

Bacheloroppgave

Erfaringskonsulenters bidrag i kommunale rustjenester

En kvalitativ intervjustudie

Maja Øygard og Andrea Håvarstein

Sosialt arbeid - sosionom

2023



HØGSKULEN
I VOLDA

Gruppeerklæring

Denne oppgaven er vårt eget og selvstendige arbeid. Den gjør ikke bruk av andre sitt arbeid uten at det er oppgitt, den gjør ikke bruk av tekst fra eget arbeid uten at det er oppgitt, og kilder som er brukt er ført inn i både tekst og kildeliste i på en måte som gjør at vi ikke vil få en 'ufortjent rennomegevinst'. Den har heller ikke vært brukt som eksamensvar eller arbeidskrav tidligere.

Vi vet at oppgaven vil bli elektronisk kontrollert for plagiat og at alvorlige brudd med 'god sitatskikk' blir behandla som fusk jf. UH-lova § 4-7 og § 4-8, 3. ledd.

I arbeidet med oppgaven er personopplysninger behandla i samsvar med retningslinjene som er å finne i Canvas. Oppgaven inneholder ikke opplysninger som kan føres tilbake til enkeltpersoner ut over det som de har godtatt gjennom samtykke eller som er offentlig kjent.

Vi gir Høgskulen i Volda rett til å publisere oppgaven vederlagsfritt i elektronisk form.

Sammendrag

Denne bacheloroppgaven handler om den voksende yrkestittelen erfaringskonsulent. En erfaringskonsulent er ansatt på grunn av sin bakgrunn og kunnskap innenfor feltet. Oppgaven tar for seg erfaringskonsulenter i kommunale rustjenester. Erfaringskonsulenten blir ansatt for å styrke tjenesten blant annet gjennom å fremme brukermedvirkning på individ- og systemnivå. Det er derimot uavklarte og utydelige roller og rammer for erfaringskonsulentene. Denne oppgaven tar for seg hvordan rollen til erfaringskonsulenten dannes, og hvilke bidrag de tilfører til brukere og kollegaer i tjenesten. Problemstillingen for oppgaven er: «*Hvilke bidrag gir erfaringskonsulenten til kommunale rustjenester?*».

Det teoretiske grunnlaget i oppgaven baserer seg på rolleteori, brukermedvirkning og teori om ulike typer kunnskap. Studien er basert på kvalitative dybdeintervjuer, hvor det ble gjennomført fire intervjuer med sosialarbeidere i kommunale rustjenester. Oppgaven baserer seg på et sosialfaglig perspektiv, og det ble derfor relevant å utforske sosialarbeidernes objektive syn. Funnene pekte på at erfaringskonsulenten får en mer vennskapelig rolle til brukerne enn hva sosialarbeideren får. De fungerer som en brobygger mellom systemet og brukeren, og bidrar til tillit og gode relasjoner. Funnene viste at erfaringskonsulenten styrker kollegagruppen med erfaringskunnskap, og at de bidrar med implementering av brukermedvirkning på individ- og systemnivå. En utfordring viste seg å være den løse og uavklarte rollen som erfaringskonsulenten har.

Studiens konklusjon er at erfaringskonsulenten har en komplementær rolle til sosialarbeideren, og har mange gode bidrag til tjenesten. Erfaringskonsulenten har selv et ansvar for å implementere og bygge sin egen rolle. Det er derfor viktig at tjenesten aktivt benytter seg av erfaringskonsulentens bidrag for å inkludere dem mest mulig, og for at deres bidrag skal bli utnyttet best mulig.

Abstract

This bachelor's thesis is about the growing professional title peer support worker. A peer support worker is employed because of their background and knowledge in the field. The thesis pertains to peer support workers in local substance abuse services. The peer support worker is employed to strengthen the service, among other things, by promoting user participation at individual and system level. On the other hand, their role and the framework for the peer support workers are unclear and vague. This thesis examines how the role of the peer support workers is formed, and what contributions they add to users and colleagues in the service. The problem for the thesis is: "What contribution does the peer support workers make to local drug services?".

The theoretical basis of the thesis is based on role theory, user participation and theory of different types of knowledge. The study is based on qualitative in-depth interviews, where four interviews were conducted with social workers in local substance abuse services. The assignment is based on a social work perspective, and it therefore became relevant to explore the social workers' objective view. The findings pointed out that the peer support worker gets a more friendly role towards the users than the social worker gets. They build bridges between the system and the user, and contribute to build trust and good relationships. The findings showed that the peer support worker strengthens the colleague group with experiential knowledge, and that they contribute to the implementation of user participation at individual and system level. A challenge turned out to be the loose and unclear role of the peer support worker.

The study's conclusion is that the peer support workers have a complementary role to the social worker, and that they have many good contributions to the service. The peer support workers themselves has a responsibility to implement and build their own role. It is therefore important that the service actively makes use of the peer support workers contribution in order to include them as much as possible, and for their contribution to be utilized the best way possible.

Forord

I vår praksisperiode arbeidet vi sammen på en rusklinikk i Tanzania. Senteret var selvdrevet av brukerne og baserte seg kun på erfaringskunnskap. Når vi studenter kom inn med teoretisk kunnskap ble vi møtt med skepsis, og vi skjønnte fort at det var den erfaringsbaserte kunnskapen som trumfet der. Etter fire fantastiske måneder med mye læring og kunnskapsutveksling, har vi sett viktigheten av samspillet mellom ulike kunnskapstyper, hvor mye man kan lære av hverandre og hvor viktig det er å åpne for nye synsvinkler. Dette dannet grunnlaget for vår oppgave.

Oppgaven har vært et lærerikt, frustrerende og spennende prosjekt. Vi vil rette en stor takk til Roar Stokken for veiledning gjennom hele oppgaven. Takk for gode diskusjoner, pirkearbeid og for at du har vært mottakelig for vårt svingende humør. Takk til de fire informantene som tok seg tid til å stille på intervjuer. Det har gitt oss nyttig kunnskap og bidratt til spennende refleksjoner. Vi vil også rette en takk til venner og familie som har bidratt med korrekturlesing, innspill, tålmodighet og motiverende ord. Til slutt vil vi to forfatterne rette en takk til hverandre. Det har vært en turbulent prosess med både latter og tårer, og det har vært avgjørende at vi har stått i det sammen.

Innholdsfortegnelse

Grupperklæring	II
Sammendrag	III
Abstract	IV
Forord	V
Innledning	3
Kunnskapsgrunnlag	5
<i>Bakgrunn</i>	5
Rusproblematikken i Norge	5
Kommunale rustjenester	6
Erfaringskonsulentens og sosialarbeiderens rolle	6
<i>Teori</i>	7
Roller	7
Brukermedvirkning	9
Ulike typer kunnskap	10
<i>Forskning på feltet</i>	11
Individnivå	11
Systemnivå	12
Utfordringer	13
Metode	14
<i>Forskningsdesign</i>	14
<i>Utvalg</i>	14
<i>Intervju</i>	15
<i>Transkripsjon og analyse</i>	16
Funn	18
<i>Erfaringskonsulenten i møte med brukere</i>	18

<i>Erfaringskonsulentent i møte med fagutøvere</i>	20
<i>Utfordringer</i>	22
Diskusjon	24
<i>Erfaringskonsulentent i møte med med brukere</i>	24
<i>Erfaringskonsulentent i møte med fagutøvere</i>	26
<i>Utfordringer</i>	28
Konklusjon	30
Bibliografi	32
Vedlegg 1:	36

Innledning

Det er en økende trend rundt ansettelse av erfaringskonsulenter i Norge (Erfaringscentrum, u.d.). Vi er i et paradigmeskifte hvor vi går over til å ha en mer helhetlig tilnærming til rusbehandling, og hvor brukerne selv har makt og selvbestemmelse over sin egen situasjon. Det har blitt større fokus på brukermedvirkning, og med det har også bruken av erfaringskonsulenter økt. På engelsk brukes ordet «peer support worker», som direkte oversatt til norsk betyr en likeperson eller venn (Åkerblom & Hammer, 2021). En erfaringskonsulent er en som er ansatt i tjenesten på grunnlag av sin egenerfaring innenfor feltet (Steffensen, 2022). Tittelen kom til Norge for 15 år siden, og har hatt en betydelig vekst siden. I et forskningsprosjekt gjort av Sintef (Ose & Kaspersen, 2022) kommer det frem at nesten halvparten av alle kommuner i Norge systematisk har ansatt erfaringskonsulenter i rus- og psykisk helsetjeneste for å styrke kvaliteten på tjenesten. Artikkelen viser også en vesentlig økning av antall kommuner som har ansatt erfaringskonsulenter, med en økning på 15% bare de siste tre årene (Ose & Kaspersen, 2022). Det viser at satsingen på erfaringskonsulenter bare blir større.

Tross veksten av erfaringskonsulenter i rus- og psykisk helsevern er det likevel mye usikkerhet rundt deres rolle. Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (2023) skriver at dette er en utfordring i implementeringen. Det er stor enighet om verdien til erfaringskonsulenter, og at deres kunnskap er et viktig bidrag til tjenesten. Det er derimot usikkerhet rundt implementeringen nettopp grunnet usikre roller, økt stress og mangel på veiledning. En yrkestittel med en diffus og uavklart rolle kan være vanskelig å implementere (NAPHA, 2023).

Forskning anslår at mellom 10-20 prosent får et rusproblem i løpet av livet (Johansen & Redzovic, 2022). Det første steget mot hjelp er kommunale rustjenester, som etter helse- og omsorgstjenesteloven (2011) er pliktet til å yte hjelp gjennom både forebygging og behandling. Med grunnlag i at kommunen er det første hjelpesystemet som møter brukeren, har vi valgt å rette oppgaven mot kommunale rustjenester. En kartleggingsrapport fra BrukerPlan (Hustvedt, Bosnic, & Håland, 2020, s. 9) anslår at det var ca 27 500 brukere av kommunale rustjenester i landet i 2019. For å styrke brukernes egen innvirkning er brukermedvirkning ikke bare viktig, men også forankret i pasient- og brukerrettighetslovens kap. 3 (1999). Et tiltak for å styrke brukermedvirkning i tjenestene er ansettelse av

erfaringskonsulenter. Bruken av erfaringskonsulenter er som nevnt relativt ny og ikke fullt etablert i Norge enda. Formålet med denne oppgaven er derfor å finne ut mer om hva erfaringskonsulenten bidrar med i tjenesten, hvorvidt de bidrar til å styrke brukermedvirkning og hva rollen deres er. Vi vil også se på utfordringer som kan oppstå i implementeringen.

