

## «Jeg har også vært der»

Betydningen av egenerfaring  
i kommunal psykisk helsetjeneste

FORFATTER HEIDI ERITSLAND

VEILEDER

Heidi Esma Dahl Bønnhoff

**Universitetet i Agder, 2020**

Fakultet for helse- og idrettsvitenskap

Institutt for psykososial helse

Master

**Hvilken betydning har erfaringskunnskap  
i kommunal psykisk helsetjeneste  
sett fra erfaringsmedarbeidere sitt perspektiv**

ME-504

Vitenskapsteori og metodelære

Universitetet i Agder, Fakultet for helse og idrettsfag

14- 05- 2020

Antall ord: 15111

## **Forord**

Studiet i psykososial helse som har resultert i denne masteroppgaven, har vært en spennende reise for meg - prosessen har vært både givende og utfordrende. Jeg har lært mye om meg selv og blitt mer reflektert innen fagfeltet mitt.

Først og fremst vil jeg takke min veileder stipendiat Heidi Esma Dahl Bønnhoff. Hun har vært positiv til prosjektet mitt helt fra starten av, og når jeg har opplevd å stagnere, har hennes konstruktive tilbakemeldinger vært avgjørende for å komme videre i prosessen.

Jeg vil takke mine medstudenter Magnus og Renate for faglige diskusjoner og filosofiske samtaler som har vært til inspirasjon i arbeidet med masteroppgaven. Rita og Olav takker jeg for korrekturlesing. Tante Kari har fungert som en god pådriver underveis.

Min ektemann Felipe har vist tålmodighet og hatt troen på meg hele veien. Samtidig har han minnet meg på at livet består av langt mer enn en masteroppgave.

Kristiansand, mai 2020

Heidi Eritsland

## Sammendrag

**Studiens bakgrunn:** Politiske føringer har de siste tiårene beskrevet behovet for at brukernes stemme i større grad får ta del i utviklingen av psykisk helsetjeneste. Føringerne har bidratt til at det er opprettet flere stillinger for erfaringsmedarbeidere i norske offentlige psykisk helsetjenester. Forskning har vist både positive og utfordrende deler ved denne ordningen, noe denne studien også gjenspeiler.

**Hensikt og problemstilling:** Hensikten med studien var å utforske opplevelser og erfaringer til personer ansatt som erfaringsmedarbeidere. Problemstillingen er: Hvilken betydning har erfaringskunnskap i kommunal psykisk helsetjeneste, sett fra erfaringsmedarbeidere sitt perspektiv?

**Metode: design, utvalg og analyse:** Studien har en hermeneutisk-fenomenologisk tilnærming. Kvalitativt intervju ble brukt for å samle data fra fire erfaringsmedarbeidere. Analysen er gjennomført i henhold til deskriptiv analyse gjennom fire trinn utviklet av Giorgi og Nvivo. Disse ble tatt i bruk for å finne meningsbærende enheter. Når den deskriptive analysen var utført, gikk jeg inn i en hermeneutisk fortolkningsprosess.

**Resultater:** Resultatet av denne studien er at erfaringskunnskap har betydning på fire områder. Erfaringskunnskap får betydning: 1) for møtet med brukeren, 2) i møtet med kollegaer, 3) for erfaringsmedarbeideren sin egen del 4) når det mangler rammer rundt arbeidet. Resultatet gav videre grunnlag for spørsmål som ble drøftet opp mot Alex Honneth sin anerkjennelsesteori.

**Konklusjon:** Studien viser hvordan deltakerne i stor grad opplever anerkjennelse på arbeidsplassen, men funnene tyder også på at noen konkrete områder bør forbedres. Rammer rundt arbeidet blir ansett som viktig av erfaringsmedarbeiderne. I tillegg opplever de at det er av betydning at arbeidsgiver har innsikt i hva erfaringskunnskapen kan bidra med på arbeidsplassen. Ved at erfaringsmedarbeideren sin rolle konkretiseres vil det danne grunnlag for tillit og anerkjennelse hos kollegaer.

**Nøkkelord:** Erfaringsmedarbeider, erfaringskunnskap, anerkjennelsesteori, hermeneutisk-fenomenologisk metode, kommunal helsetjeneste, rus og psykiske lidelser

## Summary

**The background of the study:** During the last decades, the political guidelines have described the need for increasingly incorporating the service users voice into the development of mental health services. These guidelines have resulted in an increase of positions for peer workers within the Norwegian public mental health services. Research has shown both positive as well as challenging sides of this scheme, which are reflected in this study.

**Purpose and Issue:** The purpose of the study was to explore the experiences of the people engaged as peer workers. The focus has been: What is the importance of experiential knowledge within the public mental health services from the perspective of the peer workers.

**Method: design, selection and analysis:** The study has a hermeneutical-phenomenological approach. Qualitative interview was the method used to collect data from four peer workers. The analysis was conducted according to the four steps of descriptive analysis developed by Giorgi, and Nvivo was used to identify meaningful units. When the descriptive analysis was completed, I proceeded into the process of hermeneutical interpretation.

**Results:** The result of this study is showing that experiential knowledge is important in four different ways: 1) when encountering the service user, 2) when encountering the colleagues, 3) for the peer workers themselves, and 4) when identifying the frames for the work. The results also raised questions which I discuss by using the theory of Alex Honneth.

**Conclusion:** The study is showing that the participants are experiencing recognition at the workplace. Nevertheless, the study reveals some specific area which should be improved. Identifying the frames for the work is important for the peer workers. They also see it as important that the employer has insight in the values of experiential knowledge and its contribution to the workplace. When the role of the peer worker is concretized, this will create a foundation for trust and recognition among the colleagues.

**Keywords:** peer workers, experiential knowledge, theory of recognition, hermeneutical-phenomenological, municipal health services, drug and mental disorders

## Innhold

1.0 INNLEDNING.....	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Hensikt og problemstilling.....	1
1.3 Begrepsavklaring.....	3
1.4 Oppgavens videre oppbygging.....	3
2.0 TIDLIGERE FORSKNING.....	5
2.1 Norske studier om ansettelse av erfaringsmedarbeidere .....	5
2.2 Internasjonale studier om ansettelse av erfaringsmedarbeidere.....	6
3.0 TEORETISK RAMMEVERK.....	8
3.1 Tre former for anerkjennelse .....	8
3.1.1 Anerkjennelse gjennom kjærlighet.....	8
3.1.2 Rettslig anerkjennelse .....	9
3.1.3 Sosial anerkjennelse.....	9
3.2 Krenkelse .....	11
3.2.1 Krenkelse leder til sosial kamp .....	11
3.3 Kort om forholdet mellom Honneths teori og mitt datamateriale.....	12
4.0 METODE & DESIGN.....	13
4.1 Rekruttering av deltakere.....	14
4.2 Gjennomføring av intervjuene .....	15
4.3 Studiens validitet.....	17
4.4 Deskriptiv analyse og hermeneutisk tolkning.....	18
4.5 Egen rolle som utforsker.....	19
4.6 Etske overveielser .....	21
5.0 ANALYSE.....	22
5.1 «Jeg har også vært der» - Erfaringskunnskapens betydning i møte med bruker .....	22
5.2 «Du har gjort en kjempe jobb, for vi nådde ikke inn» - Erfaringskunnskapens betydning i møte med kollegaer .....	24
5.3 «Gevinst for meg på det personlige planet» - Erfaringskunnskapens betydning for erfaringsmedarbeideren sin egen del.....	26
5.4 «Veien blir til mens vi går» - Erfaringskunnskapens betydning når det mangler rammer rundt arbeidet .....	27
6.0 DRØFTING.....	30
6.1 På hvilke måter opplever erfaringsmedarbeidere anerkjennelse på sin arbeidsplass? .....	30
6.2 Hvilke forhold må ligge til rette for at erfaringsmedarbeidere skal oppleve anerkjennelse?..	34
7.0 OPPSUMMERING OG KONKLUSJONER .....	38
7.1 Forslag til videre forskning.....	39

Referanser.....	41
Vedlegg 1: Intervjuguide.....	44
Vedlegg 2: Godkjenning FEK.....	45
Vedlegg 3: Godkjenning NSD.....	46
Vedlegg 4: Informasjonsskriv .....	48
Vedlegg 5: Samtykkeerklæring .....	50

# 1.0 INNLEDNING

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg hadde nylig byttet jobb fra å være sykepleier i somatikken til kommunal psykisk helsetjeneste. Som nyansatt var jeg ivrig etter å observere mine kollegaer i deres interaksjon med beboerne for å på denne måten gjenoppdage meg selv som hjelper. I dette landskapet kom ideen til denne oppgaven. En av mine kollegaer utpekte seg nemlig i sin tilnærming til beboerne. Mens noen av de ansatte hadde utfordringer med å komme i kontakt med enkelte av beboerne, kunne han sette seg på benken utenfor kontoret og beboerne kom strømmende til. De kunne sitte og prate i lang tid om alt fra små bagateller til store verdensproblemer. Slik jeg opplevde det, var det noe eget med denne kollegaen uten at jeg kunne sette fingeren på hva det var.

Etter hvert som jeg ble kjent med min kollega, fikk jeg vite at han hadde en fortid med rusproblemer og psykisk uhelse<sup>1</sup>. Etter å ha blitt rusfri og i bedre psykisk helse, fortalte han at det var givende å bruke egne erfaringer i møte med andre mennesker og jobbe som erfaringsmedarbeider. Likevel var rollen utfordrende. Kollegaen min beskrev hvordan han opplevde å ikke bli likestilt med sine kollegaer. Da alle kjente til hans fortid opplevde han at det nærmest ble sydd puter ble sydd under armene ved at han ble skånet for flere arbeidsoppgaver. Da han ønsket å bli betraktet som en ordinær ansatt ble det derfor viktig for min kollega å ta utdanning og tre ut av rollen som erfaringsmedarbeider.

Historien til min kollega gjorde inntrykk på meg. Min oppfatning var at erfaringsmedarbeidere har gode betingelser og at det å være erfaringsmedarbeider ville være et meningsfullt arbeid. Det var derfor vanskelig for meg å skjønne at han valgte å gå ut av denne rollen. Forforståelsen min ble utfordret gjennom kollegaens historie og gjorde noe med meg. Jeg var rett og slett nysgjerrig på hvilke andre erfaringer som finnes der ute. Jeg fant fort ut at jeg var i ferd med å dykke inn i et hittil ukjent terreng -hva innebærer det å være erfaringsmedarbeider, og hvordan oppleves det å ha denne rollen?

## 1.2 Hensikt og problemstilling

De siste tiårene har det skjedd store forandringer i tjenestene innen psykisk helsearbeid, og flere faktorer har spilt inn i denne utviklingen (Ingeberg, Tallaksen & Eide, 2006). Blant annet kom det

---

<sup>1</sup> Jeg har fått tillatelse av kollegaen til å gjengi denne historien i masteroppgaven.



frem i Stortingsmelding 25 at det psykiske helsearbeidet bestod av brister i alle ledd (Sosial- og helsedepartementet, 1996-1997). Som følge av denne kartleggingen ble det bevilget penger til sektoren. Det ble dermed mulig for at andre faggrupper enn helsearbeidere hadde mulighet til å ta videreutdanning i psykisk helsearbeid. Utviklingen som skjedde i denne perioden, bidro til mangfoldet vi i dag ser av ulike faggrupper som er representert blant studenter på psykososialt helsearbeid (Ingeberg et al., 2006).

Ved min nåværende arbeidsplass har vi også sett ringvirkningene av utviklingen i fagfeltet ved at vi har et bredt yrkesfaglig mangfold. Noen av de ansatte har tatt videreutdanning innen psykisk helse mens andre har sin bakgrunn som politi eller blomsterdekoratør. Det faktum at dagens psykiske helsearbeid består av et mangfold av personer med ulike bakgrunner bidrar positivt inn i fagfeltet (Ingeberg et al., 2006). Ekstra spennende ble det da man begynte å ansette medarbeidere med egen erfaring fra psykisk uhelse. Slike ansettelser bidro ikke bare til å styrke brukerperspektivet i tjenestene, men også til at deres erfaringer ble sett på som kompetanse og til at de ble ansatt på like vilkår som fagfolk (Helsedirektoratet, 2014).

Fagfeltet hvor jeg jobber til daglig er kommunal boligjeneste for mennesker som sliter med både rus og psykiske lidelser. Her bor noen av de mest sårbare menneskene i det norske samfunnet, mennesker som av ulike grunner har vansker med å håndtere egen hverdag. I min arbeids hverdag er relasjonsbygging noe av det vi fokuserer mest på. Vi jobber ut fra en sosialpsykiatrisk modell hvor erkjennelsen av hvordan det sosiale nettverket, arbeid og økonomi påvirker psykisk helse blir tatt hensyn til (Ingeberg et al., 2006).

I lys av det som kommer frem i tidligere forskning og det jeg selv har erfart, opplever jeg at fagfeltet har behov for økt kunnskap om hvordan hjelperen, altså erfaringsmedarbeideren opplever egen rolle. Målet mitt med oppgaven er ikke å utarbeide et arbeidsverktøy, men derimot å få økt kunnskap om hvordan erfaringsmedarbeidere som jobber innen psykisk helse og rus opplever betydningen av egen kunnskap. Forhåpentlig vil denne studien bidra til ny kunnskap og en dypere forståelse for temaet. Min problemstilling er: Hvilken betydning har erfaringskunnskap i kommunal helsetjeneste, sett fra erfaringsmedarbeidere sitt perspektiv?

### **1.3 Begrepsavklaring**

Bruker defineres som «en person som har behov for eller nyttiggjør seg tjenester innen psykisk helsefeltet eller rusfeltet» (Helsedirektoratet, 2017, s 1). Brukermedvirkning handler om brukere sin rett til å medvirke i egen behandling. Tjenestetilbudene er lovpålagt å gi brukere mulighet til slik medvirkning. Ansettelse av erfaringsmedarbeidere er måte å sørge for at brukerperspektivet i tjenestene blir styrket (Helsedirektoratet, 2017).

Brukeransatt er en person som er «ansatt i psykisk helsefeltet hvor det at han eller hun har brukererfaring, er en av hovedgrunnene til ansettelsen, og hvor den brukersatte arbeider mot andre brukere og/eller ansatte» (Rådet for psykisk helse, 2008, s 5). Det brukes i dag flere ulike navn på en brukersatt, men jeg velger i denne oppgaven å benytte meg av betegnelsen erfaringsmedarbeider.

Erfaringsmedarbeider er en videreutvikling av likepersonsarbeid som lenge har vært et erfaringsbasert tilbud innen frivillig arbeid. I veilederen «Sammen om mestring» sees de frivillige tiltakene som et viktig supplement til de offentlige tjenestene og viktigheten av et slikt arbeid belyses. Ved å ansette erfaringsmedarbeidere i offentlige tjenester styrkes brukerperspektivet og man kan ved slike ansettelser få erfaringsbasert kvalitetssikring av tjenestene (Helsedirektoratet, 2014).

