Oslo

VELFERDSETATEN

FRA ERFARING TIL RESSURS

ERFARINGSKOMPETANSE OG LIKEPERSONSARBEID I UTESEKSJONEN

2023

(Foto: Person som balanserer på en slakk line)

Foto: Nicolai Hjelseth

Skrevet av: Maren Alstad Overrein
Prosjektledelse og veiledning:
Yvonne Larsen, KORUS Oslo og Stine Marit Sundsbø Hollerud, Uteseksjonen i Oslo
Innspill og bidrag: Abdi Ali Mohamed, Liz Kristine Høivang, Adnan Hussein, Lars André Sveberg, Jacob Mohad, Thomas Barstad, Linda Høgheim, Irene Elise Hamborg og Vilde Adolfsen
Design/layout: Silje Mack
Foto: Nicolai Hjelseth

ISBN: 978-82-92717-38-7
Produksjonsår: 2023

Forord

I oppsøkende arbeid står vi «tett på» folk som på ulike måter strever med livene sine. Arbeidet krever både sosial- og helsefaglig kompetanse. Uansett bakgrunn er vi i stor grad preget av våre egne faglige «blikk», og ofte også egne «sannheter». Men arbeidet må bygge på et trekløver; det vi vet fra egen praksis, fra forskning og kunnskap fra levde erfaringer. Det siste inngår i det vi kaller erfaringskompetanse.

I dette heftet deler vi erfaringene vi har gjort oss frem til nå, og hva som har vært viktig for oss når det gjelder bruk av egenerfaring som kompetanse i vårt arbeid. Noe er spesielt for vår tjeneste, men det meste tror og håper vi kan være relevant og nyttig for andre. Vi oppmuntrer til gjenbruk og deling, og håper dette vil inspirere både ansatte og tjenester fremover.

Uteseksjonen i Oslo kommune har lang erfaring med å involvere innbyggere og tilreisende i arbeidet. Gjennom samarbeid, likepersonsarbeid og nå i de senere årene ved å ansette egne erfaringskonsulenter. Økt støtte og nasjonale og lokale føringer har gjort det mulig å i større grad ta i bruk erfaringskompetanse, brukermedvirkning og brukerinvolvering i tjenestene. Det har vært en spennende og givende, men også krevende prosess. Jeg er overbevist om at vi har blitt en bedre tjeneste gjennom aktiv bruk av erfaringskompetanse.

Med erfaringskompetanse på laget kan vi nå flere, på nye og bedre måter. Det gir større muligheter for håp og endring for de vi møter. Og ikke minst; vi gjenspeiler innbyggerne bedre enn vi gjorde tidligere. Mangfoldet er vår styrke, det har beriket oss som mennesker og tjeneste. Det betyr ikke at vi er i mål. Vi er alltid i bevegelse, og vi lærer og utvikler oss hele tiden – av andre – og med hverandre. Maren Alstad Overrein har vært en stor ressurs i dette arbeidet, og etter hvert også overfor Velferdsetaten og bydelene. Det er Overrein som har skrevet denne erfaringsoppsummeringen.

Uten medvirkning fra egne og andres erfaringskonsulenter hadde vi ikke lykkes så godt, og KORUS Oslo har vært en god støttespiller for hele feltet i Oslo på dette området. Vi takker også ansatte i Meningsfull medvirkning for deres bidrag. Et raust fagmiljø med ansatte som tar imot og tar i bruk erfaringskompetansen er også en viktig forutsetning for at vi skal lykkes. Takk til alle som har bidratt!

Ansatte med erfaringskompetanse skal ses som de ressursene de har blitt, ikke som problemene de har hatt. De er brobyggere og rollemodeller. De senker tersklene for oss fagansatte, og de er veldig gode på å bryte ned tabuer, sa Maren i et presseoppslag i 2019. Sitatet fanger viktige perspektiv på erfaringskompetanse. Det er når fag- og erfaringskompetansen jobber godt sammen at vi skaper bedre tjenester for dem som trenger oss.

Børge Erdal, seksjonsleder
Uteseksjonen, Velferdsetaten

Innhold

Forord **2**

1 Innledning **6**
1.1 Om Uteseksjonen 7

2 Bakgrunn og historikk **8**
2.1 Bakgrunn 8
2.2 Historikk 8

3 Hvordan forstå erfaringskompetanse **11**
3.1 Rollen som erfaringskonsulent 11
3.2 Begrepsavklaring 11
3.2.1 Likepersonarbeid 11
3.2.2 Erfaringskompetanse 12
3.2.3 Ung til ung formidling 13

4 Kjerneverdier og prinsipper **13**
4.1 Innbyggerorientering 13
4.2 Kritisk refleksjon 13
4.3 Mestring og motivasjon 15
4.4 Ressursorientert 15
4.5 Kunnskapstriangelet 15
4.6 Rollemodeller og brobyggere 15
4.7 Oppsøkende sosialt arbeid og oppfølgingsarbeid 16
4.8 Likeverdighet 16
4.9 Tydelige forventninger og stillingsbeskrivelser 16