For å få mer kunnskap rundt temaet og problemstillingen er det gjennomført intervjuer med fire sosialarbeidere som jobber sammen med erfaringskonsulenter i kommunale rustjenester. Valget med å intervju sosialarbeidere fremfor erfaringskonsulenter, ble tatt på bakgrunn av at vi ønsket et utenfra-perspektiv på implementeringen. Vi ønsket også å forske på problemstillingen fra et sosialfaglig perspektiv. Med bakgrunn i det ble det gjennomført dybdeintervjuer for å åpne opp for refleksjon rundt teamet. Oppgaven tar også for seg ulik forskning rundt temaet erfaringskonsulenter.

Problemstillingen er som følger: *«Hvilke bidrag gir erfaringskonsulenten til kommunale rustjenester?»*. For å besvare problemstillingen er det utarbeidet tre forskningsspørsmål som tar for seg ulike bidrag erfaringskonsulenten gir. Det første er: *«Hvilke bidrag gir erfaringskonsulenten til brukerne i kommunale rustjenester?»*. Med det vil vi ta for oss hvordan bruken av erfaringskonsulenter kan styrke brukernes opplevelse av tjenesten. Vi vil også se på hvordan de kan styrke kollegagruppen med forskningsspørsmålet *«Hvilke bidrag gir erfaringskonsulenten til kollegaer i kommunale rustjenester?»*. Gjennom disse to spørsmålene vil vi finne både positive og utfordrende faktorer i samarbeidene med bruker og kollegaer. Gjennom det siste forskningsspørsmål skal vi ta for oss utfordringer i lys av erfaringskonsulentens rolle. Det tredje forskningsspørsmålet er *«Hvilke utfordringer møter vi i implementeringen av erfaringskonsulenter?»*.

Kunnskapsgrunnlag

Bakgrunn

For å skape en bedre forforståelse for resten av oppgaven ønsker vi å gå inn på tre ulike temaer som bygger på vår problemstilling. Vi skal se på ulik statistikk og lovverk i forhold til rusproblematikken i Norge i dag. Videre blir det relevant å gå inn på hva kommunale rustjenester er, og deretter se på hvilke rolleforventninger sosialarbeidere og erfaringskonsulenter har.

Rusproblematikken i Norge

Vi vil først starte med å definere begrepet rusmidler, som etter FHI's beskrivelse innebærer alkohol, vanedannende legemidler og illegale rusmidler (Bramness, 2022). Rusbruken går over til en avhengighet når man ikke lengre klarer å kontrollere bruken, toleransen utvikles og man fortsetter å bruke til tross for de negative konsekvensene som medfølger (Bramness, 2022). I følge FHI er det vanskelig å få ordentlige tall i befolkningsundersøkelser som fører til mangel på statistikk over rusbruken i Norge, men man ser likevel en vesentlig økning med årene (Bramness, 2022).

Vi ser også at norsk ruspolitikk har fått større fokus. I løpet av de siste 20 årene har behandling for rusavhengige fått en mer sentral rolle, rettigheter har blitt forankret i blant annet spesialisthelsetjenesteloven (1999) og helse- og omsorgstjenesteloven (2011), og satsingen har blitt større (Skretting, Amundsen, & Bilgrei, 2023). Men selv om politikken har bedret seg er det likevel mye som må jobbes med. I Stortingsmelding 38 (Helse- og omsorgsdepartementet, 2020-2021) uttrykker regjeringen at brukermedvirkning, samhandling og kompetanse skal forbedres i helse- og omsorgstjenester.

Det er som nevnt større fokus på norsk ruspolitikk, som også fører til økt åpenhet og forståelse rundt temaet. Men stigmatiserende holdninger er fortsatt eksisterende og problematiske for brukergruppen. Det er holdninger som ikke bare kan påvirke brukeren sitt selvbilde, men også gå på bekostning av brukerens behandling og tjenestetilbud gjennom

tjenesteutøvere sine holdninger. Samtidig kan det være et hinder for reell brukermedvirkning ved at det skaper en ubalanse i samarbeidet som skjer mellom tjenesteutøver og bruker (Helsedirektoratet, 2014).

Kommunale rustjenester

Oppgaven tar for seg erfaringskonsulenter i de kommunale rustjenestene. Kommunene sitt økte ansvar i rusarbeidet er forankret i lovverket. Hvordan kommunene utfører ansvaret sitt varierer ettersom det ikke er innhold i loven som forteller noe om utøvelsen. Denne friheten kan bidra til muligheter, men også utfordringer (Sedolfsen, 2019). Rusarbeid på kommunalt nivå har stor variasjon i rusproblematikken, og kommunen må ta hensyn til hvert enkelt individ i tjenestene. Kommunene tilbyr blant annet råd, veiledning, utredning og behandling (Helse- og omsorgsdepartementet, 2022).

Erfaringskonsulentens og sosialarbeiderens rolle

Erfaringskonsulenter er ansatt i tjenesten på grunn av egne erfaringer innenfor feltet (NAPHA, 2023). De siste årene har interessen rundt erfaringskonsulenter i rusbehandling vært økende. Denne relativt nye yrkestittelen skal bidra til å styrke brukerperspektivet (Helsedirektoratet, 2022) og bygge broer mellom fagkunnskapen og erfaringskunnskapen (Weber & Jensen, 2016). Som erfaringskonsulent er det ingen krav om utdanning. Det er likevel verdt å nevne at med økning i erfaringskonsulenter har helseetaten i Oslo kommune startet opp et valgfritt utdanningsløp for kvalitetssikring av den nye yrkestittelen (Erfaringssentrum, 2023).

En av erfaringskonsulentens hovedrolle er å få inn brukerperspektivet i tjenestene. Rollen og arbeidsoppgavene er uklare, noe oppgaven senere skal ta for seg. Ulike stillingsannonser på jobbsøkerportaler oppgir ulike arbeidsoppgaver, men en fellesnevner er å bruke sin egen erfaring til å være en god samtalepartner for brukere. Stillingsannonse nevrer også faglig utvikling som en arbeidsoppgave, og skriver om å «spre kunnskap og informasjon om temaet rusavhengighet» samt «råd og veiledning til kollegaer» (Bergen kommune, 2023; Halden kommune, 2021; Ålesund kommune, 2021).

Sosialarbeiderne har i motsetning litt andre krav og et annet mandat. Det er krav om en treårig sosialfaglig bachelor, og med yrkestittelen følger det ulike lover og arbeidsoppgaver og plikter å forholde seg til. I stillingsannonser for sosialarbeidere i kommunale rustjenester nevnes arbeidsoppgaver som «miljøterapeutisk arbeid». Dette innebærer arbeidsoppgaver som oppfølging i ulike livsområder, som for eksempel hjelp til økonomi og bolig, samt tverrfaglig samarbeid med andre yrkesgrupper og instanser (Bergen kommune, 2023; Sandnes kommune, 2023).

Med en bedre forståelse for konteksten skal vi nå videre inn på ulike teorier som senere blir relevante for drøfting av problemstillingen.

Teori

I dette delkapittelet tar oppgaven for seg det teoretiske grunnlaget til oppgaven. Teorien baserer seg på rolleteori, brukermedvirkning og teori om ulike kunnskapstyper.

Roller

«Roller er et sett av normer og forventinger om hva du skal gjøre, og hvordan du skal oppføre deg når du er i en bestemt sosial posisjon» (Repstad, 2014, s. 52). Vi mennesker har alle ulike roller, både tildelte og ervervede roller, formelle og uformelle. Disse rollene oppstår i samspill med andre mennesker som er med på å forme den rollen du har (Repstad, 2014, s. 186).

Relevant til denne oppgaven tar vi for oss yrkesrollene sosialarbeider og erfaringskonsulent, samt rollen som bruker.

Mellom disse ulike rollene vil det foreligge rolleforventninger. Som erfaringskonsulent vil både kollegaer og brukere ha sine forventninger til hvordan de skal opptre (Lauvås & Lauvås, 2002, s. 52). I tillegg vil man også ha egne forventninger og meninger om hvordan man skal fylle inn rollen man står i. Kombinasjonen av disse forventningene er med på å forme hvordan man skal, bør og kan utføre rollen (Lauvås & Lauvås, 2002, s. 54). Denne teorien er relevant for senere drøfting rundt rolleutformingen av erfaringskonsulentens diffuse rolle.

I rollen som sosialarbeider har man allerede visse rolleforventninger som medfølger yrkestittelen, og man har arbeidsoppgaver og et mandat man må forholde seg til. Som erfaringskonsulent kan arbeidsoppgavene være mer uklare. Manglende rolleavklaring og uklare arbeidsoppgaver kan skape problemer og medføre rollekonflikt. Det kan føre til at rollen skapes på grunnlag av hva erfaringskonsulenten selv ønsker og tenker, og kan komme i konflikt med andres forventninger og syn på rollen. Når rolleforventningene og rolleatferden strider mot hverandre kan det oppstå usikkerhet og frustrasjon (Lauvås & Lauvås, 2002).

En annen form for rollekonflikt kan oppstå dersom man har ulike grupper som har ulike forventninger til din rolle. Et eksempel på dette er dersom sosialarbeideren har sine forventninger til hvordan erfaringskonsulenten skal opptre, mens brukeren har helt andre forventninger. Det kan føre til en rollekonflikt for erfaringskonsulenten i form av at det blir vanskelig å stille til de ulike forventningene. Samtidig blir også rolleutformingen problematisk. Som nevnt formes roller i stor grad av omgivelsene, noe som vil bli vanskelig med ulike forventninger (Lauvås & Lauvås, 2002).