Erfaringskunnskap kan defineres som kunnskapen erfaringsmedarbeideren innehar gjennom sine erfaringer som tidligere bruker av psykiske helsetjenester. Betydningen av en slik kunnskap har i mange år blitt fremstilt i politiske føringer og igjennom forskning på psykisk helse feltet (Myhre, 2012).

### **1.4 Oppgavens videre oppbygging**

I kapittel to vil jeg legge frem tidligere forskning som danner et bakteppe for resten av oppgaven.

I kapittel tre presenterer jeg det teoretiske rammeverket som jeg senere i oppgaven trekker fram i diskusjonen av funnene. Jeg har drøftet teori fra Alex Honneth opp mot funnene.

I kapittel fire legger jeg frem de tre hovedelementene i Honneth sin anerkjennelsesteori som jeg har brukt i drøftingen.

I kapittel fem vil jeg redegjøre for metoden jeg har valgt. Jeg viser til hvordan jeg har tatt i bruk det kvalitative forskningsintervjuet for å innhente datamateriale. Jeg belyser også utfordringer jeg møtte på da jeg skulle analysere dette materialet, og jeg vil gå nærmere inn på hva jeg har vært bevisst på i min forskningsprosess og i min rolle som utforsker.

I kapittel seks legger jeg frem funnene mine. Jeg introduserer fire temaer som får frem kjernen i det mine informanter uttrykker, og som er med på å belyse min problemstilling om erfaringskunnskapens betydning:

1. «Jeg har også vært der» – Erfaringskunnskapens betydning i møte med bruker
2. «Du har gjort en kjempe jobb for vi nådde ikke inn» – Erfaringskunnskapens betydning i møte med kollegaer
3. «Gevinst for meg på det personlige planet» – Erfaringskunnskapens betydning for erfaringsmedarbeideren sin egen del
4. «Veien blir til mens vi går» – Erfaringskunnskapens betydning når mangel på rammer rundt arbeidet

I kapittel syv reiser jeg diskusjonsspørsmål som funnene har fått meg til å reflektere over. Spørsmålene diskuterer jeg opp mot teorien til Honneth presentert i kapittel fire. Spørsmålene jeg drøfter er:

1. På hvilke måter opplever erfaringsmedarbeidere anerkjennelse på sin arbeidsplass?
2. Hvilke forhold må ligge til rette for at erfaringsmedarbeidere skal oppleve anerkjennelse?

Helt til slutt runder jeg av med en konklusjon og kommer med forslag til videre forskning.

## **2.0 TIDLIGERE FORSKNING**

Ved bruk av databaseverten EBSCO har jeg søkt i databasene MEDLINE og CHINAL med søkeordene (consumer service providers\* OR helper\* OR employee\* OR therapist \* OR peer) AND (mental health\*) AND (municipal health service\*).

Med disse søkeordene fikk jeg en rekke treff på aktuelle artikler. Jeg vil under presentere forskningen jeg opplever som relevant for min oppgave og har sortert norske studier og internasjonale studier hver for seg.

### **2.1 Norske studier om ansettelse av erfaringsmedarbeidere**

Elvemo og Bøe (2008) beskriver i sin artikkel hvordan personer med egen erfaring fra psykisk uhelse har en unik kompetanse ved at de tilfører en ny kunnskap -nemlig erfaringskunnskap. De sier at ved å ansette personer med brukererfaring vil en uutnyttet ressurs endelig kunne bli tatt i bruk. En åpenbar fordel ved ansettelse av personer med denne kompetansen er at man vil skape arbeidsplass for det som i dag er den største gruppen uføretrygdete i Norge. Slike ansettelser kan bidra til å gi brukerne håp ved at de ser at bedring er mulig. I tillegg vil de kunne bidra til å rive ned barrierer og føre til en forandring i holdninger og til endring i kulturen på arbeidsplassen (Elvemo og Bøe, 2008).

I rapporten «det er litt som et annet språk» utforskes og beskrives fenomenet erfaringskunnskap slik det forstås av erfaringsmedarbeidere selv. Rapporten peker på at ansettelse av erfaringsmedarbeidere er et viktig steg i riktig retning, men belyser samtidig den potensielle polariseringen mellom fagkompetanse og erfaringskunnskap. På den ene siden vil en slik polarisering være nyttig ved at begge kunnskapene kommer tydelig frem, men likevel mener forfatterne at det vil være en fare for at erfaringskunnskapen ikke vil bli anerkjent på lik linje med fagkunnskapen (Klevan, Sjøfjell, Borg & Karlsson, 2018).

Som et resultat av et samarbeid mellom Nasjonalt senter for erfaringskompetanse (SFPR) og Fakultet for helse og sosialvitenskap, Høgskolen i Sørøst Norge ble det utarbeidet en forskningsrapport som hadde som hensikt å beskrive og utforske brukerens opplevelser i forhold til samarbeid med erfaringsmedarbeidere innen psykisk helse og rusarbeid. Studien tydeliggjør hva

erfaringsmedarbeidere kan bidra med for å hjelpe til med bedringsprosessene til brukerne. Brukerne ga uttrykk for at de opplevde erfaringsmedarbeidere hadde frihet til å være mer fleksible og at de hadde tid til å være tilgjengelige. Studien peker på viktigheten av å ivareta mangfoldet og ikke lage retningslinjer som skal gjelde for alle ansatte og alle steder. I midlertidig trekker studien frem at det er viktig å legge til rette for bedre arbeids og ansettelsesforhold enn de som foreløpig er gjeldende for erfaringsmedarbeidere. (Borg, Sjøfjell, Ogundipe & Bjørlykhaug, 2017).

I en rapport utført av SINTEF ble antall brukeransettelser i kommune Norge kartlagt. Her kom det frem at 112 av 422 av kommunene har ansatt erfaringsmedarbeidere, det vil si 27 prosent. Stillingene utgjør 167,4 årsverk. Rapporten anslår at omtrent 60 prosent av årsverkene utgjør ansatte i kommuner. Atten prosent av kommunene som ikke har slike ansettelser har planer om å ansette. 48 prosent skal ikke ansette og 28 prosent vet ikke. Det kommer frem at ansatte med erfaringskunnskap/brukererfaring i 90 prosent av tilfellene bidrar med oppfølging av brukere. Ifølge tre av fire kommuner bidrar erfaringsmedarbeidere på systemnivå (Ose & Ådnanes, 2019).

## **2.2 Internasjonale studier om ansettelse av erfaringsmedarbeidere**

I litteraturstudiet «peer support in mental health services» belyses flere fordeler med å ansette erfaringsmedarbeidere. Ifølge studiet bidrar slike ansettelser til formidling av håp om at bedring kan skje og en større grad av myndiggjøring av brukerne kan finne sted. En slik ansettelse gir også fordeler for erfaringsmedarbeideren selv, ved at det øker muligheten for videre bedring og gir kompetanse for videre jobbmuligheter. I midlertidig viser studiet også til enkelte utfordringer ved ansettelse av erfaringsmedarbeidere. Blant annet mangel på støtte/ opplæring og vage skiller mellom rollen til de ansatte og erfaringsmedarbeidere (Repper & Carter, 2011).

En kvalitativ studie fra Australia definerer brukerkonsulenter som “eksperter på erfaring”. De presenterer to funn som nærmest ikke har vært utforsket tidligere, nemlig maktforholdet og den mulige skyggesiden ved ansettelse av erfaringsmedarbeider. De beskriver hvordan det finnes en forskjell mellom de frivillige og de som får betalt ikke bare når det gjelder lønn, men også hvilken rolle man inntar ovenfor brukeren. Mens man som frivillig kan ha et vennskap, vil det å ha en betalt jobb automatisk gjøre at en vil få en annen rolle. Når denne nye rollen skal integreres på arbeidsplassen, må det være en tydelig kommunikasjon mellom erfaringsmedarbeider og arbeidsgiver (Walsh, McMillian, Stewart & Wheeler, 2018).

I en annet studie utarbeidet av Zerubavel og Wright (2012) kommer det frem at en sentral del av erfaringsmedarbeiderens rolle er å ha et avklart forhold til sin egen fortid. Studien peker på at personer som fremdeles sliter med psykisk uhelse og/eller rus kan påvirke tjenesten som utøves på en negativ måte. De mener det er viktig å skille mellom hjelperen med egenerfaring og hjelperen med nedsatt funksjon. Den ene hjelperen har “arr” og er i stand til å formidle et potensiale til bedring gjennom den prosessen en selv har vært igjennom. Den andre hjelperen er preget av psykisk uhelse som påvirker møtet med klienten på en negativ måte. (Zerubavel & Wright, 2012).

### **3.0 TEORETISK RAMMEVERK**

Honneth er en tysk filosof som først og fremst er kjent for sin anerkjennelsesteori. Han knytter anerkjennelse opp mot det å leve et verdig liv. Dersom anerkjennelse uteblir vil man som individ oppleve å bli oversett og krenket, noe han betegner som et uverdige liv (Honneth, 2008). I det følgende presenterer jeg utvalgte deler av Honneths anerkjennelsesteori fra en av hans bøker *Kamp om anerkjennelse*. Jeg vil deretter senere i oppgaven drøfte det som har kommet frem i min analyse opp mot denne teorien.

#### **3.1 Tre former for anerkjennelse**

Honneth tar utgangspunkt i at det finnes tre former for anerkjennelse: kjærlighet, rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting. Dersom man samler disse tre, vil man kunne danne en forståelse for hvordan samfunnet henger sammen (Honneth, 2008). I det følgende gjør jeg rede for disse formene for anerkjennelse:

##### **3.1.1 Anerkjennelse gjennom kjærlighet**

Kjærlighet blir sett på som den første formen for anerkjennelse. Denne anerkjennelsen skjer i nære omsorgsbaserte relasjoner og er ikke nødvendigvis knyttet til den intime kjærligheten, men kan representere kjærligheten mellom venner eller mellom mor og barn. I møtet med den andre kan man bekrefte hverandres behov og på denne måten oppleve en gjensidig anerkjennelse. Ifølge Honneth (2008) består kjærligheten av en kommunikativ spenning som veksler mellom det å være alene og sammensmeltning med den andre.

Kjærligheten forstås som “det å være seg selv i en fremmed” og består av en relasjon hvor balansen mellom selvstendighet og binding er sårbar (Honneth, s. 104, 2008). Gjennom denne formen for anerkjennelse kan individene gjensidig oppnå selvrelasjon og på denne måten få en grunnleggende tillit til seg selv og til andre. Ved å erfare kjærlighet vil en kunne få emosjonell trygghet slik at man kan ytre egne behov og utvikle selvrespekt. Da denne formen for anerkjennelse handler om den følelsesmessige verdsettingen mellom to individer er den subjektiv og derfor i liten grad er synlig ovenfor omverdenen (Honneth, 2008).

### **3.1.2 Rettslig anerkjennelse**

Den andre formen for anerkjennelse er ifølge Honneth rettslig anerkjennelse. Å ha rettigheter gjør at man som individ kan stå frem og føle seg som grunnleggende lik sine medborgere. Honneth fremhever at rettslig anerkjennelse vil føre til at den enkelte vil forholde seg positivt til seg selv og oppleve større grad av verdighet og selvrespekt. Tradisjonelt sett har menneskets verdighet vært avhengig av hvilken sosial rolle den enkelte har innenfor en orden hvor rettigheter fordeles. I overgangen til moderniteten løsrives de individuelle rettighetene fra konkrete rolleforventninger. Rettssystemet fungerer i moderniteten til fordel for de universale interessene til alle samfunnsmedlemmene og man tillater ikke lenger unntak og privilegier (Honneth, 2008).

Til tross for at man i moderniteten ønsker å behandle personer på likere grunnlag enn tidligere mener Honneth (2008) likevel at anerkjennelse av en person i et rettsforhold som er tradisjonsbundet fremdeles henger sammen med sosial verdsetting som gir det enkelte individ sin sosiale status. Som eksempel på en berørt gruppe i nyere tid, som igangsatte en offentlig diskusjon for å kjempe for sin anerkjennelse, trekker Honneth frem borgerrettighetsbevegelsen i 1950- og 60-årene i USA. Han hevder at denne gruppen var underpriviligert og kjente på en lammende følelse av skam som kun aktiv protest kunne oppheve.

### **3.1.3 Sosial anerkjennelse**

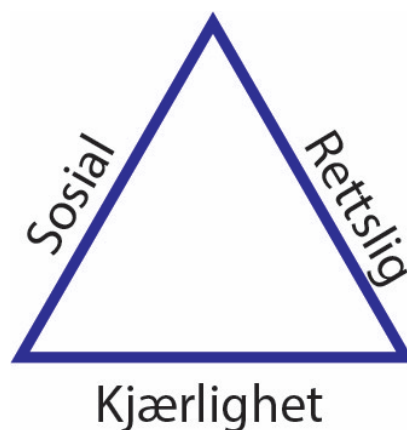
I tillegg til å erfare kjærlighet og rettslig anerkjennelse mener Honneth (2008) at individer også trenger å bli sosialt verdsatt. Den sosiale verdsettingen handler om de spesielle egenskapene som gjør at mennesker kan skilles fra hverandre. Han hevder at dersom et menneske har denne tredje formen for anerkjennelse, evner en å forholde seg positivt til egne egenskaper og ferdigheter. Den sosiale verdsettingen av personer blir bestemt gjennom kriterier levert av samfunnets kulturelle selvforståelse hvor egenskaper vurderes ut fra om de utgjør en samfunnsmessig nytte. Honneth peker på at det å anerkjenne en person er annerledes enn det å verdsette en person. Det å rettslig anerkjenne handler om at hvert menneske har gyldighet og et formål i seg selv. En slik anerkjennelse kan ikke graderes og er universell. Sosial verdsetting derimot handler om at individuelle prestasjoner vurderes ut fra om samfunnet opplever dem som betydningsfulle. Egenskaper og ferdigheter blir her gradert til mer eller mindre verdsatt.



Den sosiale anerkjennelsesformen må ses i lys av de historiske endringene den gjennomgikk fra det tradisjonelle til det moderne samfunn. Først når sosiale verdsettningen vokste ut fra de tradisjonelle rammebetingelsene med samfunnslag og classeskiller kunne den få sin moderne form.

Æresbegreper som ble brukt i det tradisjonelle samfunnet ble byttet ut med sosial verdsettelse og prestisje. Det ble i overgangen til det moderne samfunnet stilt spørsmål til om en persons sosiale verdi skulle måles ut fra egenskapene til den bestemte gruppen eller ikke (Honneth, 2008).

I det moderne samfunnet har vi beveget oss over fra den kollektive forståelsen til at den sosiale verdsettningen har blitt en individualisert oppgave knyttet til den enkeltes livshistorie. I denne historiske sammenhengen ser vi at sosial ære ble byttet ut med sosial prestisje. Samfunnet åpner opp for en personlig selvrealisering. Allikevel påpeker Honneth at det fremdeles pågår en sosial kamp også i det moderne samfunn. Han hevder at de ulike gruppene forsøker å øke verdien av de egenskapene de selv innehar ved å henvise til de allmenne målene. Han hevder at ved å gjøre allmennheten oppmerksom på at gruppens egenskaper er oversett kan man få den sosiale verdien til medlemmene til å øke. Økonomiske konflikter må også beregnes i denne anerkjennelseskampen da inntektsfordelingen i samfunnet indirekte kan knyttes opp mot den sosiale verdsettningen (Honneth, 2008).