5 Bruk av erfaringskompetanse i tjenesten **18**
5.1 Oppsøkende feltarbeid 18
5.2 Oppfølgingsarbeid 20
5.3 Undervisning, temakvelder og workshops 21
5.3.1 Samarbeid med andre ungdomstjenester 21
5.3.2 Guttegrupper 23
5.3.3 Workshops 23
5.3.4 Undervisning på høgskoler og universiteter 23

5.4 Tjenesteutvikling 23
5.5 Praksisnær forskning og utviklingsarbeid 24

6 Veiledning 26
6.1 Individuell veiledning 26
6.2 Gruppeveiledning 26

7 Rekruttering, ansettelse og ledelse 27
7.1 Rekruttering 27
7.1.1 Rekruttering av likepersoner 28
7.2 Ledelse 29

8 Hvordan lykkes med erfaringskompetanse 29
8.1 Fag og erfaring som utfyllende kompetanser 29
8.2 Rolleavklaring og stillingsbeskrivelse 30
8.3 Veiledning og utvikling i rollen 30

9 Kilder og nettressurser 31

10 Vedlegg 32

1 Innledning

I dette heftet ønsker vi å synliggjøre hvilke muligheter, suksesskriterier og hensyn det er viktig å kjenne til når erfaringskompetanse skal integreres i en tjeneste. Heftet er hovedsakelig basert på Uteseksjonen i Oslo sine erfaringer, men viser også til andre tjenester sine erfaringer. Boken "Brukeransettelser" av Weber og Frahm har gitt nyttige innspill i arbeidet med heftet.

Heftet tar for seg alle faser i arbeidet; fra rekruttering og ansettelser av mennesker med erfaringskompetanse, til hvordan erfaringskompetanse både kan benyttes i utvikling av tjenester og i møte med brukere av en tjeneste. Det er også lagt ved eksempler på ulike workshops og temasamlinger som erfaringskonsulenter har hatt ansvar for i det forebyggende ungdomsarbeidet. Erfaringene er innhentet og skrevet av fagansvarlig for erfaringskonsulentene, i tett samarbeid med erfaringskonsulenter og ledelsen i Uteseksjonen og KORUS.

Heftet er utarbeidet med tanke på alle som jobber med erfaringskompetanse i tilsvarende tjenester, og særlig de som driver med oppsøkende sosialt arbeid. Vi anser også heftet som et verktøy for ledere og de med oppfølgings- og veiledningsansvar for ansatte med erfaringskompetanse. Vi håper heftet kan være til inspirasjon for videre arbeid med å ta i bruk erfaringskompetanse i offentlig sektor.

1.1 Om Uteseksjonen

2 Bakgrunn og historikk

2.1 Bakgrunn

De siste årene har Oslo kommune sett behovet for å styrke erfaringskompetansen i kommunens tjenester. I Byrådets strategiske plan for rusfeltet legges det blant annet vekt på at erfaringskompetanse og erfaringskonsulenter skal benyttes for å sikre gode tjenester. Økt brukerinnflytelse vektlegges også i regjeringens opptrappingsplan for rusfeltet. Oslostandard for oppsøkende arbeid med ungdom trekker frem nytten av erfaringskompetanse i det forebyggende arbeidet.

Vi har gjennom flere år sett fordeler med, og nytte av, å kombinere fagkompetanse og erfaringskompetanse. Dette mener vi har styrket oss som en mangfoldig tjeneste i møte med målgruppene våre, og gjort oss mer kultursensitive, innbyggerorienterte og brukervennlige.

Erfaringskonsulentene skal gjenspeile mangfoldet i de miljøene vi jobber i. På bakgrunn av dette har vi ansatt erfaringskonsulenter i alle teamene[1] i Uteseksjonen. Det betyr at vi har erfaringskonsulenter med variert bakgrunn, alder, kjønnsidentitet og etnisitet. Dette øker muligheten for å nå bredt ut til de vi jobber med. Vi har erfart at erfaringskonsulentene ofte bidrar til å øke tilliten til oss som tjeneste, og styrker kvaliteten på oppfølgingen vi gir.

2.2 Historikk

Erfaringer, kartlegginger og evalueringer fra tidligere prosjekter ligger til grunn for hvordan vi har implementert og bruker erfaringskompetanse i dag. Gjennom flere år har vi gjort oss erfaringer med hvordan denne kompetansen kan benyttes på best mulig måte.

«Future»

Bruk av erfaringskompetanse startet med et samarbeid med utelivet, og bruk av unge frivillige likepersoner, i prosjektet «Future» i 2000. I dette prosjektet jobbet unge med ruserfaring sammen med ansatte. Prosjektet var rettet mot house- og teknomiljøet. Her så man på unge som en ressurs. Ungdom fikk tillit og ansvar, og fikk muligheten til å formidle nyttig forebyggende og skadereduserende informasjon om rus til andre unge.