Rollekonflikter er konflikter som kan løses (Lauvås & Lauvås, 2002, s. 66). En viktig faktor er at erfaringskonsulenten samarbeider med kollegaer og brukere for å regulere rollen. Det trengs åpenhet og kommunikasjon rundt hva de ulike forventer av rollen, både når det gjelder funksjoner, plikter og arbeidsoppgaver. Som nevnt oppstår roller i samspill med andre mennesker, og derfor blir samarbeid et viktig stikkord. Dessuten er yrkesrollene på en arbeidsplass gjensidig avhengig av hverandre. Man må derfor se på alle rollene og ikke bare den ene. Skal man diskutere erfaringskonsulents rolle, må også sosialarbeiderens rolle være bestemt. Det er ikke alltid det vil være mulig å definere rollene helt spesifikt, og det oppstår ofte gråsoner mellom de ulike yrkesrollene. Det er ofte arbeidsoppgaver eller forventninger som gjør at rollene overlapper hverandre i en viss grad. I arbeid med mennesker er oppgaver som omsorg og relasjonsbygging noe som vil tilhøre alle yrkesrollene og umulig å skille mellom. Lauvås og Lauvås (2002, s. 66) nevner til slutt at det viktigste i rolleavklaringen er at det blir tatt hensyn til klientens behov, og ikke rolleinnehaverens.

Brukermedvirkning

Viktigheten av brukermedvirkning blir pratet mye om i arbeidet med rusproblematikken. Det har en egenverdi og en terapeutisk verdi (Karlsson, 2021, s. 38), samtidig som det skal kunne gi økt treffsikkerhet og kvalitetssikring til tjenester (Helsedirektoratet, 2022). Den lovfesta brukermedvirkningen er noe som må skje på alle plan (Aarre, 2010, s. 125). En av erfaringskonsulentens oppgaver er å bidra med dette på individ-, tjeneste- og systemnivå.

Brukermedvirkning på individnivå innebærer at brukerne selv skal ha innflytelse på egen behandling og tjenestene de mottar (Helsedirektoratet, 2022). Dette er noe som har fått mer fokus i senere tid. Det kommer derimot frem i Helsedirektoratets (2022) brukerundersøkelser at medvirkning ikke blir praktisert i tilstrekkelig grad. Det er lett å tenke at brukermedvirkning blir implementert fordi tjenesteutøveren dominerer over brukerens liv og dermed skal bli tvungen til å gi fra seg noe av makten. Det er en realitet i dette, men man skal ikke glemme at det også handler om brukere som kommer til tjenester med ærefrykt og urealistiske forventninger til tjenesteutøvere (Aarre, 2010, s. 128). Brukere som ikke har troen på seg selv og ikke vil ta egne valg, som heller vil la det være opp til «ekspertene» å finne løsninger på problemene sine. Passivitet og ansvarsfraskrivelse er problematiske holdninger som sjeldent fører til gode resultat (Aarre, 2010, s. 128). For å få til brukermedvirkning på individnivå er det viktig at brukere har troen på egne ressurser og bli en aktør i egen behandling. Maktutjevningen, som er et nøkkelord for hvorfor implementering av brukermedvirkning er viktig, må skje ved at tjenesteutøver er villig til å gi fra seg makten, og at brukere tørr å ta den (Aarre, 2010, s. 128).

For at brukermedvirkning skal skje på alle plan, er brukermedvirkning på systemnivå viktig å ta for seg. I denne oppgaven vil begrepet systemnivå brukes også om tjenestenivå, da disse to begrepene går inn i hverandre i denne konteksten. Aare (2010) hevder at det er på systemnivå vi trenger brukermedvirkning som mest. Helsepersonell glemmer lett erfaringskunnskapen og selv det beste faglige skjønnet er ikke alltid tilstrekkelig. På dette nivået skal medvirkning skje i form av at brukerperspektivet skal bli integrert i faglige diskusjoner med fagpersonell i de ulike tjenestene, samt at det skal involveres i utvikling og planlegging av tiltak og tjenester. Ansettelse av erfaringskonsulenter er et av tiltakene som blir gjort for å fremme brukerperspektivet. For økt treffsikkerhet og bedre kvalitet i tjenestene er det viktig at

erfaringskonsulentene er bevisst i sin rolle og sitt ansvar overfor sin brukerstemme (Helsedirektoratet, 2022). Brukermedvirkning i tjenester skjer med ulik grad av innflytelse. Den kan variere fra symbolsk innflytelse, hvor brukere er med bare fordi det er lovfestet, til at det er en reel innflytelse eller bestemmelse (Borg, 2021, s. 78).

Ulike typer kunnskap

Thomasina Borkman (1976) fokuserer på erfaringsbasert kunnskap og sammenligner den med profesjonsutøveres teoretiske kunnskap. Borkman forklarer erfaringsbasert kunnskap som lært fra personlige opplevelser, og Napha (2023) beskriver det som noe man tilegner seg gjennom å være i kontakt med systemet, enten som bruker eller som pårørende.

Teoretisk kunnskap derimot er basert på informasjon fra andre. Det er denne kunnskapsformen som i dag blir omtalt som den viktigste. Det er som regel evidens- og forskningsbaserte argumenter som trumfer over annen type kunnskap og som ofte blir sett på som «det riktige» (Borkman, 1976). De siste tiårene har brukerorienterte tjenester fått en større plass, og med det har også erfaringskunnskapen blitt mer anerkjent og fått en større satsing (Borg & Karlsson, 2011).

Erfaringskunnskap er pragmatisk (Borkman, 1976). Med dette menes at kunnskapen som viderefremmes er løsningsorientert og resultatgivende, men at den ikke nødvendigvis følger regler og retningslinjer. Borkman omtaler kunnskapen som subjektivt resultatorientert. Den er mer individrettet i motsetning til teoretisk kunnskap som tar basis i hva som hjelper for de fleste og på et mer generelt grunnlag. Erfaringsbasert kunnskap kan derfor bidra mer til å komme inn på hver enkelt brukers behov, og tilpasse det mer individuelt. Det er viktig å påpeke at kunnskapen regnes som «ens egen eiendom». Med dette menes at alle har ulike erfaringer og med det kan bruke sin erfaringsbaserte kunnskap ulikt. Borkman (1976) nevner likevel at erfaringskunnskapen som erfaringskonsulentene sitter på vil være mer eller mindre representativ for de andre i brukergruppen uansett ettersom at de har selve ruserfaringen til felles.

Selv om man skal satse mer på brukerbasert kunnskap, må man ikke glemme viktigheten av teoretisk kunnskap. Borkman (1976) påpeker at disse to kunnskapstypene på ingen måte

utelukker hverandre eller er motstridende. Det er to kunnskapstyper som skal eksistere sammen og utfylle hverandre.

Forskning på feltet

For å kunne belyse og besvare problemstillingen på best mulig måte vil vi inkludere tidligere forskning på feltet. Artikkene baserer seg på forskning rundt erfaringskonsulenter innenfor rus og psykisk helsevern.

Individnivå

En av erfaringskonsulentenes viktige roller i møte med brukere er å dele sine egne erfaringer. Gidugu et al. (2015) skriver at det å dele egne erfaringer bidrar til håp og optimisme, og erfaringskonsulenten kan bli en rollemodell for brukeren. Borg et al. (2017) skriver også om hvordan gode rollemodeller gir økt trivsel og selvstendighet, og reduserer innleggelse og reinnleggelse. Det vil også føre til en økt tillit dem imellom. I forskningsartikkelen ser vi også at gjennom å dele erfaringer vil troverdigheten styrkes, og det skapes en mindre formell og en ikke-hierarkisk relasjon. Dette er gode forutsetninger for en god relasjon. Forskning viser nemlig at erfaringskonsulenter har en egen påvirkning på brukerne grunnet deres troverdighet og funksjon som rollemodell (Borg, Sjøfjell, Ogundipe, & Bjørlykhaug, 2017).

Brobyggere er en beskrivelse av erfaringskonsulenter som hyppig blir tatt i bruk. Dette er fordi de bidrar til å skape en gjensidig forståelse mellom brukere og fagutøvere i tjenester. På engelsk bruker man begrepet «peer support worker» for erfaringskonsulent. Begrepet på engelsk sier noe om at det å være en venn eller likeperson er en grunnleggende del av rollen (Åkerblom & Hammer, 2021). Forskning viser at erfaringskonsulenter får en mer vennskapelig rolle enn hva kollegaene gjør (Blindheim-Hansen & Halvorsen, 2022). Utfordringen som kommer med å ha en likeperson/venn i systemet blir når rollen må begrenses til en viss tid, da erfaringskonsulenten også skal følge systemets arbeidstider.

Systemnivå

I forskningsartikkelen til Borg et al. (2017) belyses viktigheten av kunnskapsutvikling som en del av erfaringskonsulentens rolle. Erfaringskonsulenten kommer med en ny type kunnskap enn de faglærte tjenesteutøverne, og kan derfor bidra med både personlig og faglig utvikling til kollegaene. Det er også viktig at erfaringskunnskapen flettes inn med den teoretiske kunnskapen for at de sammen kan verdsettes som to likeverdige og samkjørte kunnskapsformer. For å oppnå dette er det viktig at alle tjenesteutøverne har et ønske om å ville lære av hverandre, slik at det er rom for å diskutere og utfordre hverandres oppfatninger og kunnskap (Rossen & Elstad, 2021). Funnene til Rydheim og Svendsen (2014) viser også til at kunnskapsutvikling er en av erfaringskonsulentenes viktigste bidrag på systemnivå. Et hinder her viser seg å være at de ofte blir tildelt en tradisjonell arbeidsrolle i tjenesten og ikke en som er spesielt tilpasset deres kunnskap og posisjon (Åkerblom & Hammer, 2021). Åkerblom og Hammer (2021) skriver også at fagfeltet bør skape en felles bevissthet om de ulike rollene og hva de kan bidra med, for å kunne utnytte erfaringskunnskapen på lik linje som fagkunnskapen. Dette vil bidra til å styrke erfaringskonsulentens innflytelse i tjenestene. Flere utenlandske forskningsartikler viser også viktigheten av å etablere de ulike rollene og ha ordentlige arbeidsbeskrivelser for å lykkes med samarbeidet (Rossen & Elstad, 2021).