**Figur 1. “Opplevelse av anerkjennelse”, laget med utgangspunkt i min egen tolkning av Honneths anerkjennelsesteori.**

Honneth er opptatt av at alle formene for anerkjennelse må være imøtekommet for at en person skal oppleve fullstendig anerkjennelse. Kjærlighet betegnes som det mest grunnleggende behovet og må derfor bli dekket for at man skal være i stand til å oppleve anerkjennelse av andre former.

Menneskets integritet henger sammen med graden av anerkjennelse. I den grad noen av anerkjennelsesformene ikke blir dekket, vil dette få de konsekvenser for menneskets integritet (Honneth, 2008).

## **3.2 Krenkelse**

En persons selvbylde er avhengig av å oppleve anerkjennelse fra mennesker rundt seg. Dersom en person ikke opplever anerkjennelse vil det kunne oppleves som krenkelse og føre til at menneskets identitet vil bryte sammen. I forbindelse med et individs opplevelse av krenkelse trekker Honneth (2008) frem tre former for ringeakt. Med ringeakt mener han en type fornærmelse som vil kunne føre til skade på den psykiske helsen. Som eksempel på når en persons mest grunnleggende anerkjennelse blir nektet trekker Honneth frem første form for ringeakt nemlig kroppslig mishandling i form av fysisk eller seksuell mishandling. Ved slike tilfeller blir individet nektet sin autonome disposisjon over egen kropp, noe som vil kunne føre til at selvtilliten som den mest grunnleggende formen for selvforhold vil bli påført varig skade.

En annen form for ringeakt er å erfare ydmykelser som skader den moralske selvrespekten. Med dette mener Honneth individets opplevelse av å bli systematisk ekskludert fra rettigheter i samfunnet. Den tredje formen for ringeakt handler om at enkelte livssyn eller livsformer blir sett på som mindreverdige. Individene blir her fratatt muligheten til å oppleve at deres egne ferdigheter får noen som helst slags sosial verdi. Ringeakten fratrar den enkelte muligheten til selvrealiseringen som individet har jobbet mot å oppnå gjennom gruppesolidaritet (Honneth, 2008).

### **3.2.1 Krenkelse leder til sosial kamp**

Honneth (2008) peker på at ringeakt og sosial ydmykelse setter et menneskes identitet i fare på samme måte som sykdommer truer menneskets fysiske liv. På samme måte som man kan forebygge sykdommer vil man i et samfunn hvor individer er garantert sosial anerkjennelse kunne beskytte mot erfaringer av ringeakt. I tilfeller hvor man ikke beskytter individer mot ydmykelser som nedverdiggelse eller nekting av rettigheter mener Honneth det vil kunne bygge seg opp følelsesmessige spenninger som kun kan løses ved handling. Han mener videre at slik krenkelse motiverer til politisk kamp om anerkjennelse. En forutsetning for at et individ skal kunne vise sosial kamp er at det finnes en sosial bevegelse som kan foreta motstanden.

### 3.3 Kort om forholdet mellom Honneths teori og mitt datamateriale

Innledningsvis beskrev jeg hvordan mangfoldet av yrkesgrupper i fagfeltet mitt er noe av det jeg verdsetter mest av alt i min jobbhverdag. Dette fordi jeg opplever at de ulike fagene representerer et eget perspektiv og derfor kan være med på å berike oppfølgingen. I undersøkelsen min har jeg sett på betydningen av en annen type kunnskap enn den tradisjonelle fagkunnskapen som jeg selv er en del av, nemlig erfaringskunnskap. Denne kunnskapen omhandler det levde livet og brukes i arbeid i psykiske helsetjenester både i privat og offentlig sektor.

Når det gjelder valg av teori ønsket jeg å sette søkelys på hva som fungerer og hva som kan forbedres når det gjelder ansettelse av erfaringsmedarbeidere. Jeg har derfor i drøftingen valgt å peke på noen av informantenes uttalelser som jeg opplever peker i en eller annen retning og håper disse koblingene kan komme til nytte ved senere ansettelser. En innvending når det gjelder å bruke anerkjennelsesteorien til å belyse temaet mitt er at det kan oppfattes som en fremstilling av et ideale som vanskelig lar seg iverksette i praksisfeltet. En annen faktor er at det å bli anerkjent er en subjektiv opplevelse. Jeg kan dermed ikke vite med sikkerhet hvorvidt mine informanter opplever seg anerkjent eller ikke. Det jeg presenterer som funn og videre drøfter vil være et resultat av min tolkning, noe jeg vil gå nærmere inn på i kapittel 4.4 og kapittel 4.6.

Det sosiale arbeidet vi er en del av preges av vår tid. Det er viktig å huske på at både erfaringskunnskap og brukermedvirkning hører til en større historisk kontekst.

Brukermedvirkningen må derfor ses i sammenheng med de samfunnsmessige endringene eksempelvis mindre statlig styring og mer individuelt ansvar (Aamodt, 2012). I rapporten «med livet som kompetanse» påpekes det at involvering av brukere ikke utelukkende er et norsk fenomen, men er en del av en internasjonal trend med bakgrunn i økt individualisme, markedsliberalisme og kritikk av helsetjenestens paternalistiske sider og profesjonsmakt. Ansettelse av brukere er en naturlig videreføring av denne trenden i samfunnet (Rådet for psykisk helse, 2008). Mens brukermedvirkning står i trå med den moderne tiden vi lever i hvor vi fungerer som frie og autonome individ, fungerer erfaringskunnskapen som en forlengelse av brukermedvirkningen og bør dermed være likestilt med fagkunnskap i psykisk helsetjenester (Aamodt, 2012). I min analyse mener jeg i midlertidig å se antydninger som strider mot en slik likestilling og vil derfor i kapittel 6 diskutere erfaringskunnskapens betydning i lys av anerkjennelsesteorien til Alex Honneth.

## 4.0 METODE & DESIGN

Når jeg skulle velge hvilket design jeg skulle bruke for studien min tenkte jeg over hvilken type kunnskap jeg var interessert i å få tak i. Prosessen jeg gikk igjennom var inspirert av det Jacobsen (2012) beskriver som viktig når man skal bestemme seg for metode, nemlig at det man undersøker bør stå i fokus og være avgjørende for den metoden en velger.

Det finnes en god del forskning på erfaringskunnskap som fenomen. Det som i midlertidig ikke kommer like tydelig frem er hvordan erfaringsmedarbeidere selv opplever betydningen av den kunnskapen de innehar. Jeg var derfor mest interessert i å få den enkelte informants opplevelser frem i lyset og det ble da naturlig å ta i bruk en kvalitativ tilnærming. Ved å ta i bruk intervju som metode for å tilnærme meg kunnskap om dette fenomenet, fikk jeg som Kvale (2018) beskriver mulighet til å studere erfaringsmedarbeiderne i deres sammenheng og i deres naturlige kontekst (Kvale & Brinkmann, 2018).

Det kvalitative designet har sin bakgrunn i fortolkende vitenskaps tradisjon hermeneutikk (Delanty & Strydom, 2003). Hermeneutikken slik vi ser den idag er et resultat av en rekke paradigmer innen de vitenskapsteoretiske tradisjonene I den positivistisk tradisjon menes det at kunnskap finnes i de absolutte sannhetene og må kunne bevises gjennom evidensbasert forskning (Haugsgjerd, Jensen, Karlsson & Løkke, 2009). En rekke oppdagelser er blitt gjort takket være positivismen, men flere av livets gåter har en fremdeles ikke vært i stand til å forklare gjennom denne vitenskapen. Et eksempel på dette er hvordan vi mennesker tolker et dikt helt ulikt. Dette var noe den tyske filosofen Wilhelm Dilthey var opptatt av. Han mente det eksisterte et behov for å skape en metodologi for tolkning av tekst, noe som dannet grunnlaget for hermeneutikken (Delanty & Strydom, 2003).

Jeg vil gjerne trekke en parallell mellom Dilthey sin forståelse av dikt og min oppgave. Dersom en annen forsker hadde stilt de samme forskningsspørsmålene som meg, ville resultatet i analysen vært annerledes enn de jeg har kommet frem til. Bakgrunnen for dette er at dataen jeg har samlet inn er blitt tolket gjennom meg. På samme måte som en annen forsker ville tolket annerledes enn meg, vil også leseren av masteroppgaven gjøre sin egen tolkning av det han eller hun leser. Ønsket mitt er allikevel at både jeg og leseren skal få en dypere forståelse av erfaringskunnskap som fenomen.

Dette samstemmer med hermeneutikkens målsetning nemlig å forstå fenomener og legge vekt på sammenhengen mellom forståelse og tolkning (Haugsgjerd et al., 2009).

I møte med erfaringsmedarbeiderne ønsket jeg å få ta del i den enkeltes livsverden. Underveis i forskningsprosessen hadde jeg en fenomenologisk holdning ved at jeg forholdt meg reflekterende og tilstrebet å sette til side tidligere kunnskap og forklaringer. Ved en slik tilnærming forstår en fenomenet ikke ved å se på objektets eksistens, men ved å se på subjektive prosesser og meninger som blir formidlet (Wertz, 2011). Jeg fikk ved bruk av den fenomenologiske holdningen tilgang og innsikt i hvordan den enkelte erfaringsmedarbeider opplevde betydningen av erfaringskunnskap.

#### **4.1 Rekruttering av deltakere**

For å innhente kunnskap om hvilken betydning erfaringskunnskap har, valgte jeg å intervju personer ansatt som erfaringsmedarbeidere. Utvalget består av fire personer som alle jobber med rus og psykisk helse enten i boligsosialt team, lavterskelnivå eller ved kommunalt behandlingssted. Begge kjønn er representert, og det er et stort sprik i alder. Felles for samtlige av informantene er at de i sin arbeidshverdag har direkte kontakt med brukere. Videre veksler arbeidsoppgavene deres mellom veiledning, hjemmebesøk og miljøterapeutisk arbeid. Jeg har bevisst valgt å ikke gå inn i deres arbeidsmåter eller metoder, men heller fokusere på deres opplevelse av egen rolle.

Da jeg hadde bestemt meg for hvilket utvalg jeg ville ha for oppgaven min, tok jeg kontakt med avdelingsledere for boligsosiale team i kommunen per telefon og presenterte meg selv og studien. Jeg sendte deretter epost til samtlige ledere hvor jeg la frem hensikten med studien.

Tilbakemeldingen jeg fikk var at flere av lederne hadde medarbeidere med erfaring fra psykisk lidelse eller rusproblemer. Imidlertid var samtlige av disse ansatt på grunn av sin fagkompetanse, mens de personlige livserfaringene ble sett på som en tilleggskompetanse. Etter å ha drøftet med min veileder ble vi enige om at jeg skulle holde meg til personer som har en formell tittel som erfaringsmedarbeider. Tanken bak denne avgjørelsen var at erfaringsmedarbeidere trolig vil ha et mer bevisst forhold til egne erfaringer da dette er en del av hensikten med ansettelsen. I tillegg synes jeg rollen er interessant da de ansettes på utelukkende på bakgrunn av sine livserfaringer fremfor formell utdanning slik som majoriteten av ansatte i samfunnet.

Med en forforståelse om at kommuner allerede har ansatt erfaringsmedarbeidere, var det interessant at det viste seg å være vanskelig å rekruttere deltakere til studien min. Etter å ha kontaktet samtlige

enhetsledere i boligsosiale team i kommunen, kunne ingen av disse bekrefte å ha en egen stilling avsatt til erfaringsmedarbeidere. Jeg undret meg over bakgrunnen for dette og kontaktet derfor en leder for helse og omsorg i kommunen hvor jeg forklarte vanskeligheten med å rekruttere deltakere. Den aktuelle personen bekreftet at kommunen er alt for dårlige på å ansette erfaringsmedarbeidere og viste til at en ikke har funnet en god måte å organisere det på. Den ansatte henviste meg til Bergen kommune og sa at der har de fått til dette arbeidet på en god måte. Etter å ha undersøkt dette nærmere, viste det seg at man i Bergen har startet utdanning innen erfaringskunnskap. I denne sammenheng undret jeg meg over om det kan være en sammenheng mellom kommuner som får til en god struktur og det at det tilbys en utdanning.

Den aktuelle personen ga meg tips om et par personer jeg kunne henvende meg til. Disse personene fungerte som døråpnere inn til de jeg til slutt fikk som deltakere. Da jeg ikke fikk nok deltakere i den ene kommunen, består utvalget mitt av deltakere fra tre ulike kommuner som er anonymisert i denne oppgaven. Selv om dette ikke var planlagt på forhånd, viste det seg å være nødvendig da den aktuelle kommunen ikke hadde nok erfaringsmedarbeidere tilgjengelig. Man må selvfølgelig ha som forbehold at kommunen kan ha ansatt flere enn de jeg har kommet i kontakt med, men i etterkant tenker jeg at det å ha intervjuet deltakere fra flere kommuner, viser et større mangfold enn dersom alle hadde vært fra samme kommune.

Siden jeg ønsket å få tak i erfaringsmedarbeidere som jobber i kommunal helsetjeneste, har jeg bevisst ikke kontaktet private organisasjoner for å få tak i informanter. Jeg har imidlertid kontaktet noen av disse for å få økt forståelse for hvordan kommunene samarbeider med disse. Funksjoner som likemenn, mentor og brukerrepresentant gikk igjen i deres beskrivelser. De aller fleste av disse arbeider frivillig eller har små stillinger, og har dermed ikke et fast eller fulltids ansettelsesforhold.

## **4.2 Gjennomføring av intervjuene**

Ettersom jeg ønsket å ta utgangspunkt i noen felles spørsmål til informantene, men samtidig ha en fleksibel ramme rundt intervjuet, valgte jeg å ta i bruk halvstrukturert forskningsintervju. Jeg lagde en intervjuguide med oversikt over emner og forslag til spørsmål, se vedlegg 1. Når jeg hadde intervjuguiden klar, sendte jeg denne sammen med prosjektbeskrivelsen til etisk godkjenning hos FEK og NSD, se vedlegg 2 og 3.

I utarbeidingen av intervjuguide var jeg bevisst på hvilken type spørsmål jeg skulle ta i bruk for å få tak i de unike erfaringene til informantene mine. For å unngå å få bekreftet det jeg allerede antok, ønsket jeg å ta i bruk spørreord som ikke lot seg besvare med ja eller nei, men som krevde mer utdypende svar. Ved å utforme åpne spørsmål, forsøkte jeg å legge til rette for at informanten kunne bruke ord fra sitt eget vokabular og dermed dele mer fritt av egne erfaringer. Denne fremgangsmåten er i tråd med det Leseth & Tellmann (2014) beskriver om hvordan man som forsker kan ta i bruk konkrete erfaringsnære ord istedenfor abstrakte akademiske ord for å få tak i hverdagslige erfaringer fra informanten.