«Torsdagsklubben»

«Torsdagsklubben» var et annet prosjekt hvor målgruppen var minoritetsungdom mellom 18 og 24 år. Disse ungdommene hadde tilknytning til rusmiljøet som holdt til ved Akerselva. Dette var et aktivitetstilbud med fokus på ungdoms ressurser, med mål om å fremme inkludering i det norske samfunnet. Aktivitetene besto av ulike kurs, kinobesøk, temakvelder og utenlandsturer.

[1] Uteseksjonen er delt inn i fire team: Mindreårige, unge voksne, voksne i det åpne rusmiljøet og Vaterland

«Crossworker»

«Crossworker» var et kvalifiserings- og opplæringsprogram for ungdom i alderen 16-25 år ledet av KORUS Oslo. Ungdommene fikk kunnskap om, og praksiserfaring med, å jobbe med barn og unge med utgangspunkt i sine egne erfaringer. Torsdagsklubben var en av deltakerne i Crossworker i perioden 2008-2010. Deltakerne fikk et teoretisk grunnlag og praktisk erfaring gjennom gruppearbeid, forelesninger og arbeidet de utførte i tjenestene og organisasjonene. Opplæringen gikk over ett år og inneholdt tre ordinære studiesamlinger, en studietur til utlandet, samt en avsluttende studiesamling på slutten av året. Mellom samlingene fikk deltakerne individuell veiledning og oppfølging i arbeidet fra sin organisasjon.

Hurtig kartlegging og handling (HKH)

Vi har siden 2011 brukt kartleggingsmetoden Hurtig Kartlegging og Handling (HKH), under veiledning av KORUS Oslo, for å utvikle tjenesten og spisse arbeidet gjennom å finne ut hvor skoen trykker. I en HKH er den siste H-en helt sentral, nemlig det som skal føre til handling i etterkant i form av en tiltaksplan. Flere av HKH-ene har bidratt til utvikling av tjenesten generelt, og bruk av erfaringskompetanse spesielt. For eksempel «Innenfor utenfor» (2012), «Unge voksne i åpne rusmiljø» (2013) og «Under brua» (2017).

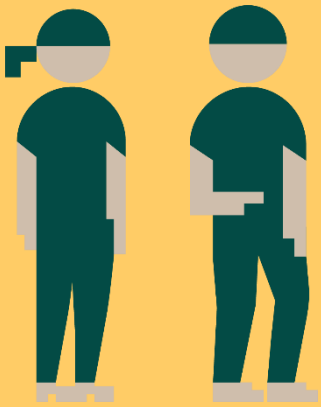
«Perspektiv»

Ung til ung - metodikken var utgangspunktet for nok et likepersonprosjekt blant unge gjennom prosjektet «Perspektiv». Dette prosjektet startet i 2013 som oppfølging av tiltaksplanen i HKH-rapporten “Innenfor Utenfor” (2012). Unge likepersoner ble trukket inn som et brobyggende element i det alternative ungdomsmiljøet på Oslo Sentralstasjon. Dette prosjektet tok sikte på at unge i samarbeid med ansatte fra Uteseksjonen skulle hjelpe andre unge. I begynnelsen ble likepersonene i hovedsak benyttet som en ressurs på temasamlinger for ungdom, konferanser og i forbindelse med utvikling av vår egen tjeneste. Etter hvert begynte vi også å bruke likepersonene inn i det oppsøkende arbeidet noen timer i uken. Arbeidet ble senere videreført inn mot andre ungdomsmiljøer vi jobber med. Det hele startet med noen få timer frivillig arbeid i uken, deretter ble likepersonene ansatt på timesbasis og fikk lønn for arbeidet. Dette prosjektet varte frem til sommeren 2020. Deretter ble det evaluert av KORUS Oslo. Flere av erfaringene fra dette prosjektet ble integrert i den ordinære driften, da vi så effekten av å kombinere fagkompetanse og erfaringskompetanse i møte med unge.

Erfaringskompetanse i praksis

Eksempel 1

– Vi møtte en 15 år gammel gutt med minoritetsbakgrunn i et nytt ungdomsmiljø med mye cannabisbruk. En erfaringskonsulent som snakket samme språk tok kontakt med gutten og kartla situasjonen hans. Han bygget tillit ved å bruke både kulturforståelse og egen erfaring i dialogen. Det viste seg at gutten ønsket å jobbe, og hadde gode karakterer på skolen, men følte seg likevel mistenkeliggjort. Det ble etablert kontakt med lokalt hjelpeapparat og guttens familie. Dialogen med familien bidro til å oppklare misforståelser og skape tillit til hjelpeapparatet. Sammen med familien ble det utarbeidet gode løsninger for å oppmuntre gutten til å bruke mer tid på skolen. Denne innsatsen førte til at gutten sluttet å vanke i dette miljøet.