Erfaringskonsulenter blir også viktige brobyggere for tjenestene til å komme nærmere inn på brukerne. De kan bidra til å styrke tilliten mellom de fagansatte og brukere, samt brukes som meglere i ulike situasjoner (Borg, Sjøfjell, Ogundipe, & Bjørlykhaug, 2017). Samtidig nevner Rydheim og Svendsen (2014) at erfaringskonsulenten skal bidra til bevisstgjøring av blant annet holdninger, verdier og språk hos kollegaene. Forskningsartikkelen til Rossen og Elstad (2021) tar for seg hvordan erfaringskonsulenten påvirker perspektiv og praksis hos fagutøvere. De fant at brukerperspektivet ble fremmet når erfaringskonsulentene sammen med fagutøvere reflekterte, planla, utførte og vurderte tjenestene. En slik nærhet til erfaringskunnskapen og ikke minst likestilling til denne kunnskapen, gav større forståelse og bevisstgjøring til hvordan det var å være bruker, som så endret mønstrene til fagutøverne.

Erfaringskonsulenter er ansatt i tjenestene blant annet for å styrke brukermedvirkningen på individ- og systemnivå (Rydheim & Svendsen, 2014; Åkerblom & Hammer, 2021). Likevel viser forskning at en utfordring kan være organisasjoner som ansetter erfaringskonsulenter

med bakgrunn i å innfri det lovpålagte kravet om brukermedvirkning. De ulike artiklene påpeker viktigheten av å bruke erfaringskonsulentene aktivt for å få en reell innflytelse (Borg, Sjøfjell, Ogundipe, & Bjørlykhaug, 2017).

Utfordringer

Forskning gjort av Gidugu et al. (2015) peker på at rollegrenser og tidsgrenser er utfordringer som kan oppstå. Blindheim-Hansen og Halvorsen (2022) skriver at erfaringskompetanse ikke er følelsesmessig nøytralt og at etiske dilemmaer lettere kan oppstå i grensesettinger.

Det stilles også spørsmål til hvor vennskapelig rolle erfaringskonsulenten egentlig bør ha til brukerne, fordi dette kan bidra til å skape utfordringer i grensesettingen (Borg, Sjøfjell, Ogundipe, & Bjørlykhaug, 2017, s. 20). Det er viktig med balanse for å klare å holde ut i lengden. Det er også viktig med en ledelse som kan bidra til grensesettingen i de situasjonene hvor det er vanskelig å gjøre det selv (Blindheim-Hansen & Halvorsen, 2022).

En forskningsartikkel skrevet av britiske Repper og Carter (2011) nevner også grensesetting som en hovedutfordring, hvor det er snakk om en balanse mellom venn og jobb.

Utfordringene fører både til at det er vanskelig for erfaringskonsulenten å legge fra seg jobb, og at den vennskapelige rollen visker helt bort den terapeutiske rollen. Forskningen viser til at grenser og grensesetting varierer fra person til person.

Metode

For å kunne fordype oss i sosialarbeiderens forventninger til erfaringskonsulenter er dette forskningsprosjektet basert på en kvalitativ forskningsmetode. Vi har gjennomført fire dybdeintervjuer for å tilegne oss subjektive svar fra intervjuobjektene. Vi skal nå se på hvordan vi har gått frem for å samle empiri til forskningsprosjektet.

Forskningsdesign

For å utforske mer rundt erfaringskonsulentens bidrag i kommunale rustjenester har vi gjennomført kvalitativt utforskende dybdeintervjuer. Dette for å komme tettere på intervjuobjektene, og åpne opp for nye synspunkter og drøfting (Tjora, 2021, s. 17). Denne metoden er hensiktsmessig for oss når vi søker forståelse av opplevelsene til sosialarbeiderne. Vi har valgt å gjennomføre en kvalitativ tilnærming for å få muligheten til å se nyanser og dilemmaer. For å kunne åpne opp for refleksjoner og dybde har vi gjennomført utforskende dybdeintervjuer (Tjora, 2021, s. 128), og vi får utforsket sosialarbeidernes subjektive opplevelser. Gjennom å tilegne oss sosialarbeidernes subjektive perspektiver og forståelse får vi en fenomenologisk tilnærming til oppgaven. Gjennom å fortolke disse opplevelsene og finne meningene bak de får vi en hermeneutisk tilnærming. Analysen er derfor gjort med en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming (Dalland, 2020, s. 48). Vi har forsøkt å la sosialarbeidernes syn stå sentralt, og prøvd å legge bort egne forforståelser og fordommer i analysen (Tjora, 2021). Intervjuguiden ble skrevet deduktivt, da vi tok grunnlag i teoriene som sto sentralt for oppgaven og baserte spørsmålene på det. Analysen er forsøkt å gjøre induktiv gjennom å la empirien åpne opp for nye perspektiv og teorier (Tjora, 2021, s. 20). Dette førte til at vi blant annet endret problemstillingen etter intervjuene var gjennomført, da empirien åpnet opp for en mer spennende vinkling enn den vi først hadde.

Utvalg

Vi intervjuet fire sosialarbeidere som jobber i kommunale rustjenester. Alle fire intervjuobjektene samarbeider med en eller flere erfaringskonsulenter. Vårt utvalg baserte seg på at de jobbet som sosialarbeider i kommunal rustjeneste, samt at de hadde gjort seg opp noen meninger på forhånd om erfaringskonsulenter. For å finne intervjuobjektene brukte vi ulike kommuners nettsider, og ringte eller sendte e-post til rustjenestens kontaktperson.

De fire informantene jobbet i forskjellige kommuner, og hadde både variert arbeidserfaring og forskjellig utdannelse. Alle jobbet i førstelinjen, og alle samarbeidet per dags dato med en erfaringskonsulent. Informantene var utdannet sosionom, barnevernspedagog eller vernepleier, og hadde alt fra 1-10 års erfaring innenfor nåværende arbeidsplass.

I utvalget av informanter så vi etter sosialarbeidere som jobbet i kommunale rustjenester. Vi valgte å ikke ha noe krav om å ha erfaringskonsulent som kollega, med en baktanke om at det muligens kunne gi ulike vinklinger. Likevel viste det seg at alle arbeidet med en eller flere erfaringskonsulenter. Samarbeidene varierte fra ett til åtte år, noe som da likevel ga de ulike vinklingene vi ønsket. Tjenestene som de ulike informantene representerte, hadde også ansatt erfaringskonsulenter på ulikt grunnlag. Tre av de hadde aktivt søkt etter en kollega med brukererfaring. Den fjerde informanten hadde derimot lyst ut en stilling som sykepleier da en tidligere bruker med både faglig og erfaringskompetanse søkte. Stillingstittelen der er altså ikke erfaringskonsulent, men sykepleier med egen brukererfaring.

Intervju

Dybdeintervju som forskningsmetode er hensiktsmessig når man ønsker innsikt i intervjuobjektet sine subjektive holdninger, meninger og erfaringer (Tjora, 2021, s. 128). Vi tok i bruk semistrukturert intervjuguide for å gi objektet en frihet til å snakke om det den selv finner relevant innenfor de temaene vi hadde forhåndsbestemt valgt å fokusere på (Tjora, 2021). Informantene fikk presentert problemstillingen i forkant, men vi valgte å ikke sende intervjuguiden for å få genuine og reflekterte svar. Intervjuguiden ble grunnlaget for intervjuet, men det ble også stilt oppfølgingsspørsmål i tillegg til at vi åpnet for om de hadde noe mer utenfor intervjuguiden de ville tilføye. Vi valgte å ha fire individuelle dybdeintervju for å få refleksjoner, tanker og opplevelser fra hver enkelt informant. Intervjuene varte mellom 24 og 44 minutter, som totalt ga 2 timer og 26 minutter med materiale.

Tre av intervjuene ble gjort digitalt på Zoom grunnet avstand, og ett ble gjort med fysisk oppmøte. En utfordring som kan oppstå ved å ha digitale intervjuer er at man ikke får lest

kroppsspråk på samme måte som når man fysisk møtes. Vi brukte derfor kamera for å også få med den non-verbale kommunikasjonen. Etter godkjenning av alle informantene ble det tatt lydopptak av intervjuene slik at vi kunne rette fokuset på samtalen fremfor notering. Lydopptakene ble brukt til å transkribere intervjuene i ettertid.

Begge forfatterne tok del i Zoom-intervjuene. Vi byttet på å stille spørsmål slik at informantene skulle få en relasjon til begge to. Det fysiske intervjuet ble gjennomført av en forfatter grunnet avstand, men ble transkribert av forfatteren som ikke fikk vært til stede. Vi har gitt de ulike informantene forkortelser som vist i tabellen under.

Informant	Utdanning	Dato	Lengde
S1	Barnevernspedagog	27. mars	44 min 20 sek
S2	Sosionom	28. mars	44 min 41 sek
S3	Vernepleier	31. mars	33 min 13 sek
S4	Vernepleier	4. april	24 min 30 sek
<i>Totalt</i>	<i>4 informanter</i>		<i>2 t 26 min</i>

Tabell 1.1: Informanttabell

Transkripsjon og analyse

Når intervjuene var gjennomført brukte vi lydopptakene til å transkribere materialet. Materialet ble fullstendig transkribert og inkluderte alt av detaljer som pauser, latter og nøling. Dette ble gjort blant annet for å synliggjøre usikkerheter eller hvor informanten hadde vanskelig for å ordlegge seg. Bakgrunnen til at det ble transkribert så detaljert var at vi ville

ha med oss mest mulig inn i analysedelen, slik at vi først da kunne ta stilling til hvilke detaljer som var relevant eller ikke (Tjora, 2021, s. 185). Transkriberingen ble gjort på dialektform for å sikre at vi ikke gikk glipp av noe. De sitatene som er brukt i oppgaven har blitt skrevet om til bokmål samt fjernet det muntlige preget for å holde informantene anonyme. Videre kodet vi materialet i Word. Kodingen ble gjennomført med en deduktiv tilnærming, hvor vi tok utgangspunkt i teoriene som lå til grunn i oppgaven. Kodingen ble derfor gjort etter begrepene: roller, utfordringer, brobygger/relasjoner, individnivå og systemnivå

Funn

For å kunne se nærmere på erfaringskonsulentens bidrag i kommunal rustjeneste vil sentrale funn fra intervju bli presentert. Funnene er organisert etter tre forskningsspørsmål som omhandler erfaringskonsulenten i møte med brukere og i møte med kollegaer, samt utfordringer som kan oppstå med erfaringskonsulenter i tjenesten.