I forkant av gjennomføringen av intervjuene sendte jeg ut et informasjonsskriv hvor temaet og hensikten med studien ble presentert for deltakerne, se vedlegg 4. I tillegg innhentet jeg frivillig samtykkeerklæring, se vedlegg 5. På selve intervjuet ble båndopptaker brukt for å samle dataen og opptakene ble deretter transkribert. Da informasjon som kom frem i intervjuene kunne være sensitiv valgte jeg å anonymisere allerede når jeg transkriberte og tok i bruk fiktive navn. De transkriberte tekstene leste jeg nøye igjennom hver for seg og startet deretter prosessen med koding av data. Noe av det jeg så etter var de faglige koder og termer som informantene kan ta i bruk for å beskrive fenomener i deres felt, slik Strauss (1993) beskriver. I analysen av data så jeg etter gjennomgående temaer i de fire intervjuene som belyser fenomenet jeg undersøker og samlet disse i ulike kategorier.

Det første intervjuet fant sted hjemme hos deltakeren. Jeg kjente meg ydmyk med tanke på å være på et privat sted og i tillegg skulle snakke om vedkommende sine personlige erfaringer. De tre neste intervjuene foregikk på deres arbeidsplasser. Under samtlige av intervjuene følte jeg meg beæret, og jeg følte samtidig på et stort ansvar for å ta vare på det informanten formidlet. Intervjuene tok mellom 40-50 min. Under intervjuet brukte jeg noe tid på å informere om hensikten med prosjektet og til å forberede den enkelte informant på selve intervjusituasjonen ved å fortelle kort hvordan det ville foregå. For å gjøre deltakerne trygge på at det de skulle til å formidle var nettopp det jeg var ute etter, sa jeg til den enkelte at jeg først og fremst var interessert i deres opplevelser og erfaringer og ikke ute etter noen fasit svar. I tillegg brukte jeg god tid til etter intervjuet for å høre hvordan informanten opplevde selve intervjusituasjonen. Ved at vi begge fikk sette ord på følelser knyttet til intervjusituasjonen, opplevde jeg vi dannet en felles forståelse for det vi nettopp hadde vært med på.

### 4.3 Studiens validitet

Ved å ta i bruk kvalitativt design fikk jeg ta del i hvordan betydningen av erfaringskunnskap oppleves for personen jeg intervjuet. En av fordelene ved designet er at dataen jeg samlet inn er av høy indre validitet. Ifølge Jacobsen (2012) handler denne høye indre validitet om at den enkelte informant sitter med den korrekte forståelsen av fenomenet, nemlig sin egen konstruksjon av virkeligheten. Med dette som et bakteppe forstår jeg at utsagnene til mine informanter står for seg selv og forteller sin egen historie. Når jeg senere i oppgaven presenterer informantenes utsagn har jeg derfor forsøkt å belyse det som ble sagt så nøyaktig som mulig uten å trekke fra eller legge til noe.

Noe som i midlertidig gjør det kvalitative designet sårbart er at resultatet påvirkes av faktorer som er utenfor forskerens kontroll, eksempelvis hvilket kjønn eller hvilken etnisitet de ulike partene tilhører (Leseth & Tellmann, 2014). Da jeg skulle rekruttere informanter, hadde jeg ingen krav til alder, kjønn eller etnisitet. Informantene mine bestod av en mann og tre kvinner som samtlige var etnisk norske. Det kan tenkes at dersom jeg hadde intervjuet kun menn, ville resultatet vært annerledes. I tillegg ville jeg ved å intervjuer erfaringsmedarbeidere med flerkulturell bakgrunn muligens fått et større mangfold i opplevelsene beskrevet i datamaterialet. En annen viktig begrensning ved metoden er at andre forskere ikke kan oppnå identiske resultater selv om de bruker samme studie da datainnsamlingen ikke er repliserbar (Leseth & Tellmann, 2014).

Fordelen ved å benytte seg av personlige intervju er at det er lettere gjennomførbart enn hvis undersøkelsen hadde hatt større omfang. I tillegg er det lettere å få tak i deltakere til intervju, og det vil være mindre frafall av deltakere (Cozby, 2011). Utvalget mitt var fire deltakere og med det begrensede utvalget har jeg problemer med den eksterne validiteten. Dataen jeg samlet inn lar seg nemlig ikke gjelde for andre enn de jeg har undersøkt, noe som medfører at kunnskapen jeg har opparbeidet meg i forskningen er lite generaliserbar. Selv om kvalitative data fra en studie kan generaliseres og brukes for å anta hva som vil kunne hende i en annen situasjon, vil likevel ikke dataen kunne generaliseres på samme måte som kvantitativ data (Kvale & Brinkmann, 2018; Leseth & Tellmann, 2014).

Jeg har i kap (4.0) gjort rede for metoden jeg brukte og hvilket utvalg jeg tok utgangspunkt i. I arbeidet med datamaterialet har jeg måttet minne meg selv på at betydningen av utsagnene til informanten kun kan knyttes til deres kontekst og ikke nødvendigvis lar seg sammenligne eller



kvantifisere til andre situasjoner, dette er hva Kvale kaller for «analytisk generalisering» (Kvale, 2018, s. 77). Slik jeg ser det blir det opp til leseren av masteren min å vurdere om funnene er gjenkjennelige eller kan overføres til andre lignende situasjoner.

#### **4.4 Deskriptiv analyse og hermeneutisk tolkning**

En god hjelp for meg i analyseprosessen var å ta i bruk den deskriptive analysens fire trinn utviklet av Giorgi. (Wertz, Charmaz, McMullen, Josselson, Anderson & McSpadden, 2011)

1. Først leste jeg igjennom datamaterialet flere ganger, for å få inntrykk av situasjonen og for å få en forståelse for omgivelsene rundt fenomenet.. I denne delen av analysen forsøkte jeg å få en oversikt over innholdet i teksten, og jeg noterte meg temaer som gikk igjen i teksten.
2. Deretter delte jeg teksten inn i meningsbærende enheter. I denne delen av analysen er det ifølge Wertz et al., (2011) viktig å velge ut delene av teksten som kan bidra til en god analytisk refleksjon og er relevant for å svare på problemstillingen. Noen av menings enhetene jeg valgte var lange sitat, dette fordi jeg opplevde at meningen endret seg dersom jeg skulle dele opp setningene. Jeg valgte å ta med egne kommentarer og lyder fra omgivelsene for å ikke miste noe av konteksten. I denne prosessen la jeg inn de meningsbærende enhetene i dataprogrammet Nvivo og fikk her sortert råmaterialet og plassert det inn i kategorier.
3. Jeg sorterte videre de meningsbærende enheter inn i samlede kategorier og satte fenomenet opp mot et vitenskapelig perspektiv. Jeg brukte Nvivo også i denne delen av analysen. I tillegg så jeg på hver enkelt av meningsenhetene og fant ut hvilken informasjon de ga meg om betydningen av å være erfaringsmedarbeider, sett fra et fenomenologisk perspektiv.
4. For å finne ut hva som var kjernen i det som ble formidlet benyttet jeg meg av de såkalte frie imaginære variasjoner. Det vil si at en finner ut hvilke kjennetegn ved fenomenet som ikke kan variere uten at det forandrer fenomenet (Wertz et al., 2011). Denne prosessen gjorde at jeg fikk økt forståelse for teksten og gjorde det lettere for meg å beskrive den. Etter fullført analyse endte jeg opp med menings enhetene som presenteres i kapittel 5 for å svare på min problemstilling.

Når jeg hadde analysematerialet klart, gikk jeg inn i en mer hermeneutisk tolkningsprosess hvor jeg forsøkte å danne meg en forståelse for hva analysen fortalte meg og tok samtidig i bruk min egen forforståelse og kjennskap til temaet. Jeg tok her utgangspunkt i det Kvale beskriver som «Kritisk forståelse basert på sunn fornuft» eller «Common sense» hvor jeg satte den vitenskapelige

kunnskapen i parentes for å tilnærme meg fenomenene fordomsfritt (Kvale & Brinkmann, 2018, s. 46). Først etter denne tolkningen begynte jeg å utforske hvilke teoretikere eller hvilken teori jeg kunne knytte temaet opp mot.

#### **4.5 Egen rolle som utforsker**

Som masterstudent fikk jeg gjennom intervjuene en dypere forståelse for erfaringskunnskap gjennom andres egenopplevde erfaringer. Jeg ser på det som et stort ansvar å formidle denne informasjonen videre på en måte som gjør at det som presenteres i analysedelen av oppgaven samstemmer med det som var det tiltenkte budskapet fra informantene. Jeg vil derfor i denne delen av oppgaven synliggjøre hva jeg har vært bevisst på i min rolle som utforsker.

I rekruttering av informanter var det viktig for meg å ikke intervjuer på egen arbeidsplass. Dette fordi jeg ikke ønsket at informantene skulle gi annerledes svar til meg grunnet vår kjennskap eller at mine forutinntatte tanker om personen skulle kunne påvirke resultatet. Ifølge Leseth og Tellmann (2014) vil også informantens oppfattelse av forskeren som person kunne få betydning for hvilke svar en får i intervjuet. Det at jeg valgte informanter utenfra, kan ha påvirket på svarene jeg fikk. Ved at informantene ikke hadde kjennskap til meg, ville ikke det som ble sagt på intervjuet kunne påvirke forholdet vårt. Allikevel kan det tenkes at informantene ikke åpnet seg like mye som de kanskje ville gjort om vi hadde kjent hverandre fra før.

I forkant av intervjuene prøvde jeg å være bevisst på at mine egne meninger ikke skulle komme frem på intervjuene og på denne måten være med på å forme selve resultatet. Leseth & Tellmann (2014) belyser dette på en god måte ved å påpeke at vi som forsker må utvikle refleksivitet for å bli bevisst egen rolle og hvordan en setter spor på resultatet. Cozby (2011) peker på at en mulig utfordring med den kvalitative metoden er at intervjueren tar parti og viser i hvilken grad en er enig eller uenig med spørsmålene som blir stilt. Da jeg til vanlig er engasjert i møte med andre mennesker syntes jeg det var utfordrende å virke interessert i det informantene sa uten å si meg enig eller uenig i noe av det som ble sagt. Det at kvalitative forskningsintervju er noe annet enn en vanlig dialog var også noe jeg måtte minne meg selv på. Slik Kvale & Brinkmann beskriver det er intervjuet et asymmetrisk maktforhold hvor intervjueren bestemmer betingelsene og utspørringen kun går en vei. I tillegg mener de at i en slik samtale er ikke god dialog et mål i seg selv, men et middel for å få frem beskrivelser og fortellinger (Kvale & Brinkmann, 2018).

Med slike betingelser vil intervjuet naturligvis bli mer kunstig enn en vanlig samtale. Dette var noe jeg var åpen om med mine informanter og forberedte dem på i forkant av intervjuene. I tillegg tror jeg det var nyttig for begge parter med en debrief i etterkant hvor vi pratet om hvordan vi begge hadde opplevd intervjusituasjonen. Jeg opplevde at samtalene før og etter intervjuet var med på å danne en ramme for selve intervjuet. Dialogen rundt intervjuet kan ha bidratt til å smelte maktforholdet som var til stede under selve utspørringen. Dette skjedde kanskje spesielt etter intervjuet hvor vi pratet om intervjuet som en felles opplevelse der vi begge hadde kjent på at det var litt uvant situasjon. Jeg ytret min takknemlighet for deltakelsen og vi pratet løst om temaet.

Gjennomføringen av intervjuene gikk greit, men jeg opplevde at det var mye å tenke på idet jeg skulle analysere intervjudataene. I transkriberingen tilstrebet jeg å være tro til det som var blitt sagt, og hørte på opptaket flere ganger dersom jeg var i tvil. Ifølge Kvale & Brinkmann (2018) får nøyaktig transkribering betydning ikke bare for intervjuerens reliabilitet, men også for validiteten på selve transkripsjonen. For meg handler nøysomhet i prosessering av dataen om at masteroppgaven skal være troverdig, og så nært opp til informantenes livsverden som overhodet mulig.

Min kliniske erfaring og fagkunnskap innen rus og psykisk helse kan ha vært en fordel når det gjaldt å få tilgang til feltet. Men det kunne også by på utfordringer ved at jeg lettere kunne trekke slutninger eller generalisere resultatet (Leseth & Tellmann, 2014). Faren ved slik ubevisst forforståelse er at når en går igjennom datamaterialet, vil en forsøke å få bekreftet sine egne forutgitte antakelser (Aadland, 2013). Da jeg skulle analysere dataen jeg hadde samlet inn, forsøkte jeg derfor å være bevisst egen forforståelse. Jeg tenkte igjennom hva jeg på forhånd visste om ansettelse av erfaringsmedarbeidere for på denne måten i størst mulig grad hindre at den påvirket analysen av funnene. Som en del av min forforståelse er den kunnskapen jeg har fått gjennom masterstudiet psykososialt arbeid. Vi har her lært en god del om brukermidvirkning og i den forbindelse har erfaringskunnskap blitt fremstilt som et viktig bidrag for å fremme brukerstemmer i psykisk helsearbeid. Denne kjennskapen til temaet har vært med på å prege oppgaven min ved at jeg stiller meg positiv til ansettelse av erfaringsmedarbeidere. Samtidig gjorde møtet med min kollega som jeg nevnte innledningsvis at min forforståelse ble revidert og at jeg ble nysgjerrig på om flere hadde samme opplevelse som min kollega av det å være ansatt som erfaringsmedarbeider. Dette gjorde noe med meg og gjorde nok at jeg som utforsker ble mer åpen for at det ikke

utelukkende finnes positive opplevelser med slike ansettelse. Samtidig måtte jeg her være varsom for at min kollega sin erfaring ikke skulle påvirke mitt inntrykk av erfaringskunnskap i slik grad at det ville prege informasjonen jeg fikk av mine deltakere.

Selv om jeg i forskningsprosessen har vært bevisst min forforståelse, er det likevel stor fare for at datamaterialet kan knyttes til de valgene jeg tok underveis, spesielt med tanke på at datamaterialet ble som Leseth og Tellmann (2014) beskriver, filtrert gjennom meg som utforsker.

#### **4.6 Etiske overveielser**

Erfaringsmedarbeidere er ikke en homogen gruppe. Hver enkelt av de jeg intervjuet har sin egen historie. Det er sannsynlig at flere av disse har opplevd traumer, svik og store tap i livene sine. Det var aldri en hensikt for meg å gå inn på sensitive opplysninger om deltakernes psykiske helse. På selve intervjuene forsøkte jeg å påminne meg selv om dette når jeg stilte spørsmål om deres arbeidshverdag. Var det noe som informantene ga uttrykk for at han eller hun ikke ønsket å utdype nærmere, valgte jeg å respektere dette ved å gå videre til neste spørsmål.

Jeg mener å ha fulgt de etiske retningslinjene i mitt forskningsprosjekt. I forkant av intervjuene delte jeg ut informert samtykke til informantene hvor det stod hva som er tema og hensikten med studien. Det stod også her beskrevet at ekstern båndopptaker ville bli tatt i bruk under intervjuet. Selv om det også var beskrevet i informert samtykke, minnet jeg informantene mine under selve intervjuet om at det var frivillig å delta og at de når som helst kan trekke seg fra intervjuet. I etterkant av intervjuene ble informasjonen behandlet konfidensielt ved at data ble anonymisert, oppbevart på et sikkert sted og slettet etter innlevering av masteroppgaven.