«Det er viktig at det ikke blir oss og dem, altså erfaringskonsulenter mot fagansatte. At vi tror at vi vet best hvor skoen trykker, bare fordi vi har visse erfaringer. Fagansatte har også viktige erfaringer. Vi må huske at vi blir bedre sammen, ved at vi utfyller og beriker hverandre med kunnskap og nye måter å gjøre ting på.»

– **Ung erfaringskonsulent**

3 Hvordan forstå erfaringskompetanse

3.1 Rollen som erfaringskonsulent

Erfaringskonsulenter er medarbeidere som er personlig egnet til å bruke sine livserfaringer i møte med mennesker, miljøer, fagansatte og ulike hjelpetjenester. Mange som jobber i helse- og omsorgssektoren har erfaringer fra eget liv som kan være relevante i jobben de gjør. Det er det også flere av våre ansatte som har. Det er viktig å understreke at det er forskjell på en ansatt, for eksempel miljøterapeut, som har relevant egenerfaring og en erfaringskonsulent. Erfaringskonsulenten er ansatt spesifikt på bakgrunn av deres egenerfaring, og forventes å bruke kompetansen og kunnskapen denne erfaringen har gitt dem aktivt i arbeidet. Det betyr ikke at de må dele personlige detaljer fra deres liv, men de må til en viss grad være åpne om hvilke områder de har egenerfaring fra og sikre at erfaringskunnskapen kommer til uttrykk i arbeidet de gjør i tjenesten. Som for alle andre medarbeidere, er det store forskjeller mellom ulike erfaringskonsulenter. Ettersom erfaringskonsulentenes ulike egenerfaringer står sentralt i deres rolle, er det derfor spesielt viktig at denne stillingen og rollen utvikles og tilpasses den enkelte.

Vi har ansatt erfaringskonsulenter for å kunne tilpasse tjenesten etter innbyggeres behov, samt for å kunne utvide vår forståelse for de miljøene vi jobber i. Erfaringskonsulentene skal være aktive i alle fora som har med tjenesteutvikling å gjøre. Ansatte med brukererfaring fra ulike hjelpetjenester kan lettere sette seg inn i og forstå enkelte situasjoner. Gjennom egne erfaringer kan erfaringskonsulenter bidra med nye tanker og spørsmål i møte med en klient. Enkelte av de vi jobber med har dårlige erfaringer eller føler seg utrygge i møte med ulike hjelpetjenester. Her vil erfaringskonsulenten kunne være en god støtte og en brobygger mellom klient og hjelper.

Erfaringskonsulentene er med på å sikre brukermedvirkning i tjenestene i form av at de kan være en stemme på vegne av en gruppe, men de er ikke brukerrepresentanter i seg selv. Det er som regel en stund siden erfaringskonsulentene var brukere av en tjeneste og de kan derfor ikke regnes som brukerrepresentant. Erfaringskonsulentene kan ikke ses på som en erstatning for en brukerrepresentant, men bør komme i tillegg til.

Per 01.01.2023 er det seks erfaringskonsulent-stillinger i vår tjeneste. Dette er fordelt på 5,5 årsverk, hvor fem er faste stillinger og en er midlertidig stilling.

3.2 Begrepsavklaring

Erfaringskompetanse, likepersonarbeid og ung til ung formidling er begreper som blir brukt om hverandre og de utvikler seg hele tiden. I dette heftet blir de også brukt litt om hverandre. Hos oss er primæroppgavene hovedsakelig det oppsøkende arbeidet og oppfølgingen, derfor vil innholdet og hvordan vi forstår begrepene først og fremst bli knyttet til dette arbeidet.

3.2.1 Likepersonarbeid

Likepersonarbeid har forskjellige former og formål, og det finnes ingen fasit. Begrepet beskrives ofte som en samhandling mellom personer som har opplevd å være i samme livssituasjon, og hvor

selve samhandlingen har som mål å være til hjelp, støtte eller veilede partene imellom. En likeperson hos oss er en som er, eller har vært, i samme livssituasjon som de vi oppsøker. Vi ser det tydeligste likepersonarbeidet der ungdom oppsøker ungdom i miljøer de fortsatt er en del av.

3.2.1.1 Eksempler på likepersonarbeid

I forbindelse med prosjektet «Perspektiv» erfarte vi at likepersonarbeid og ung til ung formidling var en hensiktsmessig metode å bruke i det forebyggende ungdomsarbeidet. I «Perspektiv» engasjerte man unge med erfaringskompetanse som skulle fungere som gode rollemodeller og ressurser for andre unge i sitt eget miljø. Gruppen besto av ungdommer i alderen 18-25 år som representerte ulike miljøer, kulturer, seksuell orientering, etnisitet og kjønnsidentitet. De hadde god oversikt over hva som rørte seg i ungdomsmiljøene. Gruppens funksjon var å nå ut til andre unge med nyttig kunnskap og informasjon. Dette gjorde de gjennom oppsøkende feltarbeid, temasamlinger, foredrag og workshops på skoler. De samarbeidet også tett med Jobb Ung-prosjektet til Uteseksjonen, som er et sommerjobbtilbud. Her fikk de mulighet til å gi gode råd til andre unge som hadde sitt første møte med arbeidslivet. De skapte motivasjon og håp, fjernet tabuer og senket terskler. De unge likepersonene i denne gruppa hadde variert bakgrunn og ulik arbeidskapasitet. Alle ble ansatt som tilkallingsvakter på timesbasis og vakter ble avtalt på forhånd.