Erfaringskonsulenten i møte med brukere

Det første funnet omhandler erfaringskonsulentens rolle i møte med brukerne. Et interessant funn var at informantene hadde forskjellige opplevelser om erfaringskonsulentens rolle. De forteller at det er få retningslinjer, og de ulike informantene nevner både ulike beskrivelser og usikkerhet rundt deres tanker om erfaringskonsulentens rolle. Noen av sosialarbeiderne nevnte at forskjellen på de og erfaringskonsulenten var minimal, mens andre uttrykte større rolleforskjeller. Noe som likevel var en fellesnevner fra alle informantene, var at erfaringskonsulenten hadde en mer vennskapelig rolle til brukerne enn hva sosialarbeideren hadde.

De er litt mer på glid, litt mer kompisforhold enn det vi havner på. Vi er litt mer profesjonelle. Vi har struktur og rammene, så kommer erfaringskonsulenten inn og er litt mer sånn... Litt mer venn. Det tror jeg kan være litt godt når det står på som verst.
-S1

Å ha en i hjelpeapparatet som tar kompisrollen kan være godt når det står på som verst. Sosialarbeideren har et mandat som erfaringskonsulenten ikke har, med visse regler og rammer som må følges. Videre viser funnene at erfaringskonsulenter blir brukt i situasjoner hvor det "står på som verst", som for eksempel ved tilbakefall eller i vanskelige perioder. Sosialarbeideren påpeker at ettersom erfaringskonsulenten selv har stått i lignende situasjoner, vil de nå bedre inn til brukeren som står i en vanskelig periode, enn sosialarbeideren *som kommer og blir litt sånn "skjerp deg"* -S1. Det skaper tillit og håp at erfaringskonsulenten har klart det selv, for *"hvis han har klart det, da skal jeg klare det"* -S1. Motivasjonsfaktoren i dette er det flere av sosialarbeiderne som påpeker.

For å undersøke videre rundt denne kompisrollen, gikk vi dypere inn på relasjonen erfaringskonsulenten får til brukerne, samt hvordan dette skiller seg fra sosialarbeideren. Fra funnene vises det at sosialarbeiderne opplever at brukere kjappere knytter en relasjon til erfaringskonsulenten, ettersom det synes at brukerne kjenner det er trygt å prate med noen som har opplevd liknende situasjoner.

Selv om jeg tenker at det er noe jeg er god på, å skape relasjon mellom meg og innbyggerne, så ser jeg at det uansett er noe ekstra og de føler seg ekstra sett og hørt når det er en med samme erfaring som snakker med dem. -S1.

Erfaringene de har med seg i sekken gir erfaringskonsulentene et bedre grunnlag for å starte en god relasjonsbygging. Funnene viser at samtlige sosialarbeidere opplever at erfaringskonsulenter får en annen relasjon til brukere enn hva de selv får. Det er nevnt ulike grunner til dette. En av grunnene er at erfaringskonsulenten er mer distansert til systemet og at de ikke representerer systemet helt på samme måte som sosialarbeideren.

Brukerne kan oppleve at jeg er en del av det systemet de ikke har tillit til, mens han kan være den som sier "prøv en gang til, jeg kan være med på veien". S4.

En av sosialarbeiderne opplever det som at brukerne kan ha et «oss mot dem»-syn til systemet. Erfaringskonsulenten har en fot innenfor begge sider. Dette fører til at de blir en slags mellommann og et bindeledd. Informantene forteller at erfaringskonsulenten kan være en inngangsport for de brukerne som føler en distanse til systemet. Gjennom analysen ser vi at de får en rolle som en brobygger mellom bruker og systemet, og senker terskelen for å søke hjelp gjennom å dele egne erfaringer.

Analysen viser at en annen grunn til erfaringskonsulentens gode relasjoner er at de har opplevd å være langt nede og gjerne vært på kanten av loven selv. Dette bidrar til at brukerne føler seg mer forstått.

De synes at det er veldig behagelig å snakke med dem. De føler seg forstått på en litt annen måte, selv om vi kanskje forstår dem like godt tror jeg at opplevelsen deres er mer sånn... ja, det er oss to. Litt mer sånn, de er litt mer på glid -S1.

Sosialarbeideren nevner at erfaringskonsulenten har stått i mye av det samme som brukerne har. Det er en trygghet for brukeren å prate med andre som også har vært på andre siden av loven, og ikke bare møte de «perfekte». Relasjonen erfaringskonsulenten får tyder på at det skaper en tryggere og mer aktiv bruker gjennom at de snakker mer åpent sammen. *Han kan reflektere med ungdommer om andre ting som ikke jeg kan reflektere -S4* . Flere nevner likepersonssamtaler som et viktig bidrag fra erfaringskonsulenten.

Jeg kan lese så mange pensumbøker jeg vil, men det vil ikke gjøre at jeg forstår hundre prosent. Erfaringskonsulenten forstår heller ikke hundre prosent, men bedre enn det en sosionom gjør. -S2

Med basis i forskningsspørsmålet vårt viser funnene at erfaringskonsulenten får en annen relasjon til brukeren enn hva sosialarbeideren får. Det er en relasjon som lettere får tillit og åpner for en mer aktiv bruker. Funnene viser at relasjonen er en mer vennskapelig rolle, som bidrar til å bygge broer for brukeren inn til systemet. Rollen erfaringskonsulenten får er en som komplimenterer sosialarbeiderens rolle.

Erfaringskonsulenten i møte med fagutøvere

En erfaringskonsulent i kommunale rustjenester har ikke bare et ansvar for brukerne sine, men også overfor kollegaer. Som nevnt tidligere havner erfaringskonsulenten fort i en rolle som venn for brukerne, men hva med de han/hun jobber med? Som kollegaer og samarbeidspartnere går erfaringskonsulenten og sosialarbeideren sammen om mange oppgaver. Dette er blant annet samtaler, veiledningsmøter i personalgruppen og daglige gjøremål med brukerne. En av sosialarbeiderne nevnte at de holder kurs sammen, og sier:

At jeg og han driver dette kurset sammen gir nettopp denne blandingen av en med egenerfaring og en som er uten. – S3

Erfaringskonsulenten blir altså et tilskudd til sosialarbeideren, hvor de kan utfylle hverandre med ulike kunnskaper, som *sammen utgjør et bra team* -S4. Denne ulike kunnskapen bruker de også til å kunne veilede hverandre. Alle fire sosialarbeiderne sier de kan spør erfaringskonsulenten om tips eller bekreftelse på konkrete saker. En av fire oppgir at de har ukentlige veiledningssamtaler i kollegagruppen, resterende tre gir uttrykk for at de bruker erfaringskonsulenten når det er usikre eller ved behov.

Selvfølgelig kan vi jo be han om veiledning dersom vi står fast med en bruker med hvordan vi skal gå frem. -S3.

Det nevnes videre at ettersom erfaringskonsulenten har egenerfaring fra feltet kan de lettere komme med råd på hva som kan fungere og ikke. En sosialarbeider sier at erfaringskonsulenten fungerer som en brobygger for kollegaene til å komme inn på brukerne, og at erfaringskonsulenten ofte starter med en bruker før sosialarbeideren kan ta over etter hvert. Det kommer frem i funnene at samtlige sosialarbeiderne verdsetter erfaringskunnskapen og opplever et utbytte av den. De er positive til implementeringen av erfaringskonsulenter og likestiller dem med andre fagutøvere. Erfaringskonsulentene *kjenner jo hvor skoen trykker i systemet*, og bidrar med andre perspektiv enn hva sosialarbeiderne sine faglige perspektiv gjør.

Vi får jo litt ulike bakgrunn i gruppen da, ulike dynamikk, utvide forståelsen, utvide horisonten, sånn at vi drar nytte av det i gruppa -S3.

I undersøkelsen av det andre forskningsspørsmålet ser vi at erfaringskonsulenten bidrar på flere områder til kollegaene. Funnene viser at erfaringskonsulentens rolle innebærer å styrke tjenesten gjennom råd og veiledning fra et perspektiv med egenerfaring, og kommer med vinklinger og synspunkter som de uten erfaringskunnskap gjerne ikke ville sett. Dessuten bidrar de også som brobyggere mellom sosialarbeidere og brukerne.

Utfordringer

Selv om samtlige av informantene ga uttrykk for at de er fornøyde med erfaringskonsulenter i tjenesten, viser funnene at det også følger med noen utfordringer. Tidligere funn har vist at erfaringskonsulenten har mindre rammer og grenser enn sosialarbeideren har. Dette kan i noen tilfeller være problematisk. En av utfordringene er at de selv får ansvar for å sette egne grenser.

Men de må passe på seg selv i en litt større grad da [...]. Så det kan sikkert være en utfordring for dem da, å prøve å sette de grensene. -S1

Sosialarbeideren kan bruke lovverket og rammene til å sette grenser. Funnene viser at sosialarbeiderne setter pris på å ha et profesjonelt stempel som blant annet gjør at det går an å legge fra seg jobb når de går hjem for dagen.