## 5.0 ANALYSE

Studiets forskningsspørsmål retter søkelyset på betydningen av den kunnskapen erfaringsmedarbeidere innehar. Med mål om å belyse hvilken betydning det er snakk om, har jeg også villet se på hvordan denne betydningen kommer til syne i praksis. Når jeg nå presenterer funnene mine, vil jeg først legge frem en deskriptiv beskrivelse av informantenes opplevelser, som jeg illustrerer med sitater fra informantene. Deretter reflekterer jeg over funnene med mine egne ord i et eget avsnitt, for å skape et tydelig skille mellom informantenes opplevelser og mine tolkninger av dem. Ved å bearbeide datamaterialet, fant jeg ut at erfaringsmedarbeiderne viser til at erfaringskunnskap har betydning på fire ulike hovedområder:

1. “Jeg har også vært der” – Erfaringskunnskapens betydning i møte med bruker
2. “Du har gjort en kjempe jobb for vi nådde ikke inn” – Erfaringskunnskapens betydning i møte med kollegaer
3. “Gevinst for meg på det personlige planet” – Erfaringskunnskapens betydning for erfaringsmedarbeideren sin egen del
4. “Veien blir til mens vi går” – Erfaringskunnskapens betydning når det mangler rammer rundt arbeidet

### 5.1 «Jeg har også vært der» - Erfaringskunnskapens betydning i møte med bruker

Erfaringsmedarbeiderne jeg intervjuet beskriver på hver sin måte hvordan de opplever erfaringskunnskap har betydning i møte med brukeren. Samtlige av deltakerne driver med klientrettet arbeid i form av samtaler, og har opplevd hvordan det å dele egen erfaring kan være et positivt bidrag i møte med brukeren. Ifølge deltakerne bidrar erfaringskunnskap til å øke forståelsen ovenfor brukeren ved at man kan kjenne seg igjen i brukeren sin livssituasjon. Denne gjenkjennelsen bidrar til at brukeren får en annen tilnærming til erfaringsmedarbeiderne enn til de øvrige ansatte. Det at man deler av egne erfaringer ser også ut til å være av betydning ved at man kan være mer ærlig med brukeren og si det som det er. Samtlige av informantene er opptatt av at de kun er eksperter på sitt eget liv og at deres erfaringer kun kan fungere som råd og ikke som en sannhet for alle.

Erfaringsmedarbeiderne uttrykte på ulike måter at erfaringene deres er av stor betydning ved at en lettere kan forstå og kjenne seg igjen i brukeren. Dette kommer godt til uttrykk i en av deltakerne sitt utsagn:

Jeg opplever absolutt at det er en fordel å ha personlige erfaringer, og jeg er glad for at jeg har de for det gjør det lettere for meg å forstå brukeren. Det jeg mener med den gjenkjennelsesfaktoren er at jeg har også vært der, men jeg har kommet meg igjennom det.

Videre beskriver en annen deltaker hvordan det at hun kan kjenne seg igjen i følelsene gjør at hun kan vise brukerne en annen forståelse:

Altså viss det gjelder å få angst eller panikk eller redsel eller noe sånt så hadde jeg ikke ant hvordan det var hvis jeg ikke hadde hatt det. Altså hvis noen har hatt tilbakefall på rus ikke sant, jeg kjenner jo til skammen og angeren og mindreverdighetsfølelsen. Jeg kan kanskje møte de med en annen forståelse og brukeren åpner seg mer for de vet at jeg har vært der.

En av deltakerne eksemplifiserer gjennom en metafor betydningen av det å kunne kjenne seg igjen i brukeren og hvilken påvirkning dette har på brukeren:

Jeg har tatt en prat med den personen og jeg kjenner meg igjen for jeg har gått igjennom det samme. Da er det akkurat som at luften går litt ut av ballongen, da er det ikke så farlig. For da ser de på en måte, de får en forklaring for hvorfor det er sånn av en person som har vært igjennom det samme.

Betydningen av å formidle erfaringskunnskap er noe en av de andre deltakerne også er opptatt av. Hun mener det er av betydning i møte med brukeren ved at brukeren får en annen tilnærming til henne ved en gjensidig ærlighet. På den ene siden finner han seg i at hun kaller en spade for en spade og på den andre siden legger ikke brukeren skjul på noe og er åpen og ærlig om det meste. Betydningen av denne gjensidige ærligheten beskriver hun i forbindelse med en bruker som hadde vært rusfri en stund, men som fikk tilbakefall:

Eh ja, det var en som sa til meg en gang at, han sa det terapeuten ville høre. For så hadde han jo tilbakefall, men det sa han ikke noe om for da ble terapeuten så skuffet, ikke sant. Så de ville ikke skuffe terapeuten da. (ja, mens i møte med deg?). Ja så kan de si det som det er.

Flere av deltakerne er imidlertid opptatte av at man ikke må formidle ens egen vei ut av rusproblemer eller/og psykiske lidelser som den eneste vei eller som en sannhet. Hilde belyser at en skal være forsiktig med å sammenligne egen erfaring med andres erfaring da alle har forskjellige opplevelser og må gå sin egen vei. Hun mener det er skummelt dersom man ser seg selv i andre og mener at man som erfaringsmedarbeider må gå varsomt frem. At man kan dele egen erfaring, men ikke som en sannhet da det ikke nødvendigvis oppleves slikt for andre.

### **Egne refleksjoner**

Erfaringskunnskapen er unik ved at den kun lar seg opparbeide gjennom levd erfaring slik beskrevet av informantene. Et interessant funn er begrepet en av deltakerne presenterer nemlig gjenkjennelsesfaktoren. Kanskje er det nettopp denne faktoren som gjør at erfaringskunnskapen skiller seg fra andre typer kunnskap? Har man selv kjent det på kroppen, kan det tenkes at man lettere kan sette seg inn i hvordan den enkelte bruker har det. Kanskje kan man på en annen måte ha forståelse for hva brukeren går igjennom enn dersom man ikke hadde hatt slik erfaring. Funnene tyder på at også brukerne kan få god nytte av erfaringskunnskapen til erfaringsmedarbeiderne ved at de får kjennskap til personer som har kommet seg igjennom det. Ut fra det en av deltakerne beskriver at luften går litt ut av ballongen forstår jeg at det kan oppleves som en trygghet når erfaringsmedarbeidere forteller at man har vært igjennom noe lignende. Med dette kan en forstå at det er betydningsfullt for brukeren å få ta del i erfaringskunnskapen til erfaringsmedarbeiderne. Jeg forstår dette som at erfaringskunnskap kan være med på å gi brukere håp om at bedring er mulig. Imidlertid er mine informanter tydelige på at for at brukere skal få nytte av erfaringskunnskap, må erfaringsmedarbeideren åpne for at ikke bare deres vei er den rette, men derimot legge til rette for at den enkelte bruker finner sin egen vei.

## **5.2 «Du har gjort en kjempe jobb, for vi nådde ikke inn» -**

### **Erfaringskunnskapens betydning i møte med kollegaer**

Et av spørsmålene jeg stilte erfaringsmedarbeiderne var hvordan de tar i bruk erfaringskunnskapen i egen arbeidshverdag. Samtlige av informantene var tydelige på at erfaringskunnskap får betydning for arbeidsplassen ved at de får innpass hos brukere som resten av personalgruppen ikke kommer i kontakt med. I tillegg får erfaringsmedarbeiderne dele av sine erfaringer med kollegaene. Som en av deltakerne nevner:

Hvis jeg har sittet med en kollega og diskutert ting og så har jeg sagt hvordan ting har vært i mitt liv og da var det spesielt en som sa. Åh, er det sånn det er, det har jeg aldri tenkt på.

Denne informanten opplever at kunnskapen som kollegaen fikk gjennom erfaringsmedarbeideren bidro til ny innsikt. Flere av informantene opplever å få gode tilbakemelding fra sine kollegaer. Spesielt gjelder dette i tilfeller hvor de øvrige ansatte har vanskelig for å nå inn til brukeren. En av informantene beskriver hvordan hun fikk innpass hos en bruker som resten av personalgruppen ikke hadde lyktes i å få kontakt med. Til tross for at personen var aktiv i rus lyktes denne erfaringsmedarbeideren i å få til jevnlig treff med brukeren. En annen deltaker er inne på noe av det samme: «De andre passer ikke til dette, men det gjør du. Jeg får skryt av kollegaene mine og de sier: du har gjort en kjempe jobb, for vi nådde ikke inn.»

Det kom frem at en forutsetning for at erfaringskunnskap skulle få betydning var at de fikk tillit på arbeidsplassen slik at de ble inkludert på lik linje med de andre ansatte. En av informantene skildrer hva hun mener må til: «Og det er det jeg tenker må til, at man tør å satse. At man ikke skal vokte over eller gå ved siden av fordi man tror at man ikke får det til, men man må gi reelt ansvar.»

Det reelle ansvaret som deltakeren her beskriver, gir hun uttrykk for at er gjeldende for henne på arbeidsplassen hvor hun er. Hun beskriver hvordan det at hun får slikt ansvar gjør at hun opplever at arbeidsgiver og kollegaer har tillit til henne. Til forskjell for denne deltakeren ga flere av de andre erfaringsmedarbeiderne uttrykk for at de opplevde mistillit på arbeidsplassen og at det tok lang tid før de opplevde at erfaringskunnskapen ble tatt på alvor. At det tok lang tid å få tillit hos kollegaene, ble beskrevet av en av deltakerne å ha sammenheng med den som var ansatt som erfaringsmedarbeider før hun selv ble ansatt. Denne ansatte skal ha ruset seg mens hun var i arbeid, noe som skapte uro og splittelse i personalgruppen. Da erfaringsmedarbeideren deretter ble ansatt, brukte hun lang tid på å få tillit hos kollegaer, og hun beskriver det slik: «Sånn at de kunne fått litt mer informasjon. Men jeg har bare stått på, det har vært veldig hardt. Det har vært veldig tøft å bygge opp tillit til kollegaene mine.»

Informanten opplevde situasjonen som krevende og la vekt på at hun skulle ønske arbeidsgiver hadde håndtert situasjonen annerledes. Dersom hennes kollegaer hadde fått mer informasjon om hennes kvalifikasjoner og tiden hun hadde vært rusfri ville hun trolig ha sluppet å bruke så lang tid på å bygge opp tilliten hos kollegaene.



## **Egne refleksjoner**

De to første sitatene viser til erfaringsmedarbeidere som opplever at deres kunnskap er til nytte for arbeidsplassen. Erfaringskunnskap bidrar med en annen type innsikt som gjør det mulig å få innpass hos sårbare brukere som ellers ikke vil ha kontakt med helsevesenet. Dette tyder på at erfaringskunnskapen kan være et viktig supplement til fagkunnskapen. Jeg mener deltakernes to siste utsagn tyder på et ønske om å bli behandlet på lik linje med andre ansatte. De beskriver utfordringer de opplever å møte på i deres arbeidshverdag og situasjoner hvor de ikke blir behandlet som andre ansatte. Det å måtte gjenopprette personalets tillit til erfaringsmedarbeider rollen grunnet andres feilsteg, det å bli vaktet over og at man ikke får noe reelt ansvar er eksempler på utfordrende situasjoner erfaringsmedarbeidere kan bli satt i. Jeg mener at ordinært ansatte ikke vil oppleve dette på samme måte da de ikke vil måtte forsvare sin egen rolle grunnet feil som ble begått av forrige ansatt. I tillegg har ordinære ansatte allerede tydelige ansvarsområder og vil ikke på samme måte bli nødt til å stå i bresjen for sin profesjon ovenfor kollegaer og arbeidsgiver.

## **5.3 «Gevinst for meg på det personlige planet» - Erfaringskunnskapens betydning for erfaringsmedarbeideren sin egen del**

Selv om jeg ikke stilte informantene mine spørsmålet om hvilken betydning stillingen har for dem selv, ble det tydelig i analysen at dette var noe som opptok samtlige av informantene. En av informantene beskriver betydningen stillingen har for han: «Det styrker min fremtid for å fortsatt holde meg rusfri. Samtidig som jeg får en bra personlig utvikling. Så det blir sånn vinn vinn for alle parter, og for samfunnet.»

En annen beskriver hvordan rollen som erfaringsmedarbeider gjør at hans fortid kan brukes til noe positivt:

For min del så er denne jobben her minst like viktig for meg som den er for dette stedet her. Jeg er foreløpig avhengig av den. Men det hjelper å minne meg på min fortid samtidig som jeg kan tenke bedre om den fordi jeg kan bruke den til noe positivt og jeg tror jo at: En luring kan ikke lure en luring.

En av deltakerne beskriver at det å være erfaringsmedarbeider koster mye av seg selv, men samtidig gir gevinst:

Det er vel det jeg kjenner mest på at det koster veldig mye av meg selv da. At jeg må på en måte fighte det der sosiale angst og relasjonsproblem biten og menneskefrykt nesten, ikke

hver dag nå, det har blitt mye bedre. Jeg har kommet et godt stykke på veien. Men det er vel det som gjør at jeg ser at det er en veldig gevinst for meg på det personlige planet.

Deltakeren skildrer hvordan rollen som erfaringsmedarbeider koster veldig mye. I denne rollen opplever han at han nemlig fremdeles må jobbe med seg selv i form av de psykiske utfordringene han har.

### **Egne refleksjoner**

Funnene ovenfor viser at det å bli ansatt har stor betydning for erfaringsmedarbeideren på det personlige planet. Rollen fremstår som krevende da man konstant må jobbe med seg selv. Samtidig er det en meningsfull måte å arbeide på da man kan bruke fortiden til noe positivt og får mulighet til personlig utvikling. Ekstra interessant er det når en av deltakerne bruker ordet luring som betegnelse både på seg selv og på brukeren. Jeg mener dette tyder på at erfaringsmedarbeideren står i særstilling da de snakker samme språket som brukerne selv. Samtidig opplever jeg deltakerne legger frem at en fordel man har som erfaringsmedarbeider er at man kan skjønne hva brukeren egentlig mener, da man har vært en luring selv.

## **5.4 «Veien blir til mens vi går» - Erfaringskunnskapens betydning når det mangler rammer rundt arbeidet**

En faktor informantene gav uttrykk for som var viktig for deres utøvelse av erfaringskunnskap, var strukturen rundt deres stilling fra arbeidsgiveren sin side. To av erfaringsmedarbeiderne jeg pratet med fortalte de opplevde kommunen nærmest ikke visste hva en erfaringsmedarbeider var eller hvordan de kunne bruke deres rolle på arbeidsplassen. I intervjuene ga de uttrykk for at arbeidsgiver ikke på forhånd hadde definert hva som skulle være ansvarsområdet deres eller at stillingen var delt inn i ulike avdelinger, noe som bidro til erfaringsmedarbeideren følte seg mer som en gjest på arbeidsplassen. En av deltakerne beskriver det på denne måten:

Det var jo ingen som hadde hatt denne jobben før meg, så det var jo ingen til å lære meg opp. Så ledelsen visste ikke helt hva de skulle bruke meg til. Men jeg hadde egentlig litt forståelse for det, for de hadde jo aldri hatt det før, ikke sant. Så jeg sa bare det til min leder at veien blir til mens vi går.