Suksessen med likepersonarbeidet lå i at de unge ofte jobbet i miljøer de selv fortsatt var en del av, eller som de hadde vært en del av store deler av sin ungdomstid. De hadde derfor en unik posisjon til å etablere kontakt med andre unge. Dette hadde ofte en sammenheng med at de var i nær alder og hadde felles referanser, kunnskap og erfaringer med ungdommer i målgruppen. Vi så at det var lett for ungdommene å identifisere seg med likepersonene og la seg motivere av dem. Mange unge kan ha dårlige erfaringer og en del motstand knyttet til det å motta hjelp fra andre, og særlig fra voksne. Likepersonene fungerte som brobyggere ved å ufarliggjøre kontakten med hjelpeapparatet overfor ungdommene. Vi så også at likepersonene var gode til å skape refleksjon og dialog rundt temaer som var relevante og viktige for ungdommene.

Omtrent samtidig ble det også etablert et ungdomspanel i regi av SaLTo, det tverretatlige samarbeidet i Oslo om rus – og kriminalitetsforebygging. Hensikten med dette panelet var å få frem de unges stemme og sikre ungdomsmedvirkning. Ungdomspanelet ble benyttet av flere tjenester for å sikre ungdomsvennlige tjenester, og kan betegnes som *brukerrepresentanter*. Flere av de som deltok i dette panelet arbeider nå som erfaringskonsulenter.

3.2.2 Erfaringskompetanse

Erfaringskompetanse er livskunnskap som mennesker tilegner seg gjennom opplevelser og praksis. Erfaringskompetansen og utviklingen av den, er en kontinuerlig prosess. Erfaringer i seg selv er ikke kunnskap. Gjennom erfaringskonsulentenes dialog og refleksjon med seg selv og andre blir erfaringskunnskapen hele tiden til. Det er ikke bare kunnskap som *er* der og noe man *har*. Utviklingen av erfaringskunnskapen er et møysommelig og personlig krevende arbeid. I Uteseksjonen skal erfaringskompetansen både bidra til å gjøre fagkunnskapen mer tilgjengelig for brukerne, og bidra med et erfaringsbasert perspektiv i alt arbeid.

3.2.3 Ung til ung formidling

Vi mennesker har en tendens til å ha større tillit til informasjon som kommer fra noen som likner oss selv. Dette kan være variabler som alder, kjønnsidentitet, sosial status, kulturell bakgrunn og erfaringsbakgrunn. For ungdom kan det oppleves som mindre truende å snakke om temaer som rus, ensomhet, psykisk helse og seksualitet med jevnaldrende enn med voksne. Dessuten skjer kontakten med jevnaldergruppa som oftest naturlig og på frivillig basis. Kontakten kan også vare lenger enn den kontakten ungdom kan ha med en ansatt i hjelpeapparatet. Ved å benytte seg av ungdom som formidlere på denne måten, kan man få tilgang til grupper og miljøer som ansatte i hjelpeapparatet ikke har kjennskap eller innpass til. I tillegg vil informasjonen som ung til ung-formidlere skal nå ut med, være tilpasset de som skal være mottakere av denne informasjonen. Ungdom som fungerer som formidlere vil også kunne få et styrket selvbilde og selvtillit gjennom økte kommunikasjonsferdigheter og mestring av oppgaven som en rollemodell for jevnaldrende.

4 Kjerneverdier og prinsipper

Det langsiktige målet med å bruke erfaringskonsulenter er todelt. For det første ønsker vi, gjennom bruk av erfaringskompetanse, at innbyggere som trenger det skal få lettere tilgang til støtte fra hjelpeapparatet og enda bedre oppfølging. Samtidig er det også et mål at erfaringskonsulentene skal bidra til at vår (og andres) tjenesteutvikling skjer i takt med innbyggernes behov. Vi ønsker at erfaringskonsulentene aktivt skal påvirke tjenestens utvikling gjennom å gi oss bedre kjennskap til innbyggernes utfordringer og behov, og å bidra til å utvikle nye og bedre tilnærmingsmåter for å nå ut til de innbyggerne og miljøene vi jobber med. Gjennom arbeidet med å implementere og integrere erfaringskompetanse har vi identifisert noen kjerneverdier og prinsipper som vi opplever er viktige.

4.1 Innbyggerorientering

Erfaringskompetanse er et viktig verktøy i prosessen med å bli en innbyggerorientert tjeneste. Erfaringskonsulenter kjenner til miljøene og hjelpetilbudene. Erfaringskonsulentene vet hvilke behov, muligheter og forbedringspotensialer som eksisterer. Her må det skapes muligheter for reell påvirkningskraft.