Det er absolutt behagelig å ha det profesjonelle stempelet. Og det tror jeg hjelper oss til å skru av telefonen og gå hjem og skru av hodet også kl 15. Fordi du kan ikke overleve i dette yrket og ta med deg alle sakene i hjertet hjem og ligge og kverne på det på kvelden. -S1

Sosialarbeideren sier at dette profesjonelle stempelet forhindrer en av de utfordringene som erfaringskonsulenten kan møte på. Erfaringskonsulenten har ikke i like stor grad dette å føye seg etter. Dette gjør at det ikke er like enkelt å legge fra seg jobb når arbeidsdagen er over.

De går langt utenfor arbeidsrammene sine for å hjelpe folk. De har på jobbtelefonen sin hele tiden i tilfelle [...]. De er omtrent alltid tilgjengelige. -S2.

Mange strekker seg langt for brukerne sine. En av informantene nevner også at erfaringskonsulenten gjerne har ekstra vansker her fordi de kan relatere mer til hvordan brukerne har det. De har *kjent det på kroppen selv* og får et mer følelsespreget forhold til situasjonene.

Det er vanskelig å vite når en skal stoppe, noe med å ikke gi hele hånda. En vil gjerne hjelpe veldig mye, så blir det vanskelig å stoppe og sette grenser. -S3.

Overtidsarbeid og det å *gi hele hånda* kan føre til utslitte og overarbeidet folk. Noen av informantene nevner også en risiko for utbrenthet. En annen nevner at hennes inntrykk er at erfaringskonsulenten kan være mer sårbar for stress, og at en potensiell utbrenthet kan gi økt risiko for sprekk og negative konsekvenser for den psykiske helsen. Flere av informantene pratet om nettopp dette med risiko for tilbakefall. Sosialarbeiderne sier de tror det kan være på grunn av for få rammer og ingen bestemte arbeidstider.

Funnene viser at sosialarbeiderne opplever erfaringskonsulentrollen som løs og at det kan by på utfordringer at de må sette grenser for seg selv. Dette kan føre til overarbeid og utbrenthet for en allerede sårbar gruppe.

Diskusjon

Oppgaven har tre forskningsspørsmål med bakgrunn i problemstillingen. Diskusjonskapitlet blir organisert slik at delkapitlene svarer på hvert sitt forskningsspørsmål. Delkapitlene tar utgangspunkt i funnene. Det første vi skal diskutere er hva erfaringskonsulenter bidrar med til brukerne i kommunale rustjenester. Det andre er hva de tilføyer fagutøverne de jobber med, og til slutt utfordringer som medfølger.

Erfaringskonsulenten i møte med brukere

Vi søker innsikt i hvilke bidrag erfaringskonsulenter tilføyer til brukerne i tjenesten. Fra funnene vet vi at de lettere bygger relasjon og tillit til brukerne, og at de får en annen rolle enn hva sosialarbeideren gjør.

Det er tydelig fra funnene at brukerne er mer på glid i møte med erfaringskonsulenter og at de kan reflektere rundt ting på en annen måte enn hva de kan med sosialarbeideren. Det er behagelig for brukerne å snakke med noen andre som også har møtt motgang, stått i lignende situasjoner og gjort noen feil i livet selv. Brukerne ser ikke på dem som «eksperter», noe de kan ha en tendens til å gjøre med sosialarbeidere (Aarre, 2010). Som en slags likemann og med egenerfaring fra feltet kan erfaringskonsulenten styrke brukers tro på seg selv og sine ressurser. Samtidig kommer det frem i funnene at brukere har lettere for å snakke åpent med erfaringskonsulenter. Dette er en faktor som er viktig for brukermedvirkning. Det er nemlig ikke tjenesten ene og alene som har ansvar for implementeringen. Det er viktig at brukeren selv er aktiv, tørr å ta sin plass og si sin mening for å utnytte den brukermedvirkningen de har krav på. Det er her erfaringskonsulenten kan bidra ved å løfte opp brukerne. En annen faktor er at gjennom å være en likemann vil det bidra til en maktutjevning, som kan gjøre det mindre skummelt for brukerne å ta kontroll over egen situasjon og ikke bli overstyrt av et hjelpeapparat.

Med basis i funnene har brukerne en følelse av at de er på samme lag som erfaringskonsulenten, i motsetning til hva de kan føle om systemet ellers. Brukerne kan oppleve mistillit til hjelpesystemet som skaper en høyere terskel for å be om hjelp. Med den

tidligere nevnte tilliten som erfaringskonsulenten får, vil det være enklere for brukerne å oppsøke erfaringskonsulenten enn de andre tjenesteutøverne. Når erfaringskonsulenten står med en fot innenfor både brukersiden og systemet, kan de bidra med å være en inngangsport for brukerne. Når brukerne har en person på systemsiden som de får tillit til, kan dette bidra til å styrke tilliten til resten av systemet. Dette vil både senke terskelen for å oppsøke hjelp, samtidig som brukerne enklere kan få en relasjon og tillit til sosialarbeiderne. Det er jo en fordel i seg selv at brukerne danner gode relasjoner til erfaringskonsulenten, men en annen viktig fordel her er at erfaringskonsulenten er med på å bygge opp spillerommet til sosialarbeideren. Erfaringskonsulenten er en komplementær rolle til sosialarbeideren. De har ulik kompetanse og kan spille hverandre gode på ulike områder, noe brukeren vil få utbytte av når de åpner tilliten til systemet.

Mange rusavhengige kan være skeptiske til hjelpesystemet og fagutøverne som jobber i det. Ettersom at erfaringskonsulenten selv har vært på brukersiden, har de en viss distanse til systemet kontra de andre tjenesteutøverne. Fra funnene ser vi at brukerne forventer å bli forstått på en annen måte av erfaringskonsulenten enn av resten av hjelpesystemet. Dessuten viser også forskning til at erfaringskonsulenten har en egen påvirkning på brukerne grunnet deres troverdighet (Borg, Sjøfjell, Ogundipe, & Bjørlykhaug, 2017). Dette er faktorer som bidrar til å skape en grunnleggende tillit fra start. Sammen med den mindre formelle og ikke-hierarkiske rollen de har, skaper dette en god forutsetning for relasjonsbyggingen (Borg, Sjøfjell, Ogundipe, & Bjørlykhaug, 2017). Roller skapes i samspill med andre, og vi ser at brukerne spiller en vesentlig rolle i utformingen av erfaringskonsulentens rolle (Repstad, 2014). Med den forforståelsen og forventningene som brukerne har om å bli forstått, eller eventuelt å ikke bli det, påvirker det hvordan de vil gå inn i samtaler, noe som igjen vil speiles over på hjelpepersonens spillerom. Selv om flere sosialarbeidere snakker om like roller på arbeidsplassen er det tydelig at sosialarbeidere og erfaringskonsulenter blir brukt ulikt av brukerne, og at dette er med på å definere de egentlige rollene.

Det er flere fordeler med at brukerne får en innflytelse på erfaringskonsulentens og sosialarbeidernes rolle. Det som derimot kan bli en potensiell utfordring er dersom erfaringskonsulentens rolle vektlegges mer mot brukernes forventninger enn systemet sine. Man kan stille spørsmål rundt hvordan systemet opplever det å ha en fagutøver som spiller på

«det andre laget». Erfaringskonsulentene får gjennom de løse rammene en tillit av tjenesten til å vurdere skjønn med en mer pragmatisk tilnærming enn hva sosialarbeiderne får. Denne tilliten og de løse rammene bidrar til en bedre relasjon til brukerne. Dette kommer derimot med en risiko for tjenesten. Erfaringskonsulenten kan, for å beholde sin posisjon hos brukerne, gå langt over streken for hva som er akseptabelt av en fagutøver i kommunale tjenester. Spesielt med tanke på at det er en brukergruppe som ofte er på andre siden av loven. At brukerne ser på erfaringskonsulenten som en lagspiller er et positivt bidrag. Lauvås og Lauvås (2002) nevner dessuten at det viktigste i rolleavklaringen er at det blir tatt hensyn til brukerens behov. Man må bare ikke glemme at erfaringskonsulenten i bunn og grunn er ansatt i en kommunal tjeneste, og det er viktig å finne en balansegang hvor tilliten fra både bruker og tjeneste opprettholdes.

Vi ser at erfaringskonsulenten får en annen tillit og dermed en annen rolle til brukerne enn hva de andre tjenesteutøverne får. Denne vennskapelige rollen fører til en maktutjevning som gjør at brukeren tørr å ta mer kontroll og kan bli mer aktiv i sin egen situasjon. Vi ser også at erfaringskonsulenten fungerer som en inngangsport for brukerne, samt at de styrker brukernes tillit til systemet i en helhet.

Erfaringskonsulenten i møte med fagutøvere

Videre vil vi nå se på hvilket bidrag erfaringskonsulenten gir til kollegaene i tjenesten. Vi har tidligere diskutert hvordan erfaringskonsulenter er en brobygger fra bruker til tjenesten. Dette er også noe som går andre veien, hvor erfaringskonsulenten bidrar til å øke fagutøverens tillit og forståelse til brukeren. Rydheim og Svendsen (2014) nevner at erfaringskonsulenten kan bidra til bevisstgjøring av holdninger, verdier og språk hos kollegaene. Dette er viktig ettersom vi vet at stigma hos fagutøvere kan ha en negativ innvirkning på brukernes behandling og tjenester (Helsedirektoratet, 2014). Gjennom å få inn en ansatt som står brukerne såpass nært, kan det bidra til holdningsendringer i kollegagruppen og sørge for at stigma ikke blir et hinder i hjelpearbeidet.

Som vi vet, er erfaringskonsulenter ansatt på grunnlag for å styrke brukermedvirkning. Funnene viser at de blir brukt til utvikling av tjenester gjennom blant annet råd og veiledning

til kollegaene. Dette er også arbeidsoppgaver som står beskrevet i stillingsannonser til erfaringskonsulenter. Denne kunnskapsutvekslingen er en av erfaringskonsulentens viktigste bidrag for brukermedvirkning på systemnivå (Rydheim & Svendsen, 2014).