Det at kommunen ikke helt visste hva rollen skulle innebære var også noe en av de andre deltakerne også fikk erfare:

Jeg er ikke så sikker på om det ble, at de så så nøye på det i begynnelsen for jeg tror egentlig ikke de visste hva en erfaringskonsulent var når de skulle ansette. Ja kommunen og ledelsen, de prøvde seg litt frem.

Hun beskriver videre hvordan det ble vanskelig for henne da hun stadig fikk nye arbeidsoppgaver, uten å ha stillingsbeskrivelse:

Jeg satt i et møte og sa at jeg ønsket stillingsbeskrivelse, jeg hadde kommet godt i gang med brukerne. Gikk på hjemmebesøk, jeg hadde vel tre. Og så kom det et nytt lokale og jeg fikk beskjed om å jobbe der. Da sa jeg at jeg hadde jo ikke en stillingsbeskrivelse, jo det skal du. Jeg husker jeg var helt på gråten, jeg skal ha en stillingsbeskrivelse hvor det står hva jeg skal gjøre. Nei de hadde ikke stillingsbeskrivelse her i kommunen.

En annen deltaker beskriver noe av den samme uforutsigbarheten. Hun forteller hvordan hun måtte si ifra til sin arbeidsgiver da «hun følte seg mer som en gjest» etter å ha blitt plassert på tre ulike avdelinger:

Men i starten så jobbet jeg jo i tre forskjellige avdelinger [...] først housing first, boteam, dagsenter og da var jeg annenhver dag på hver plass. Men jeg måtte si ifra etter et par måneder, for jeg følte meg egentlig bare som en gjest. Over alt jeg fant ikke, jeg turte ikke å ta min plass for jeg kom og gikk. Det tok så lang tid å bli trygg i jobben for det var så mange ting jeg måtte sette meg inn i, alle kollegaene var nye, alle brukerne var nye og så var jeg hit og dit, hit og dit.

To av informantene fortalte hvordan de har vært med på å lage en slags støttegruppe for erfaringsmedarbeidere. Bakgrunnen for denne gruppen var et ønske om et felleskap med andre erfaringsmedarbeidere, og gruppen består av deltakere fra flere ulike kommuner. Viktige temaer de belyser her er blant annet hvordan de har det på jobben og hvilke betingelser de har. Informantene mine beskriver hvordan de opplever store forskjeller på hvilke arbeidsoppgaver erfaringsmedarbeiderne får på arbeidsplassen. I tillegg er det store ulikheter i forhold til lønn. Ifølge mine informanter har støttegruppa fått en kontaktperson i kommunen som er med på deres møter og som kan ta deres saker videre.

En av deltakerne beskriver hva som var utgangspunktet for støttegruppa:

For det var for eksempel noen som ikke fikk lov til å føre noe i profil, og det har vært andre som ikke har vært godtatt i det hele tatt fordi de går på Lar. Og har hatt veldig hard medfart, ikke fått tillit i det hele tatt. Og da har vi vært der og støtta, på en måte en støttegruppe.

En annen beskriver også erfaringsmedarbeidere som ikke får lov til å dokumentere i brukerens journaler på linje med andre ansatte. Dette er noe hun beskriver som utenforskap:

Generelt i forhold til erfaringskunnskap så er det veldig forskjell på hva en erfaringsmedarbeider får lov å være med på og ikke. For eksempel må enkelte gå ut av rommet når de har rapport, de får ikke lov å skrive journal. Og dette er skikkelig utenforskap.

Samme deltaker er videre tydelig på hvem hun synes har ansvar når hun sier at «ledelsen har ansvar for å inkludere og anerkjenne erfaringsmedarbeideren». Men ikke alle erfaringsmedarbeidere opplever dårlig oppfølging fra ledelsen. En annen deltaker gir eksempel på hvordan en erfaringsmedarbeider opplevde at ledelsen tok ansvar og lyttet til hennes erfaringskunnskap. Hun forteller at som tidligere pasient på psykiatrisk avdeling hadde erfaringsmedarbeideren fått stilling på samme avdeling hvor hun selv hadde blitt lagt i belter. Etter at hun hadde fortalt om sine erfaringer av det å ha bli lagt i belter valgte ledelsen å legge til rette for alternative metoder som kunne erstatte denne praksisen. Deltakeren beskriver at avgjørende for at erfaringsmedarbeideren sin stemme skal bli hørt, er det å ha en ledelse som lytter.

### **Egen refleksjon**

Opprettelse av støttegruppe var et direkte resultat av at to av deltakerne hadde opplevd flere uheldige forhold på sin arbeidsplass. Et interessant funn er den tilsynelatende mangel på innsikt hos ledelsen når det gjelder hva erfaringsmedarbeidernes rolle skal innebære. Jeg mener mye tyder på at erfaringsmedarbeiderne opplever at lederne ikke tar sitt ansvar tilstrekkelig på alvor. I tillegg til dette mener jeg at dårlige rammer er med på å føre erfaringsmedarbeiderne inn i en uforutsigbar hverdag. Ut fra funnene forstår jeg at det har hjulpet å stå sammen og at de har fått medhold i flere av sakene de har tatt opp med kommunen. Når det er sagt, viser beskrivelsen av erfaringsmedarbeider som blir lyttet til av ledelsen at det finnes et mangfold av ulike opplevelser knyttet til oppfølgingen fra ledelse. Beskrivelsen viser også at det finnes ledelse som er lydhør og som velger å anerkjenne kunnskapen erfaringsmedarbeiderne bidrar med på arbeidsplassen.

## 6.0 DRØFTING

Deltakerne ga uttrykk for ulike opplevelser av deres jobbhverdager som erfaringsmedarbeidere. Med bakgrunn i disse ulike opplevelsene ble jeg nysgjerrig på hva som skilte disse fra hverandre. Jeg kunne se antydning til at to av erfaringsmedarbeiderne opplevde ingen motstand på sin arbeidsplass, mens to av de andre gav uttrykk for flere forhold som de ikke var tilfreds med. Jeg ble nysgjerrig på hvorfor deltakernes opplevelser var så ulike og valgte derfor å reise to spørsmål som jeg vil drøfte i følgende to kapitler. Første spørsmål handler om hvorvidt mine informanter opplever å bli anerkjent for den kunnskapen de representerer, og om de opplever deres rettigheter blir tatt hensyn til? Neste spørsmål jeg lurer på er hvordan en kan fremme anerkjennelse og unngå krenkelse av erfaringsmedarbeidere? Jeg vil drøfte disse spørsmålene i lys av Alex Honneths anerkjennelsesteori samt tidligere forskning.

### 6.1 På hvilke måter opplever erfaringsmedarbeidere anerkjennelse på sin arbeidsplass?

Anerkjennelse er ifølge Honneth (2008) sin teori et grunnleggende behov hos oss mennesker. Ut fra min egen tolkning og illustrasjon av Honneths teori, forstår jeg det som at kjærlighet utgjør et grunnlag, men likevel ser man at alle de tre delene utgjør like stor del av triangelet. Med dette forstår jeg at uten at en person opplever rettslig og sosial anerkjennelse, vil det ikke være nok å kun oppleve anerkjennelse gjennom kjærlighet. Som Honneth (2008) påpeker må alle formene for anerkjennelse være til stede for at et individ skal kunne oppleve fullstendig anerkjennelse. Jeg vil i denne drøfting delen peke på hvilke måter deltakerne av studien ga uttrykk for å oppleve det jeg tolker som anerkjennelse på sin arbeidsplass.

Som beskrevet i analysen opplevde samtlige av deltakerne at erfaringskunnskap er av betydning på arbeidsplassen både i møte med brukerne, i samarbeidet med kollegaer, men også for deres egen del. Flere beskrev hvordan de hadde fått tilbakemeldinger fra brukere om at de gjorde en god jobb, noen hadde også fått tilbakemeldinger fra kollegaer som handlet om at de hadde tilført ny kunnskap og innsikt. At egne erfaringer er av betydning samsvarer med det som belyses i tidligere forskning. Ifølge Elvemo & Bøe (2008) får slike ansettelse betydning ikke bare i møte med bruker, men utgjør også en forskjell når det gjelder holdninger og selve kulturen på arbeidsplassen.

Når det gjelder kjærlighetsbegrepet består det av gjensidig anerkjennelse og strekker seg langt videre enn kun intime relasjoner. Kjærlighet betegnes som «det å være seg selv i en fremmed» (Honneth, 2008, s. 104). Ved å erfare kjærlighet vil en kunne få emosjonell trygghet slik at man kan ytre egne behov og utvikle selvrespekt. Da denne formen for anerkjennelse handler om den følelsesmessige verdsettingen mellom to individer er den subjektiv og derfor i liten grad synlig for omverdenen (Honneth, 2008). Dette er noe jeg mener vil kunne gjøre det vanskelig for meg å se denne formen for anerkjennelse hos mine informanter. Jeg mener likevel å kunne trekke en parallell til Honneth sin beskrivelse «å være i seg selv i en fremmed» (Honneth, 2008, s 104) og det en av mine informanter beskriver som gjenkjennelse. En av deltakerne beskrev nemlig hvordan personlige erfaringer gjør det lettere for han å forstå brukeren. Ved at erfaringsmedarbeideren lytter til det brukeren forteller, ser jeg for meg at erfaringsmedarbeideren kan kjenne seg igjen i mye av det som blir fortalt. På samme måte ser jeg for meg at også brukeren vil kunne kjenne seg igjen når erfaringsmedarbeideren forteller om sine erfaringer.

På samme måte vil jeg kunne tørre å påstå at brukeren opplever det som en kjærlig gjerning at noen som har vært der brukeren selv er, og vil bruke egne erfaringer som et bidrag i deres mellommenneskelige møte. Kanskje kan det tenkes at forholdet mellom bruker og erfaringsmedarbeider på denne måten har en annen streng å spille på enn andre ansatte? Med dette mener jeg at en billedlig kan se for seg at ulike erfaringer eller kompetanser gir ulike strenger å spille på. En person med egen erfaring fra psykisk lidelse eller rusavhengighet vil da ha en annen streng å spille på i møte med brukere som ansatte med fagkompetanse ikke nødvendigvis har. I datamaterialet kom det frem at flere av informantene vektlegger viktigheten av å gå varsomt frem i møtet med brukeren. Jeg tolker dette som at selv om man har denne andre strengen tilgjengelig, er det til enhver tid brukeren som bestemmer hvilke strenger han eller hun ønsker at det skal spilles på i relasjonen med hjelperen.

Honneth (2008) peker på at det å vise anerkjennelse gjennom kjærlighet handler på mange måter om å tillate den andres selvstendighet. Dersom en igjen ser på forholdet til bruker opplever jeg at informantene mine beskrev hvordan de praktiserte nettopp en slik form for anerkjennelse. Flere av informantene var nemlig opptatt av at deres vei ikke nødvendigvis var den andres vei ut av psykisk uhelse eller rusmisbruk og viste til viktigheten av nettopp brukerens selvstendighet. Ifølge tidligere forskning må ansettelse av erfaringsmedarbeidere skilles fra det å arbeide som frivillig. Mens en som er frivillig ansatt har en type rolle, vil det å ha en betalt jobb automatisk gjøre at en får en

annen rolle (Walsh, et al., 2018). Honneth (2008) beskriver hvordan selvstendigjøringen mellom to individ må gå begge veier. Jeg mener dersom man skal få til selvstendigjøring som går begge veier stilles det krav til brukeren ved at det skal gjøres plass til også erfaringsmedarbeiderens selvstendigjøring. En av deltakerne mener jeg er inne på noe av dette. Han beskrev nemlig hvordan han fremdeles jobbet med sin psykiske helse selv om han var i jobb. Dette mener jeg tyder på at erfaringsmedarbeideren har fått spillerom og mulighet til egen selvstendigjøring på arbeidsplassen. I studien til Zerubavel og Wright (2012) kommer det frem at en sentral del av erfaringsmedarbeiderens rolle er å ha et avklart forhold til sin egen fortid. Studien peker på at personer som fremdeles sliter med psykisk uhelse og/eller rus kan påvirke tjenesten som utøves på en negativ måte. De mener det er viktig å skille mellom hjelperen med egenerfaring og hjelperen med nedsatt funksjon. Den ene hjelperen har «arr» og er i stand til å formidle et potensiale til bedring gjennom den prosessen en selv har vært igjennom. Den andre hjelperen er preget av psykisk uhelse som påvirker møtet med klienten på en negativ måte. (Zerubavel & Wright, 2012). Når det gjelder deltakeren som fortalte om at han jobbet med sin egen psykiske helse selv om han var på jobb, ser jeg på dette som et sunnhetstegn. Han beskrev hvordan han har kommet et godt stykke på veien, men at han fremdeles må fighte med sosial angst, relasjonsproblem og menneskefrykt. Når det gjelder de hjelperene som lar sin psykiske uhelse påvirke møtet med klienten slik beskrevet av Zerubavel & Wright (2012), tenker jeg dette handler om personer som ikke på samme måte evner å ta stilling til deres egen psykiske helse men kanskje tenker at de allerede er friske og ferdig utlærte når de egentlig fremdeles sliter med sin psykiske helse.

Den andre formen for anerkjennelse er ifølge Honneth (2008) rettslig anerkjennelse. Deltakerne av denne studiet har blitt rettslig anerkjent i form av at de har fått et kommunalt ansettelsesforhold. Med en slik ansettelse følger automatisk rettigheter i forhold til lønn, arbeidsmiljø, betingelser i forhold til ferie og lignende. Slik rettslig anerkjennelse gjør at erfaringsmedarbeidere føler seg grunnleggende like sine medborgere. I tillegg gjør det at de forholder seg positive til seg selv og opplever større grad av verdighet og respekt (Honneth, 2008). Under intervjuene valgte jeg å ikke stille spørsmål i forhold til ansettelsesforholdet som gikk på om de var ansatt i midlertidig eller fast stilling og hvilken lønn de fikk for jobben deres. Når det er sagt, fortalte to av deltakerne uoppfordret at de opplevde det var store variasjoner i lønnsnivå fra kommune til kommune. Ifølge Honneth kan inntektsfordelingen i samfunnet indirekte knyttes opp mot den sosiale verdsettingen (Honneth, 2008).