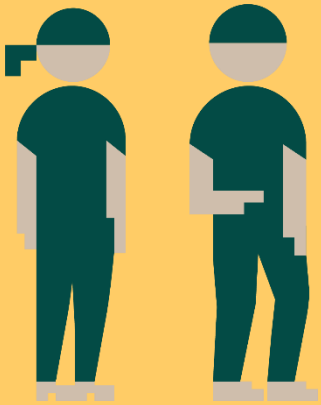
4.2 Kritisk refleksjon

Gjennom kritisk refleksjon styrker erfaringskonsulentene våre brukerperspektivet i tjenesten ved å fremme en annen stemme enn den som er dominerende i fagmiljøet. Vi ser også at unge erfaringskonsulenter er viktige bidragsytere i arbeidet med mindreårige i en del miljøer hvor det er liten tillit til hjelpeapparatet. De ser ofte andre og mer kreative løsninger og de utfordrer fagansatte til å tenke nytt i møtet med miljøer det er vanskelig å få innpass i.

Erfaringskompetanse i praksis

Eksempel 2

– En ung gutt fikk en dom på fem år for narkotikaforbrytelser, men vegret seg for å fortelle dette til familien. Erfaringskonsulenten som fulgte opp gutten hadde selv erfaring som pårørende til en bror i rusmiljøet, og kunne gi gode råd rundt kommunikasjonen med familien. Denne forståelsen gjorde at gutten fikk tillit til erfaringskonsulenten, og inviterte han til å delta i samtalen med familien. Der bisto han dem i å ha en konstruktiv dialog rundt hvordan de kunne holde kontakten på en hensiktsmessig måte. Dette førte til at gutten klarte å beholde viktige relasjoner gjennom fengselsoppholdet. Støtten fra familien ble helt avgjørende for guttens positive utvikling videre.



«Jeg føler at jeg enklere når frem til ungdommene fordi vi er rundt samme alder, har ganske lik klesstil og ikke minst fordi jeg selv har vanket de samme stedene. Likevel er det viktig å vise at jeg representerer en kommunal tjeneste, og informere om hvordan Uteseksjonen jobber. Derfor går jeg også alltid sammen med en fagansatt, og vi samarbeider godt.»

– **Ung erfaringskonsulent**

4.3 Mestring og motivasjon

Mange sier at det å være en ressurs og å få være til hjelp for andre har stor betydning for dem personlig. Flere ansatte med erfaringskompetanse har gitt utrykk for at man gjennom jobben både bearbeider og reflekterer ytterligere over egne opplevelser og erfaringer. Vi har også sett at jobben som erfaringskonsulent har motivert flere til å fullføre videregående eller til å komme i gang med høyere utdanning. Flere har i etterkant gitt utrykk for at jobben som erfaringskonsulent var deres første møte med arbeidslivet og at denne jobben åpnet opp for andre muligheter i arbeidslivet.

4.4 Ressursorientert

Erfaringskompetanse skal være en ressurs for tjenesten. Kompetansen benyttes ofte som «taus kunnskap» i den forstand at man indirekte benytter kompetansen gjennom motivasjons – og endringsarbeid. Kompetansen skal først og fremst deles fordi det har en nytteverdi for mottakeren i form av at man blir motivert, får ny kunnskap eller innsikt, at man blir motivert til å ta imot hjelp eller opplever seg bedre forstått. For fagansatte har det ofte den verdien at man får økt forståelse eller ny innsikt som gjør at man lettere kan tilpasse hjelpen. Det er styrken ved å kombinere fagkompetanse med erfaringskompetanse som skal fremheves. Gjennom kombinasjonen av fagansatte og erfaringskonsulenter vil man utvide muligheten til et mer helhetlig hjelpetilbud.

Tjenesteapparatet kan fort gå i den fallgruven at man forventer at erfaringskonsulenter skal dele en «lidelseshistorie» med både kollegaer og klienter. Dette er ofte lite konstruktivt, og kan i tillegg oppleves belastende for erfaringskonsulentene, særlig over tid. Bevisstgjøring rundt hvordan man benytter kompetansen blir beskrevet under veiledning.

Vi ser også at bruk av erfaringskompetanse kan ha stor samfunnsøkonomisk verdi, da man tar i bruk ressurser som ofte ikke har kommet til nytte tidligere.

4.5 Kunnskapstriangelet

Vi ønsker å kombinere kunnskap fra forskning, fag og erfaring. Dette er med på å sikre en mer helhetlig tilnærming til de miljøene og de innbyggerne vi jobber med. For å kunne utvikle tjenester og tiltak til å møte målgruppenes behov, trenger vi å innhente kunnskap for å vite hva disse behovene er. Denne kunnskapen kommer fra tre ulike perspektiver som vi derfor omtaler som «Kunnskapstrianglet», se nærmere beskrivelse i Kap.5.5.

