og lese. Illustrasjonsfoto: Colourbox.

å svare godt når man ikke får sjekket ut om mottaker forstår. Kommunikasjonens grunnprinsipper blir satt på prøve. Jeg må prøve å gi god veiledning uten å vite noe mer enn akkurat det den enkelte har ønsket å dele og jeg må forholde meg til at jeg ikke får sjekket ut hvordan svaret blir oppfattet. Noen deler mye og skriver sitt liv i et spørsmål. Andre spør kort og spesifikt. Det å gi et svar som er nyttig akkurat i den situasjonen de er i, er like utfordrende ved hvert eneste svar jeg gir.

En viktig oppgave, er å anonymisere og ivareta taushetsplikt. Ungdommene utleverer mye. Vi kan legge ut svarene åpent og passe på å få det godt anonymisert, eller vi kan svare ungdommen «kun til bruker» og slik at andre ikke ser svaret. Vi kan velge en slik løsning for å ivareta brukerens anonymitet eller for å hindre uønskete effekter som at de tipser hverandre om ulike selvskadingsmåter eller driver annen uheldig «deling». Vi må gjøre etiske og faglige vurderinger som dette ved hvert eneste spørsmål.

Helsesøsterkompetanse og kunnskap om ungdoms atferd, om ungdoms

liv på skole, blant venner og i familien, om kommunikasjon med ungdom, om ulike helseutfordringer og ikke minst om de ulike hjelpetilbudene som finnes ute i kommunene har vært viktig inn i redaksjonen på nettsideneste som ung.no. Helsesøster har en bredde i kunnskapen som få andre har. Det vises blant annet

## «Jeg har lært om ungdom av ungdom.»

når det er sammensatte spørsmål der det er vanskelig å finne noen til å svare: Helsesøster er god å ha for å finne svar. Det å ha en jobb som helsesøster ute i en kommune, samtidig med jobb på ung.no, har for øvrig vært nyttig for at svarene jeg gir skal bli virkelighetsnære.

*Jeg har nå i lang tid nå grublet over hva jeg vil jobbe med i fremtiden. Har kommet frem til at jeg ønsker å bli helsesøster. Vi har helsesøster på skolen vår en dag i uken. Jeg synes det er altfor lite. Jobben dere gjør her er fantastisk, og dere har gitt*

*meg svar på masse viktige spørsmål tidligere, TUSEN TAKK for det. Klem Hanne 15*

### Blir sett i kortene – lærer mye

En utfordring med å jobbe på nett, har vært at alt jeg gjør blir offentlig. Alle kan se og kritisere jobben jeg gjør. Ganske skummelt, men bra for kvalitetssikringen.

Det å jobbe i denne nettredaksjonen, har gitt meg en utrolig kompetanseheving. Jeg har lært mer enn av noen videreutdanning. Jeg har lært suksessivt med at kompleksiteten i spørsmålene har økt. Jeg har lært om ungdom av ungdom. Det er unikt å møte så mange ungdom og få presentert så mange ulike problemstillinger. Og det som ligger på ung.no har ikke minst vært nyttig å bruke i møte med ungdommer i virkeligheten. Eksempler på spørsmål og quizer til undervisning, tips om nyttige artikler i ulike samtaler og tall fra votes når jeg prater med lærere, foreldre og media. Og kjære helsesøsterkollega: Denne basen ligger der tilgjengelig på nett også for deg. 100 000 spørsmål, 3000 artikler, 200 votes, 150 quizer og masser av kommentarer fra ungdom. Bare ta for deg! ■