Den sosiale verdsettingen som Honneth er opptatt av, handler om de spesielle egenskapene som gjør at mennesker kan skilles fra hverandre og blir bestemt gjennom kriterier levert av samfunnets kulturelle selvforståelse hvor egenskaper vurderes ut fra hvilken grad de utgjør en samfunnsmessig nytte (Honneth, 2008). Tilbakemeldinger flere av deltakerne fikk både fra kollegaer og brukere mener jeg tyder på at de opplever sosial verdsetting av egen rolle på arbeidsplassen. En deltaker fikk eksempelvis beskjed fra kollega at hun hadde gjort en god jobb etter å ha kommet i kontakt med en bruker som de andre kollegaene ikke hadde lyktes med å komme i kontakt med. Slik jeg ser tyder det at erfaringsmedarbeidere kommer i kontakt med brukere som ellers ikke ville hatt kontakt med helsevesenet på at erfaringskunnskap er av samfunnsmessig nytte. Elvemo og Bøe (2008) peker på at det å ansette personer med brukererfaring også er av samfunnsmessig nytte da det vil føre til at en vil få ta i bruk en uutnyttet ressurs. En åpenbar fordel ved ansettelse av personer med denne kompetansen er at man vil skape arbeidsplass for det som i dag er den største gruppen uføretrygdete i Norge. Slike ansettelser kan bidra til å gi brukerne håp ved at de ser at bedring er mulig. I tillegg vil de kunne bidra til å rive ned barrierer og føre til en forandring i holdninger og til endring i kulturen på arbeidsplassen (Elvemo og Bøe, 2008).

Tidligere forskning peker på at ansettelse av erfaringsmedarbeidere er et viktig steg i riktig retning, men belyser samtidig den potensielle polariseringen mellom fagkompetanse og erfaringskunnskap. På den ene siden vil en slik polarisering være nyttig ved at begge kunnskapene kommer tydelig frem, men likevel mener forfatterne at det vil være en fare for at erfaringskunnskapen ikke vil bli anerkjent på lik linje med fagkunnskapen (Klevan et al., 2018). Erfaringsmedarbeidere som har en fortid med rusavhengighet og/eller psykisk uhelse, har dermed tilhørt en sårbar gruppe som fremdeles er knyttet til en del stigmatisering i samfunnet. De har gått en lang vei for å oppnå bedring og for å ha en trygg hverdag. Når de blir ansatt som erfaringsmedarbeidere, står de ifølge det deltakerne mine forteller og det tidligere forskning peker på, nok en gang i fare for å bli møtt med mistillit. Flere av deltakerne beskriver nemlig hvordan de måtte jobbe hardt for å få tillit og hvordan de opplevde at deres ferdigheter og egenskaper ble i liten grad verdsatt på arbeidsplassen. Ifølge Honneth blir individuelle prestasjoner vurdert ut fra om samfunnet opplever dem som betydningsfulle. Denne vurderingen blir sett på som en viktig del av den sosiale verdsettingen og egenskaper og ferdigheter blir her gradert til mer eller mindre verdsatt (Honneth, 2008). Jeg mener å kunne trekke en parallell mellom deltakernes opplevelse av det å i liten grad bli verdsatt på arbeidsplassen og kollegaen min som jeg presenterte innledningsvis. På lik linje med det deltakerne beskriver opplevde han å ikke bli verdsatt av sine kollegaer. Han beskrev hvordan han opplevde at kollegaene sydde puter under armene på han. Dette mener jeg tyder på at han ikke fikk



anerkjennelse for sin kompetanse. Selv om ingen av erfaringsmedarbeiderne jeg intervjuet har valgt å trekke seg ut av rollen slik som min kollega, mener jeg likevel det er en fare for at flere vil gjøre dette dersom de ikke opplever å bli verdsatt for den kunnskapen og de ferdighetene de innehar. Jeg ønsker derfor å se på hvilke forhold som kan bidra til økt anerkjennelse av erfaringsmedarbeidere.

## **6.2 Hvilke forhold må ligge til rette for at erfaringsmedarbeidere skal oppleve anerkjennelse?**

Selv om erfaringskunnskap anses som betydningsfullt både ifølge datainnsamlingen min og i tidligere forskning er det likevel mye som tyder på at oppfølgingen flere får på arbeidsplassen ikke er optimal. Usikkerhet og mangel på tydelige ledere som kan avklare hvilke forventninger som knyttes til stillinger mener jeg tyder på en vanskelig arbeidshverdag, noe jeg mener beskrivelsene til to av de understreker «Jeg følte meg alene» og «jeg måtte klare meg selv».

En av deltakerne fortalte om erfaringsmedarbeidere som hadde opplevd utenforskap da de ikke fikk ta del i journalføring og rapporter som resten av de ansatte. Jeg mener her å se antydning til at informantene ikke ble verdsatt på lik linje med øvrige ansatte, og mener å kunne trekke paralleller til det Honneth beskriver om følgene av det å ikke oppleve sosial anerkjennelse, nemlig krenkelse. Han trekker frem at krenkelse er en sosial ydmykelse som setter et menneskes identitet i fare på samme måte som sykdommer truer et menneskets fysiske liv (Honneth, 2008).

Slik jeg ser det er det sannsynlig at flere erfaringsmedarbeidere enn de jeg intervjuet opplever å bli krenket på arbeidsplassen uten at jeg kan si dette med sikkerhet. Med en fortid som sannsynligvis har vært preget av utenforskap og stigmatisering mener jeg det erfarere for at slike krenkelser vil kunne ha stor innvirkning på deres psykiske helse. Jeg ser likevel en tendens til at erfaringsmedarbeiderne reagerer forskjellig på denne type motstand. Noen av deltakerne ga uttrykk for at de ikke hadde opplevd motstand på arbeidsplassen. Andre deltakere hadde opplevd motstand over lang tid og hadde valgt å ta opp kampen i støttegruppe og kjempe sammen med andre for å få til endringer.

På samme måte som man kan forebygge sykdommer vil man i et samfunn hvor individer er garantert sosial anerkjennelse kunne beskytte mot erfaringer av krenkelse (Honneth, 2008). En av deltakerne er tydelig på hvem som skal beskytte erfaringsmedarbeiderne for krenkende opplevelser

og hvem hun synes må ta ansvar i slike situasjonen: «Her har lederne et ansvar å inkludere og anerkjenne erfaringsmedarbeideren».

Nasjonalt kompetansesenter for erfaringskompetanse har utarbeidet håndbok for ansettelse av erfaringsmedarbeidere. Anbefalinger de gir arbeidsgiverne er å tilpasse deres arbeidsoppgaver ut fra tidligere arbeidserfaring og utdanning. Gjennom god kommunikasjon med erfaringsmedarbeider har arbeidsgiver ansvar for å legge til rette for den enkelte (Weber & Jensen, 2016). Beskrivelsene fra noen av informantene mine mener jeg tyder på at disse anbefalingene ikke ble fulgt på deres arbeidsplasser. En deltaker ble ansatt uten at arbeidsgiver hadde innsikt i hva deres rolle skulle innebære eller hvilket ansvar hun skulle ha på arbeidsplassen. En annen sier at hun måtte jobbe på flere ulike steder og at hun jobbet uten stillingsbeskrivelse en lang stund. Det som gjorde at lederne var utydelige er vanskelig å vite med sikkerhet. Kanskje er det mangel på kunnskap blant arbeidsgivere i forhold til hva erfaringskunnskap innebærer og kan brukes til. I et slikt tilfelle vil man ha vanskelighet med å tenke at arbeidsgiver fremtrer på denne måten med intensjon om at deres ansatte ikke skal oppleve seg anerkjent. Jeg mener imidlertid at de forholdene deltakerne beskriver tyder på lite informasjon og en ledelse som ansetter erfaringsmedarbeiderne i tråd med de politiske føringene, men ikke tar nødvendigvis tar ansvar for hvordan deres rolle skal gjennomføres på arbeidsstedet.

Som min foregående diskusjon viser, har erfaringsmedarbeidere sin rettslige anerkjennelse gjennom rettighetene de har som kommunalt ansatt. Likevel tyder funnene på at erfaringsmedarbeiderne ikke alltid blir møtt med sosial anerkjennelse fra ledelsen sin side. Ifølge tidligere forskning er dette noe som går igjen hos flere erfaringsmedarbeidere. Eksempelvis peker Repper & Carter (2011) på at en av de største utfordringene ved disse ansettelsene er mangel på opplæring og støtte fra ledelsen. Jeg mener å kunne trekke en parallell mellom hvordan deltakerne forteller de ble imøtekommet på arbeidsplassen og hvordan Honneth beskriver verdien av å bli møtt med anerkjennelse. Han hevder at menneskets integritet henger sammen med graden av anerkjennelse man blir møtt av og at en persons selvbilde er avhengig av å oppleve anerkjennelse fra mennesker rundt seg (Honneth, 2008). Jeg har allerede vært inne på at det finnes et mangfold av opplevelser med det å være erfaringsmedarbeider. Når det er sagt, har denne gruppen mennesker til felles at de fleste trolig har opplevd krenkelser, stigmatisering og mangel på anerkjennelse. De har også til felles å ha kjempet seg igjennom rusavhengighet og/eller psykisk lidelse. Slik jeg ser det kan det å bli ansatt som erfaringsmedarbeider fungere som et ledd i kampen for økt anerkjennelse. Dersom en person

derimot ikke opplever anerkjennelse i rollen som erfaringsmedarbeider slik som noen av deltakerne mine beskriver, mener jeg det på samme måte som Honneth beskriver vil kunne oppleves som krenkelse og vil kunne påvirke identiteten til den enkelte (Honneth, 2008).

Opplevelsene to av erfaringsmedarbeiderne beskriver tyder på at de ikke ble anerkjent på egen arbeidsplass. Som et direkte resultat av usikre arbeidsforhold og urettferdig behandling ble flere av informantene med i noe de beskriver som støttegruppe. Slik jeg kan se det valgte de som Honneth (2008) beskriver å motivere hverandre til en slags kamp om anerkjennelse. Honneth mener ydmykelser kan skape følelsesmessige spenninger som kun kan løses ved handling. Han mener derfor at krenkelse som nedverdiggelse og nekting av rettigheter kan motivere til kamp om anerkjennelse (Honneth, 2008). Bakgrunnen for at deltakerne lagde støttegruppe mener jeg handlet om at de opplevde ikke å være likestilt på sin arbeidsplass og ønsket endring. I tillegg til de lokale støttegruppene er de to deltakerne også med på nasjonale samlinger. Det å være en del av et større felleskap kan sørge for at deres meninger blir løftet opp og frem i lyset. Det å være sammen med personer i lignende situasjon som seg selv kan også svekke følelsen av utenforskap. Hansen & Solem beskriver at det å samles i større grupper er en forutsetning for at myndiggjøring kan finne sted på et samfunnsnivå. Ved at flere går sammen kan man bidra til strukturelle endringer og man kan innvirke i fordelingen av ressurser (Hansen & Solem, 2018). Støttegruppe og nasjonale samlinger ser ut til å ha fungert som et fristed hvor erfaringsmedarbeiderne kunne oppleve anerkjennelse på samtlige av de tre nivåene. I tillegg kunne de dele erfaringer og få støtte av en større gruppe mennesker til å stå på for egen selvrespekt og i kampen for egne rettigheter på arbeidsplassen.

I en forskningsrapport kommer det frem at brukerne verdsatte friheten og fleksibiliteten erfaringsmedarbeiderne hadde da det gjorde at de hadde tid til å være mer tilgjengelige enn andre ansatte. Studien peker på viktigheten av å ivareta mangfoldet og ikke lage retningslinjer som skal gjelde for alle ansatte og alle steder. I midlertidig trekker studien frem at det er viktig å legge til rette for bedre arbeids og ansettelsesforhold enn de som foreløpig er gjeldende for erfaringsmedarbeidere (Borg et al., 2017). Å gi erfaringsmedarbeiderne bedre rammer for arbeidet sitt var noe som gikk igjen hos flere av deltakerne som en betingelse for at de skulle oppleve anerkjennelse på arbeidsplassen. I tillegg mente deltakerne noe annet man kunne gjøre for at erfaringsmedarbeidere blir inkludert på arbeidsplassen var at arbeidsgiver gir god informasjon til personalgruppen om hvilken kompetanse denne personen har i forkant av ansettelsen. Mye tyder på

at dette gir en trygghet ikke bare for personalgruppen, men også for den nyansatte. Det vil trolig da være enklere å bygge tillit til hverandre og danne grunnlag for godt samarbeid. I tillegg til dette ble det å gi et reelt ansvar trukket frem som avgjørende. Som tidligere nevnt finnes det misnøye blant en del erfaringsmedarbeidere som opplever å bli begrenset i forhold til hvilke arbeidsoppgaver de får være en del av og ikke. Slik jeg ser det i lys av beskrivelsen til en av deltakerne vil det at arbeidsgiver ikke vokter over, men istedenfor velger å gi reelt ansvar til erfaringsmedarbeideren bidra til opplevelse av å bli anerkjent på arbeidsplassen.

## 7.0 OPPSUMMERING OG KONKLUSJONER

Studien min bekrefter det tidligere forskning viser at erfaringsbasert kunnskap er betydningsfullt i arbeidet med psykisk helse og rusmestring (Borg et al., 2017; Elvemo & Bøe, 2008; Repper & Carter). Resultatet av denne studien er at erfaringskunnskap har betydning på fire områder: 1) for møtet med bruker 2) i møtet med kollegaer 3) for erfaringsmedarbeideren sin egen del 4) når det mangler rammer rundt arbeidet. Studien har vist at erfaringskunnskap har betydning ved at bruker og erfaringsarbeider har en felles forståelse for hvordan det oppleves å være rusavhengig og/eller ha psykiske lidelser. Mye tyder på at denne felles forståelsen, gir et godt utgangspunkt for relasjonsbygging mellom de to parter. I tillegg til dette kan erfaringskunnskap i møtet med kollegaer og egen arbeidsplass få betydning ved å bidra med ny kunnskap og komme med nye perspektiv til hvordan man kan utøve praksisen.

Deltakerne av studien pekte på visse forhold som bør være på plass for at erfaringskunnskapen skal kunne få betydning på arbeidsplassen. Forholdene som deltakerne trakk frem, valgte jeg å se i lys av Honneths anerkjennelses teori. Jeg drøftet hvilke typer anerkjennelse erfaringsmedarbeiderne allerede opplever og diskuterte hva som skal til konkrete tiltak til hva som kan gjøres for at erfaringsmedarbeidere skal oppleve ytterligere anerkjennelse i sin utøvelse for at de blir ytterligere anerkjent. Resultatet fra studien viser hvordan deltakerne i stor grad opplever anerkjennelse. Ut fra deltakernes beskrivelser tyder mye på at erfaringsmedarbeiderne opplever rettslig anerkjennelse. Både fra brukere og kollegaer beskriver deltakerne å oppleve anerkjennelse ved kjærlighet og sosial anerkjennelse. Imidlertid er det mye som tyder på manglende anerkjennelse fra arbeidsgiver. En slik manglende anerkjennelse kan føre til at erfaringsmedarbeiderne ikke opplever å bli behandlet på lik linje med de andre ansatte. Dersom en slik situasjon vedvarer tyder mye på at den ansatte vil kunne oppleve seg krenket. Flere av deltakerne beskrev det som kunne tyde på krenkende forhold på arbeidsplassen. Hos to av deltakerne førte dette til at de valgte å starte støttegrupper for erfaringsmedarbeidere. Studien viser at slike grupper har betydning ved at de kan svekke følelsen av utenforskap og være av stor betydning for den enkelte ved at man får støtte til å kjempe for egne rettigheter på arbeidsplassen.