4.6 Rollemodeller og brobyggere

Erfaringskompetanse benyttes på ulike måter, både i vårt oppfølgingsarbeid og i det oppsøkende feltarbeidet. Erfaringskonsulentene skal være en ressurs og en rollemodell for andre. De skal skape motivasjon, gi råd og veiledning og formidle håp. Erfaringskonsulentene fungerer ofte som gode brobyggere mellom miljøer og hjelpeapparatet. De synliggjør hjelpetilbud for våre brukere og formidler nyttig informasjon ut i miljøene. De er gode på å fjerne tabuer og senker terskelen

for kontakt mellom tjenesten og innbyggerne i de miljøene vi jobber i. Erfaringskonsulentene kan bidra til å sette fokus på de temaene som er mest aktuelle i miljøene de har kjennskap fra.

4.7 Oppsøkende sosialt arbeid og oppfølgingsarbeid

Vi har ansatte med erfaringskompetanse på alle team. Formålet er at de skal gjenspeile mangfoldet og de miljøene vi jobber i. Erfaringskonsulentene arbeider på det teamet hvor deres kompetanse kommer best til nytte, altså i det miljøet hvor de har liknende erfaringer fra. Erfaringskonsulentene arbeider i ulike miljøer og har varierte ansvarsoppgaver. De fleste arbeider oppsøkende. Alle har oppfølging av innbyggere som har ulike hjelpebehov. Enkelte arbeider i et team hvor man driver tett oppfølging av unge og med et særlig fokus på sysselsetting og jobb. Dette på bakgrunn av ulike erfaringer, alder og personlig egnethet. Erfaringskonsulenter har som oftest egne erfaringer med bruk av ulike rusmidler, kriminalitet eller dårlig psykisk helse. Enkelte har pårørendeerfaring og de fleste har kjennskap til hvordan det er å ha kontakt med, og motta hjelp fra, ulike hjelpetilbud.

4.8 Likeverdighet

Erfaringskonsulenter er ansatte på lik linje med fagansatte. Alle ansatte er likeverdige, men har ikke de samme ansvarsoppgavene. Både fagansatte og erfaringskonsulenter får ansvarsoppgaver hvor man ser at kompetansen kommer best til nytte for tjenesten og brukerne. De ulike ansatte kan derfor få svært varierte arbeidsoppgaver, men dette gjøres fordi kompetansen kommer til nytte gjennom ulike virkemidler og på ulike måter.

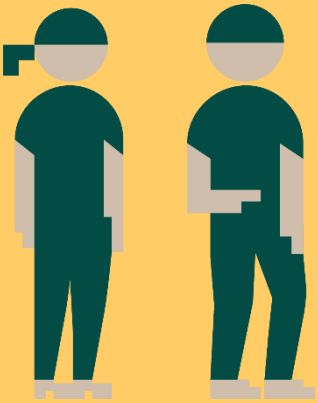
4.9 Tydelige forventninger og stillingsbeskrivelser

Den ene kompetansen skal ikke utelukke den andre, men det er også viktig at hver enkelt kompetanse benyttes til det beste for brukeren. For å unngå profesjonskamp og uklare rolleforventninger skal alle ha klare stillingsbeskrivelser. Dette gjelder både de ulike fagprofesjonene, teamledere og erfaringskonsulenter. For eksempel skal psykologen ha hovedansvaret for enkelte vurderinger, mens erfaringskonsulentene skal ha et ekstra ansvar for å sikre brukerperspektivet. Erfaringskonsulenter og fagansatte skal kunne utfordre hverandre til kritisk refleksjon. Alle ansatte skal få utfordre seg i form av å prøve seg på nye arbeidsoppgaver, uten at dette går på bekostning av kvaliteten på det arbeidet vi gjør.

Erfaringskompetanse i praksis

Eksempel 3

– Vi møtte en mann i 40-årene som hadde ruset seg tungt det siste tiåret. I dialog med mannen fikk vi vite at rusbruken kom i kjølvannet av et traume, der lillebroren var involvert i en alvorlig voldsepisode som førte til at familien ble splittet. Det var første gang mannen hadde åpnet seg til noen om dette. Det at erfaringskonsulenten møtte han uten en tydelig agenda om hjelp, men genuint lyttet til han, ble et vendepunkt for han. Erfaringskonsulenten brukte eksempler fra eget liv som han kunne relatere seg til. Relasjonen som oppsto bidro til at mannen etter hvert klarte å ta imot psykisk helsehjelp og behandling. I dag lever mannen et selvstendig og godt liv, og har gjenopprettet kontakt med familien sin.



«I motivasjonsarbeid overfor rusavhengige som skal inn i behandling eller soning, opplever jeg at egenerfaringen til erfaringskonsulenten er svært viktig. Jeg kan si noe om hva jeg tror er viktig i et behandlingsforløp, men jeg vet ikke hvordan det oppleves. Erfaringskonsulenter tør også ofte å være mer direkte i møte med folk på gata, mens jeg er mer forsiktig.»