Erfaringskonsulenten *kjenner hvor skoen trykker* og bidrar med nye perspektiv som utvider forståelsen og skaper en annen dynamikk i faggruppen. Fra funnene ser man derimot at erfaringskunnskapen i all hovedsak blir brukt etter fagutøvernes behov og ønske. Ettersom fagutøvere har lett for å glemme erfaringskunnskapen (Aarre, 2010, s. 131) kan det diskuteres om dette er en tilstrekkelig måte å gjøre det på. Erfaringskonsulenter styrker legitimiteten til tjenester og det er viktig at ansettelse av de ikke bare blir et alibi for å praktisere brukermedvirkning på systemnivå. Dersom fagutøvere bruker erfaringskunnskapen kun etter behov vil det si at fagutøverne må være motivert til å utnytte kunnskapen, og at de må være ydmyke over sitt eget faglige skjønn. Forskning viser at de to kunnskapstypene bør flettes sammen for å kunne verdsettes som to likeverdige og samkjørte kunnskapsformer (Rossen & Elstad, 2021). For å få til dette er det viktig at fagutøverne selv har et ønske om å ville lære av hverandre, slik at de kan utfordre og diskutere hverandres oppfatninger. Dessuten er det viktig med en felles bevissthet om de ulike rollene og deres bidrag for å få utnyttet de to kunnskapstypene sammen på en best mulig måte (Åkerblom & Hammer, 2021).

Et annet bidrag erfaringskonsulentene gir til tjenesten er å få inn brukerperspektivet. Dette blir nevnt som en av erfaringskonsulentenes oppgaver for å få inn den lovfesta brukermedvirkningen i tjenesten. Erfaringskonsulentene har selv vært på brukersiden og kan bidra med synspunkter fra en brukers ståsted. Faren er dersom tjenesten sier seg fornøyd med implementeringen når de har ansatt en erfaringskonsulent, og de da blir stående ene og alene med ansvaret for å få inn brukerperspektivet. Selv om erfaringskonsulentene kan komme med nyttige bidrag fra en brukers synspunkt, er det viktig å huske på at de er ansatte som kommer med lojalitet og tilknytning til tjenesten. En brukerrepresentant skal ha et utenfra-perspektiv, noe erfaringskonsulentene ikke har som en ansatt. De kan være et godt tilskudd og bidrag for brukermedvirkningen, men de kan ikke erstatte andre brukersyn.

Erfaringskonsulentene gir ulike positive bidrag til kollegaene sine, men det er viktig at det blir gjort på en systematisk måte for å utnytte bidragene best mulig. De bidrar til at tjenesten kan komme lettere inn på brukerne. Gjennom råd, veiledning og en ny type kunnskap er dette med

på å skape en gjensidig tillit, redusere stigma og bedre hjelpearbeidet. Dessuten er erfaringskonsulenten med på å styrke brukermedvirkning på tjenestenivå i tjenesten gjennom å få inn et brukerperspektiv.

Utfordringer

Vi har sett på erfaringskonsulentens bidrag i møte med brukere og kollegaer, og vil i dette delkapittelet se på utfordringer i rolleutformingen. Fra funndelen vet vi at sosialarbeiderne ser en utfordring i de løse rammene til erfaringskonsulentene.

Med basis i funnene vet vi at erfaringskonsulenter har mindre rammer å forholde seg til og at sosialarbeiderne opplever det som at dette kan by på utfordringer for erfaringskonsulenten. Britiske Repper og Carter (2011) nevner grensesetting som en av de største utfordringene. Sosialarbeiderne kobler fra jobb når de går hjem for dagen, og i motsetning til erfaringskonsulenten har de ikke med seg telefon hjem som brukere kan kontakte de på. Erfaringskonsulenten er alltid tilgjengelig, noe som kan stamme i Gidugu et al. (2015) sin uttalelse om at erfaringskompetanse ikke er følelsesmessig nøytralt og at etiske dilemmaer lettere kan oppstå i grensesettinger. Informantene mener det kan være de strekker seg langt fordi de selv har kjent det på kroppen, og at det å sette grenser for seg selv når det ikke er faste rammer kan bli vanskelig. Dette gir risiko for utbrenthet. Sosialarbeiderne gir uttrykk for at erfaringskonsulentene må bli flinkere å sette grenser for seg selv. Men samtidig vet vi jo at erfaringskonsulenten står i en kompisrolle for brukerne, og det å være en venn innebærer nettopp det å stille opp for noen når de trenger det som mest. Dersom de skal sette tydeligere grenser mister erfaringskonsulenten den unike posisjonen og rollen som de har. Det skal likevel nevnes at det ligger en realitet i sosialarbeidernes bekymringer. Vi vet at overarbeid kan føre til utbrenthet, og det er særlig viktig å ta hensyn til de som kan være ekstra sårbare.

Sosialarbeiderne uttrykker at de setter pris på sine rammer og grenser som er satt. De får en hjelp av systemet som holder skille mellom arbeidstid og fritid, noe som bidrar til at de ikke blir utbrent. En informant sier at *en kan ikke overleve i dette yrket og ta med deg alle sakene i hjertet hjem og ligge og kverne på det på kvelden*. Problemet er at det er nettopp det erfaringskonsulenten gjør. De tydelige grensene sosialarbeideren har kan ses på som en beskyttelsesfaktor. Denne beskyttelsesfaktoren har ikke erfaringskonsulenten. Det er positivt

for både tjenesten og brukerne å ha ansatte som kan være tilgjengelig når det trengs. Men satt litt på spissen kan man undre seg over om det egentlig er en utnyttelse av erfaringskonsulentens følelsesmessige involvering. De tar på seg en rolle som andre tjenesteutøvere antakeligvis ikke ville tatt. Videre kan vi stille spørsmål om hvor grensene skal settes, og hvem som skal stå ansvarlig for det? Som nevnt over er dette en balansegang mellom å beholde erfaringskonsulentens unike posisjon til å strekke seg langt, men samtidig ikke la det gå utover deres egen helse. Blindheim-Hansen og Halvorsen (2022) sier at det er viktig med balanse for å holde ut i lengden, og Borg et al. (2017) stiller spørsmål til hvor vennskapelig rolle erfaringskonsulenten egentlig bør ha før det går for langt. De påpeker samtidig at det er viktig med en ledelse som kan hjelpe til med å sette grenser i situasjoner hvor det er vanskelig å gjøre det selv.

Vi ser at erfaringskonsulenten i stor grad står ansvarlig for å sette sine egne grenser, noe som kan bli problematisk og vanskelig. Dette er noe systemet kan hjelpe til med gjennom å sette tydeligere grenser. Det er likevel viktig at erfaringskonsulenten i en viss grad har de løse rammene for å beholde den unike posisjonen det gir de. Det er viktig å holde en balanse mellom grenser og frihet.

Konklusjon

I denne oppgaven har vi undersøkt hvilke bidrag erfaringskonsulenter gir til kommunale rustjenester. Gjennom det første forskningsspørsmålet ser vi at erfaringskonsulenter får en unik relasjon til brukeren som er preget av mer tillit og en maktutjevning. Dette bidrar til brobygging mellom bruker og tjeneste, og økt brukermedvirkning på individnivå. Det er nødvendig at erfaringskonsulenten spiller på lag med tjenesten for at dette skal være et effektivt bidrag.

Går vi videre til det andre forskningsspørsmålet om erfaringskonsulentens bidrag til kollegaer, ser vi at den kunnskapen de tilføyer tjenesten bidrar til nye perspektiv og utvidet forståelse hos fagutøvere. De bidrar også med å implementere brukermedvirkning på systemnivå gjennom å være en stemme for brukerperspektivet. Vi ser likevel at systemet kunne utnyttet erfaringskonsulentens bidrag enda bedre gjennom et større fokus og bedre struktur på hvordan kunnskapsutvekslingen skal foregå.

Gjennom det siste forskningsspørsmålet har vi sett på en utfordring som kommer frem i funnene, som går på erfaringskonsulentenes ansvar for egen grensesetting. De synes å ha en større risiko for å bli overarbeidet og utbrent, noe som blant annet kan føre til tilbakefall. Dette kommer av løse roller og rammer som erfaringskonsulenten har i tjenesten. Denne friheten er en av grunnene til erfaringskonsulentens positive bidrag, men kan gå på bekostning av dem selv. Balansegangen her er utfordrende, men svært viktig for å utnytte erfaringskonsulentens bidrag.

Ut fra forskningsspørsmålene kan vi svare på problemstillingen: «*Hvilke bidrag gir erfaringskonsulenten til kommunale rustjenester?*». Erfaringskonsulenten har mange gode og viktige bidrag til tjenesten. De bidrar til brobygging mellom bruker og systemet, og de bidrar til implementering av brukermedvirkning på individ- og systemnivå. De styrker kollegaer med sin særegne kunnskap gjennom råd, veiledning og kunnskapsutveksling. Dette kommer med forutsetninger om at erfaringskonsulenten spiller på lag med tjenesten og at tjenesten aktivt og systematisk utnytter erfaringskunnskapen de sitter på. De er et tilskudd som

komplementerer de andre rollene i tjenesten. Deres bakgrunn og erfaringer gir de en helt unik posisjon, som må brukes for alt det er verdt.

Med den økende trenden i ansettelser av erfaringskonsulenter vil vi som kommende sosialarbeidere trolig få de som framtidige kollegaer. Det er derfor viktig å ha et bevisst forhold til hvilke bidrag de gir. Fagkunnskapen har lenge vært den dominerende kunnskapen i hjelpeapparatet, men man ser at erfaringskunnskapen blir verdsatt mer og mer. Det er tydelig at brukere setter pris på dette paradigmeskifte. Det er også viktig at vi som har fagkunnskapen også verdsetter den kunnskapen vi ikke har. Dette er kunnskapsformer som må flettes sammen for å styrke hverandre. En satsing på erfaringskonsulenter er ikke bare relevant for rustjenester, men for de fleste andre helse- og omsorgstjenester også. Denne satsingen må komme fra et høyere hold og politikere må prioritere den.