For å sørge for anerkjennelse fra arbeidsgiver blir det sett på som vesentlig å ha en stillingsbeskrivelse. I tillegg må ledelse, erfaringsmedarbeider og andre ansatte få informasjon om stillingen i forkant av ansettelse. Ved at man har stillingsbeskrivelse og samtlige parter får god informasjon om hva stillingen innebærer vil det være tydeligere hva som forventes av

erfaringsmedarbeider og hvilke ansvarsområder man skal ha. Det at erfaringsmedarbeideren sin rolle konkretiseres vil også kunne danne grunnlag for tillit og anerkjennelse hos kollegaer. Mye tyder på at så lenge erfaringsmedarbeiderne ikke anerkjennes på lik linje med andre ansatte vil de kunne oppleve en følelse av utenforskap på sin arbeidsplass. Ved at de konkrete tiltakene som kom frem i denne studien kommer på plass vil man kanskje sørge for at erfaringsmedarbeiderne vil kunne oppleve en mer fullstendig anerkjennelse i sin yrkesutøvelse.

## **7.1 Forslag til videre forskning**

Møtet med mine informanter og min kontakt med personer som jobber tett på dette feltet har generert nye spørsmål som jeg mener kan fungere som forslag til nyere forskning. Disse vil jeg legge frem her.

Erfaringskunnskap blir sett på som en spisskompetanse på linje med videreutdanning eller spesialisering. Det betyr at det stilles store krav til erfaringsmedarbeideren når han eller hun inngår i tverrfaglig samarbeid. Slike samarbeid krever nemlig at hver enkelt deltaker har en trygghet når det gjelder de kunnskaper og ferdigheter ens egen felt innebærer. Det er i et slikt samarbeid den enkeltes ansvar å bringe inn egen kunnskap i samarbeidet (Hansen & Solem, 2018). Jeg mener i løpet av dette prosjektet å ha funnet grunnlag for at det er legitimt å spørre seg om erfaringsmedarbeidere er forberedt på det viktige bidraget de representerer i det brukerrettede arbeidet og det tverrfaglige samarbeidet i den kommunale psykisk helsetjenesten.

Flere av mine deltakere nevnte at det finnes et eget kurs for erfaringsmedarbeidere, men da ingen av de selv hadde tatt kurset ble ikke dette presentert i funnene. Jeg ble likevel nysgjerrig på dette og da jeg undersøkte det nærmere viste det seg at kursing av erfaringsmedarbeidere de siste årene vært et mye omdiskutert tema. I Bergen har de drevet med en slik utdanning av erfaringsmedarbeidere en god stund og flere andre byer henger seg på. Likevel ser man at formalisering av erfaringskunnskapen er omdiskutert. Utfordringen med en slik utvikling er i hvilken grad det er riktig å formalisere erfaringskunnskapen som i utgangspunktet skiller seg ut nettopp fordi den handler om å erfare og ikke dreier seg om å lære fagkunnskap. Ved at de to kunnskapsformene smelter sammen vil man kanskje se at erfaringskunnskapen mister sin særegenhet eller at de mister den tillit hos brukerne ved at deres rolle profesjonaliseres. Likevel ser man at det å kurses kan gjøre erfaringsmedarbeiderne tryggere i sin rolle og i bedre stand til å bidra inn i det tverrfaglige arbeidet.

Jeg mener derfor det vil kunne vært interessant med et forskningsprosjekt hvor man samler erfaringene til personer som har gjennomført slike kurs og hvor man belyser opplevelsen av det å bli kurset i å bruke egne erfaringer. I tillegg kan det være interessant å forske på om de opplevde en annen type anerkjennelse på arbeidsplassen etter gjennomført kurs. Det kunne også vært spennende å høre hvordan lederne opplevde å ansette erfaringsmedarbeidere som hadde tatt kurs og se om erfaringene var annerledes enn ved ansettelse uten slikt kurs.

Det ligger helt klart et stort ansvar hos ledelsen når det gjelder rammebetingelsene når de skal ansette erfaringsmedarbeidere. Når det er sagt tyder datamaterialet mitt på at det finnes en mangel på kunnskap og innsikt om erfaringsmedarbeidernes kompetanse og yrkesrolle hos ledelsen. Jeg lurer derfor på om man burde innføre kursing ikke bare av erfaringsmedarbeidere, men også av arbeidsgivere og ledere. Jeg mener dette kan være en interessant måte å gjøre det på da det trolig vil gjøre både erfaringsmedarbeideren og arbeidsgiverne tryggere på hva som kan forventes og hvilke oppgaver man kan settes i. På denne måten mener jeg man bedre vil kunne sikre at erfaringskunnskapen blir forvaltet på en god måte. Mitt forslag er derfor at det kan gjennomføres aksjonsforskning eller annen utprøvende og evaluerende forskning om kursing av både erfaringsmedarbeidere og ledere i forhold til erfaringsmedarbeidernes yrkesrolle.

## Referanser

- Aadland, E (2013). *Og eg ser på deg. Vitenskapsteori i helse- og sosialfag.* (utg.3). Oslo: Universitetsforlaget.
- Aamodt, I (2012) Klienten den glemte terapeut. *Hvorfor er brukerperspektivet radikalt. Hvorfor må vi være radikale?* (utg.1). Oslo Gyldendal Forlag AS, 2012.
- Borg, M., Sjøfjell, T.L., Ogundipe, E & Bjørlykhaug, K.I (2017) *Brukeres erfaringer med hjelp og støtte fra erfaringsmedarbeidere innen psykisk helse og rus.* (2017:2) Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. Hentet fra [file:///C:/Users/dj\\_he/OneDrive/Documents/Aktuell%20litteratur/Forskningsrapport-Brukeres-erfaringer-med-hjelp-og-stotte-fra-erfaringsmedarbeidere-innen-psykisk-helse-og-rus.pdf](file:///C:/Users/dj_he/OneDrive/Documents/Aktuell%20litteratur/Forskningsrapport-Brukeres-erfaringer-med-hjelp-og-stotte-fra-erfaringsmedarbeidere-innen-psykisk-helse-og-rus.pdf)
- Cozby, P.C (2011). *Methods in behavioural research.* (utg.7). California: Mayfield Publishing Company.
- Delanty, G & Strydom, Piet (2003) *Philosophies of social science. The classic and contemporary readings.* Philadelphia: CPI group.
- Elvemo & T.D Bøe (2018) Psykisk helse- en kvalifikasjon. *Tidsskrift for psykisk helse.* 2018 (Vol.5) nr 4, 306- 308. Universitetsforlaget. Hentet fra [https://www.idunn.no/file/pdf/33204745/psykisk\\_lidelse\\_-\\_en\\_kvalifikasjon.pdf](https://www.idunn.no/file/pdf/33204745/psykisk_lidelse_-_en_kvalifikasjon.pdf)
- Hansen, R & Solem, M.B. (2018). *Sosialt arbeid, en situert praksis.* Oslo: Gyldendal Akademisk
- Haugsgjerd, S., Jensen, P., Karlsson., Løkke, J.A (2009) *Perspektiver på Psykisk lidelse- å forstå, beskrive og behandle.* Oslo: Gyldendal Forlag.
- Helsedirektoratet. (2014). *Sammen om mestring. Veileder i psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne. Et verktøy for kommuner og spesialisthelsetjeneste (Veileder IS-2076),* Hentet fra <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>
- Helsedirektoratet. (2017, 17. oktober). *Brukermedvirkning.* Hentet fra <https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>)
- Honneth, A (2008). *Kamp om anerkjennelse. Om de sosiale konfliktenes moralske grammatikk.* Oslo: Pax Forlag.
- Ingeberg, M.H., Tallaksen, D.W., Eide, B (2006). *Mentale knagger. En innføring i psykisk helsearbeid.* Oslo: Akribe AS.



- Jacobsen, D.I (2012). *Forståelse, beskrivelse og forklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och sosialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Klevan, T., Sjøfjell, T.L., Borg, M & Karlsson, B (2018). *Det er litt som et eget språk*. (2018:6) Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. Hentet fra [file:///C:/Users/dj\\_he/OneDrive/Documents/Aktuell%20litteratur/Det-er-litt-som-et-eget-spraak.pdf](file:///C:/Users/dj_he/OneDrive/Documents/Aktuell%20litteratur/Det-er-litt-som-et-eget-spraak.pdf)
- Kvale, S., Brinkmann, S. (2018). *Det kvalitative forskningsintervju*. (utg.3). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Leseth, A.B & Tellmann, S.M (2014). *Hvordan lese kvalitativ forskning?* Oslo: Cappelen Damm AS.
- Myhre, A.B (2012). *Fra bruker til samarbeidspartner. Realisering av brukervedvirkning*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.
- Ose, S.O & Ådnanes, M. (2019). *Bruk av erfaringskompetanse i kommunene*. Hentet fra <https://www.erfaringskompetanse.no/wp-content/uploads/2017/04/Sintef-notat.pdf>
- Repper, J & Carter, T. (2011). A review of the literature on peer support in mental health services. *Journal of Mental Health*, August 2011; 20 (4): 392–411. Hentet fra <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.3109/09638237.2011.583947>
- Sosial og helse departementet. (1996-1997). Stortingsmelding 25. *Åpenhet og helhet*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/b0c5168d7b574157977a877d2a68aa17/no/pdfs/stm199619970025000dddpdfs.pdf>
- Strauss, A.L. (1993). *Qualitative analysis for social scientists*. (Utg.5). New York: Cambridge University Press.
- Rådet for psykisk helse. (2008). *Med livet som kompetanse. Brukeransettelser i psykiske helsetjenester*. Hentet fra <https://docplayer.me/22416-Med-livet-som-kompetanse.html>
- Wertz, F., Charmaz, K., McMullen, L, M., Josselson, R., Anderson, R., McSpadden, E. (2011). A Phenomenological Psychological Approach to Trauma and Resilience. *Five ways of doing Qualitative Analysis*. New York: The Guilford press.
- Zerubavel, N., & Wright, M.O.D. (2012). *The dilemma of the wounded healer*. *Psychotherapy* (Chicago, Ill.) 2012 Dec; Vol. 49 (4), pp. 482-91. Hentet fra doi:10.1037/a0027824
- Walsh, P.E., McMillan, S.S., Stewart, V & Wheeler, A.J. (2018). *Understanding paid peer support in mental health*. *Disability & Society* (33:4) pp. 579-597. Hentet fra <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/09687599.2018.1441705?needAccess=true>

Weber A, K., Jensen, M, J, F (2016) *Brukeransettelser. Håndbok for virksomheter som ønsker å ansette personer med egenerfaring innen psykisk helse- og rusfeltet*. Skien. Hentet fra <https://omsorgsforskning.brage.unit.no/omsorgsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2429318/Håndbok-for-erfaringskonsulenter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# Vedlegg 1: Intervjuguide

## 1. Veien inn i jobben:

- Hvordan fikk du stillingen som erfaringskonsulent?
- Hva gjorde at du ønsket denne jobben?

## 2. Hverdagen som erfaringskonsulent

- Hvordan opplever du det er å jobbe som erfaringskonsulent? I møte med brukere, kollegaer og ledelsen.
- Hvordan ser en vanlig dag ut som erfaringskonsulent?
- Hva skiller en god dag fra en ikke like god dag?
- Hvilken kompetanse tenker du er viktig i møte med personer med rus og /eller psykisk lidelse i kommunehelsetjeneste?

## 3. Fordeler og utfordringer med egne erfaringer i møte med bruker

- På hvilken måte bruker du dine erfaringer i hverdagen i møte med bruker?
- Opplever du at det er noen fordeler med å personlige erfaringer fra psykisk uhelse i møte med brukeren? Gi gjerne et eksempel på en situasjon hvor du fikk bruk for egen erfaring.
- Opplever du at det er noen utfordringer med å ha personlige erfaringer fra psykisk uhelse i møte med brukeren? Er det noen anledninger hvor du velger å sette brukerkompetansen til side, gi gjerne eksempel.

## 4. Noe mer du ønsker å tilføye?

## Vedlegg 2: Godkjenning FEK



Heidi Eritsland

Besøksadresse:  
Universitetsveien 25  
Kristiansand

Ref: 19/08673

Tidspunkt for godkjenning: : 26/11/2019

### **Søknad om etisk godkjenning av forskningsprosjekt - Erfaringskompetanse**

Vi informerer om at din søknad er ferdig behandlet og godkjent.

Kommentar fra godkjenner:

Søknaden godkjennes under forutsetning av at prosjektet gjennomføres som beskrevet i søknaden.

Hilsen  
Forskningsetisk komite  
Fakultet for helse - og idrettsvitenskap  
Universitetet i Agder

UNIVERSITETET I AGDER

POSTBOKS 422 4604 KRISTIANSAND

TELEFON 38 14 10 00

ORG. NR 970 546 200 MVA - [post@uia.no](mailto:post@uia.no) -

FAKTURAADRESSE:

UNIVERSITETET I AGDER,

FAKTURAMOTTAK

POSTBOKS 383 ALNABRU 0614 OSLO [www.uia.no](http://www.uia.no)

## Vedlegg 3: Godkjenning NSD

NSD Personvern

30.09.2019 16:19

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 990941 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt:

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 27.09.2019 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD.

Behandlingen kan starte.

### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: [nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helse og alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 26.05.2020

### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

## PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

## DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

## FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

## OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Gry Henriksen

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

## Vedlegg 4: Informasjonsskriv

### Vil du delta i forskningsprosjektet *"Erfaringskonsulenters erfaringer"?*

Ønsker du å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få økt forståelse for hvordan det er å arbeide som erfaringskonsulent. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Jeg ønsker å få vite hvordan erfaringskonsulenter opplever egen jobbhverdag og hvordan det er å ha denne rollen. Problemstillingen min er: Hvordan opplever erfaringskonsulenter betydningen av egne erfaringer i møte med brukere med psykisk lidelse og/eller rusproblematikk. Opplysningene som jeg får gjennom intervjuet vil anonymiseres og vil tas i bruk i min masteroppgave.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Universitetet i Agder er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Jeg har tatt kontakt med avdelingsledere og spurt om ansatte med Erfaringskompetanse. I denne forbindelse kom jeg i kontakt med deg. Jeg kommer totalt til å intervju fire personer med erfaringskompetanse.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

- «Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et intervju. Det vil ta deg ca. 45 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål som handler om hvordan dine personlige erfaringer med psykisk uhelse har betydning for møtet med bruker. Jeg tar lydopptak og notater fra intervjuet. All informasjon vil bli anonymisert.

#### **Det er frivillig å delta**<sup>[1][2]</sup><sub>[SEP]</sub>

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

## **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

## **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15.05.20. All informasjon vil bli slettet ved innlevering av masteren.

## **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

**Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?** Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Agder har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

## **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Student Heidi Eritsland: 908 016 67, veileder Heidi Bønnhoff: heidi.bonnhoff@uia.no.
- Vårt personvernombud: personvernombud@uia.no
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

Student: Heidi Eritsland

Veileder: Heidi Esma Dahl Bønnhoff



## **Vedlegg 5: Samtykkeerklæring**

### **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet “erfaringskompetanse”, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

Å delta i intervju. Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 15 mai 2020 kl 14

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)