En begrensning i studien er vår brede problemstilling. Empirien ga oss mer enn vi kunne diskutere i denne oppgaven. Vi har fokusert på det positive bidraget til erfaringskonsulenter, og valgt å utelate noen av utfordringene som kom frem. Som oppgaven har vist vil erfaringskonsulenten kunne stille med gode bidrag og styrke tjenesten, men vi har også sett at det kan medfølge flere utfordringer enn hva som har blitt presentert her. På grunn av oppgavens begrensning på både tid og rom har vi nedprioritert ulemper og flere utfordringer, noe vi tenker hadde vært interessant å ha med i videre forskning. Til videre forskning hadde det også vært spennende å dykke dypere i hvilke roller og rammer rundt erfaringskonsulenten som ville bidratt til at deres posisjon og kompetanse kunne blitt utnyttet til sitt fulle potensial.

Bibliografi

- Arctander, K. (2021). Medvirkning, makt og muligheter. I R. Sørly, B. E. Karlsson, & T. Sjøfjell, *Medvirkning i psykisk helse- og rusarbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Aarre, T. (2010). *Manifest for psykisk helsevern*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Åkerblom, K., & Hammer, A. (2021, 03 16). Integrering av erfaringskonsulenter. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, ss. 91-95.
- Ålesund kommune. (2021). *Stillingsannonse - erfaringskonsulent*. Hentet fra Karrierestart.no: <https://karrierestart.no/ledig-stilling/1877136>
- Bergen kommune. (2023). *2 miljøterapeuter*. Hentet fra Finn.no: <https://www.finn.no/job/fulltime/ad.html?finnkode=293100802>
- Bergen kommune. (2023). *Erfaringskonsulent 50 % stilling*. Hentet fra Karrierestart.no: <https://karrierestart.no/ledig-stilling/853664>
- Blindheim-Hansen, R., & Halvorsen, K. (2022). Samskaping - et sosialt eksperiment i rusomsorgen. I H. Hogset, J. Alteren, B. Jæger, & S. Straume, *Bærekraft* (ss. 101127). Universitetsforlaget.
- Borg, M. (2021). Vilje til demokratisk deltakelse? I R. Sørly, B. E. Karlsson, & T. Sjøfjell, *Medvirkning i psykisk helse- og rusarbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Borg, M., & Karlsson, B. (2011, 12 1). Recovery – og hva så? Om erfaringsbasert kunnskaps vilkår og muligheter. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, ss. 314-323.
- Borg, M., Sjøfjell, T., Ogundipe, E., & Bjørlykhaug, K. (2017). *Brukeres erfaringer med hjelp og støtte fra erfaringsmedarbeidere innen psykisk helse og rus*. Drammen: Erfaringskompetanse.no.
- Borkman, T. (1976, 9). Experiential Knowledge: A new concept for the analysis of self-help groups. *Social Service Review*.
- Bramness, J. (2022, 06 15). *Rusmiddellidelser i Norge*. Hentet fra Folkehelseinstituttet: <https://www.fhi.no/nettpub/hin/psykisk-helse/rusmiddellidelser/>
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving*. Oslo: Gyldendal.

- Erfaringsssentrum. (2023, 03 13). *Må jeg gå på skole for å bli erfaringskonsulent?* Hentet fra Erfaringsssentrum: <https://erfaringsssentrum.no/erfaringskonsulenter-og-opplaering/>
- Erfaringsssentrum. (u.d.). *Erfaringskonsulentene fortsetter å bli fler.* Hentet fra Erfaringsssentrum: <https://erfaringsssentrum.no/erfaringskonsulentene-blir-fler/>
- Gidugu, V., Rogers, S. E., Harrington, S., Maru, M., Johnson, G., Choe, J., & Hinkel, J. (2015). Individual Peer Support: A Qualitative Study of Mechanisms of Its Effectiveness. *Community Mental Health*.
- Halden kommune. (2021). *Erfaringskonsulent i nyopprettet FACT-team, 100% stilling.* Hentet fra Karriere.no: <https://karriere.no/jobb/erfaringskonsulent-i-nyopprettet-fac4111005>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2020-2021). *Nytte, ressurs og alvorlighet – prioritering i helse- og omsorgstjenesten.* (Meld. St. 38 (2020-2021)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/85eb048de42342e4b789913cb8b1b218/no/pdfs/stm202020210038000dddpdfs.pdf>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2022, 09 21). *Kommunalt rusarbeid.* Hentet fra Regjeringen: <https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/helse--ogomsorgstjenester-i-kommunene/kommunalt-rusarbeid/id443433/>
- Helse- og omsorgstjenesteloven. (2011). Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m.. (LOV-2011-06-24-30). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30>
- Helsedirektoratet. (2014, 03). *Sammen om mestring.* Hentet fra Helsedirektoratet: <https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/helse--og-omsorgstjenester-ikommunene/kommunalt-rusarbeid/id443433/>
- Helsedirektoratet. (2022, 12 15). *Brukermedvirkning.* Hentet fra Helsedirektoratet: <https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning#%E2%80%8B%E2%80%8Bdefini%20sjonavbrukerbegrepet>
- Helsedirektoratet. (2022, 11 24). *Nye faglige råd for brukermedvirkning i rus- og psykisk helsefeltet – informasjon om prosjektet.* Hentet fra Helsedirektoratet: <https://www.helsedirektoratet.no/om-oss/forsoksordninger-og-prosjekter/nye-fagligerad-for-brukermedvirkning-informasjon-om-prosjektet>

- Hustvedt, I., Bosnic, H., & Håland, M. (2020). *Brukerplan årsrapport 2019 - tjenestemottakere med rusproblemer og psykiske helseproblemer i kommunen*. Stavanger: Helse Stavanger.
- Johansen, K., & Redzovic, S. (2022, 04 20). Fysisk aktivitet for rusavhengige - en kvalitativ studie. *Fontene forskning*.
- Karlsson, B. (2021). Perspektiver på medvirkning, medborgerskap og menneskerettigheter i psykisk helse-feltet. I R. Sørly, B. E. Karlsson, & T. Sjøfjell, *Medvirkning i psykisk helse- og rusarbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lauvås, K., & Lauvås, P. (2002). *Tverrfaglig samarbeid: perspektiv og strategi*. Universitetsforlaget.
- NAPHA. (2023, 01 13). *Erfaringskompetanse og erfaringskonsulenter*. Hentet fra Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid: <https://napha.no/content/25393/erfaringskonsulenter>
- Ose, S., & Kaspersen, S. (2022). *Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2022*. Trondheim: SINTEF.
- Pasient- og brukerrettighetsloven. (1999). Lov om pasient- og brukerrettigheter. (LOV-1999-07-02-63). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasient%20og%20bruker>
- Repper, J., & Carter, T. (2011, 08). A review of the literature on peer support in mental health services. *Journal of mental health*, ss. 392-411.
- Repstad, P. (2014). *Sosiologiske perspektiver for helse- og sosialarbeidere*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Rossen, B., & Elstad, T. (2021, 03 16). Erfaringskonsulenters bidrag til faglige perspektiver og praksis hos fagutøvere i psykisk helsevern. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, ss. 60-71.
- Rydheim, S., & Svendsen, E. (2014, 12 05). Hvilken plass har erfaringskonsulenter i tjenestene innenfor psykisk helse? *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, ss. 368-376.
- Sandnes kommune. (2023). *Sommervikar*. Hentet fra Finn.no:

<https://www.finn.no/job/fulltime/ad.html?finnkode=290089947>

Sedolfson, T. (2019). *Hva er kommunal rusbehandling? Et praksiseksempel fra et lavterskelsenter i Tromsø kommune*. Hentet fra Kommunetorget:

<https://www.kommunetorget.no/Planlegging/Kronikk-og-debatt/Hva-er-kommunalrusbehandling/>

Skretting, A., Amundsen, E., & Bilgrei, O. (2023, 02 09). *Historisk oversikt over narkotika i Norge 1912-2022*. Hentet fra Folkehelseinstituttet:

<https://www.fhi.no/nettpub/narkotikainorge/narkotika-i-historien/historisk-oversiktover-narkotika-i-norge-1912-2018/#2000-2022>

Steffensen, S. (2022, 04 11). *Erfaringskonsulenter - en yrkesgruppe for fremtiden?* Hentet fra

Napha: https://napha.no/erfaringskonsulenter_status_2019

Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Gyldendal.

Weber, A. K., & Jensen, M. J. (2016). *Brukeransettelser*. Skien: Erfaringskompetanse.no.

Vedlegg 1:

Intervjuguide

Oppvarmingsspørsmål 1:

Fortell oss litt om din arbeidsplass

Hvilken rolle og arbeidsoppgaver har du på arbeidsplassen?

Oppvarmingsspørsmål 2:

Hvilken utdanning og erfaring har du?

Oppvarmingsspørsmål 3:

Hvor lenge har du jobbet der?

Hva tenker *du* om ansatte brukere/erfaringskonsulenter i kommunal rustjeneste?

På hvilken måte tenker du at erfaringskonsulenter kan bidra?

Faglige diskusjoner

Delta i team/samarbeid i kollegagruppen

Styrke din rolle som sosialarbeider

Rolle

Nye perspektiv

Med bruker

Bru bygger mellom bruker og tjeneste Forbedre kvaliteten på tjenesten?

hvilke ulike arbeidsoppgaver har de forskjellig fra hverand

Hva erfarer du at brukerne synes om erfaringskonsulenter?

Ulike roller

Relasjoner

Brukes til ulike utfordringer?

Dine følelser rundt dette?

Hvordan har samarbeidet ditt med erfaringskonsulenter påvirket synet ditt på erfaringskonsulenter? Kunnskapstyper

Syn på brukermedvirkning

Syn på mestring/behandling/mål

Dersom du skulle ansatt en erfaringskonsulent, hva ville du sett etter?

Kvaliteter

Kunnskap?

Opplæring

Hvilke utfordringer ser du med bruken av erfaringskonsulenter?

I samarbeidet med kollega

Med bruker

Deres retningslinjer?

Løsninger?