– Oppsøkende miljøterapeut

5 Bruk av erfaringskompetanse i tjenesten

Erfaringskonsulentene er ansatt på bakgrunn av sin kompetanse og kunnskap. De ansettes etter samme vilkår som andre ansatte. Rekrutterings- og ansettelsesprosessen er avgjørende for å finne medarbeidere som har en forståelse av hvordan man kan bruke egne erfaringer i møte med andre.

Arbeidsoppgavene varierer ut ifra hvilket team man jobber i. Arbeidet kan bestå i alt fra oppsøkende feltarbeid i de ulike miljøene i Oslo sentrum, klientoppfølging, enkel rådgivning og veiledning. Det kan være å arrangere temasamlinger og aktivitetsgrupper for unge, bistå unge i møte med arbeidslivet, holde workshops på skoler og deltakelse i tjenesteutvikling og undervisning.

Prosjektet "Perspektiv" synliggjorde mange fordeler med bruk av unge erfaringskonsulenter og likepersonarbeid, men det gjorde oss også bevisste på en del fallgruver og dilemmaer. Vi så blant annet at kontakt med et miljø man tidligere var en del av kunne føre til utfordringer i møte med tidligere venner og bekjente. Spørsmålet om *hvordan* man skulle bruke egne erfaringer ble også tematisert, og dette var utgangspunktet for behovet for veiledning. Denne veiledningen blir nærmere beskrevet i kapittel 6.

I dag har vi medarbeidere med erfaringskompetanse på alle de fire teamene. De bistår både oss og andre samarbeidspartnere i arbeidet med å bli mer ungdomsvennlige og brukervennlige. De deltar i panelsamtaler for å gi unge en stemme, og har blant annet testet ut ulike applikasjoner («apper») og vurdert nettressurser slik som hjemmesider for å sikre brukervennligheten.

5.1 Oppsøkende feltarbeid

Erfaringskonsulentene driver oppsøkende feltarbeid sammen med oppsøkende miljøterapeuter. Det er *kombinasjonen* av fagkunnskap og erfaringskunnskap som er unik når vi jobber oppsøkende sosialt og helsefaglig i de ulike miljøene i Oslo sentrum. Man utfyller hverandre og utvider måten å komme i kontakt med og yte hjelp overfor mennesker med sammensatte behov.

Det er ønskelig at man som erfaringskonsulent er fleksibel og har mulighet til å jobbe oppsøkende i flere miljøer, men så langt det lar seg gjøre ønsker vi at man har et hovedfokus på et miljø man selv har erfaring fra. Her kan man sitte med kunnskap som kan komme både kollegaer og klienter til nytte. Brukere av våre tjenester har ofte gitt utrykk for at det er motiverende å møte erfaringskonsulenter med samme bakgrunn som en selv, og vi erfarer at oppsøkende arbeid med erfaringskonsulenter ofte forenkler vår kontakt med miljøene.

Det tar tid å bli trygg i rollen som oppsøker uansett om man har faglig bakgrunn eller er

erfaringskonsulent. Det har derfor vært viktig å skape refleksjon rundt ulike utfordringer i det oppsøkende arbeidet. Vi ser at dette er nyttig og bevisstgjørende for både fagansatte og erfaringskonsulentene. Vi har fokus på betydningen av å være ydmyk, lyttende og nysgjerrig i det oppsøkende arbeidet.

I det oppsøkende arbeidet skal man være bevisst egne grenser og eventuelle dilemmaer forbundet med det oppsøkende arbeidet. Det gjelder særlig hvordan man skal håndtere det å møte gamle venner og bekjente. Selv om det i de fleste tilfeller vil være motiverende å møte en erfaringskonsulent, ser vi også at det fra tid til annen kan virke motsatt. Man kan risikere å bli møtt med både beskyldninger og trusler fra et miljø man tidligere var en del av. Vi tenker det er nødvendig at erfaringskonsulentene reflekterer over hvordan dette kan påvirke dem, og hvordan man på best mulig måte kan håndtere slike situasjoner. Det er viktig å kjenne egne grenser og reaksjonsmønstre. Det er også viktig at man gjør det til en rutine å snakke med kollegaer eller veileder dersom man kjenner at slike hendelser preger en i etterkant.

Oppsøkende arbeid i åpne rusmiljøer i Oslo sentrum kan bety at man over tid blir eksponert for overdoser, rusmiddelbruk og brukerutstyr. Dette er ikke ensbetydende med at man blir fristet til å ruse seg igjen, de fleste vil si snarere tvert imot. Det å til stadighet bli minnet på fortiden kan likevel være belastende over tid, og det er viktig å kunne reflektere over dette.
Dersom man kjenner at man trenger tilrettelegging for en periode, skal det være åpning for det. En tjeneste som ansetter erfaringskonsulenter til å jobbe oppsøkende på denne måten bør være bevisst på både muligheter og sårbarhetsfaktorer. Man bør også forberede seg ved å tenke gjennom egne grenser for hva man ønsker å gå inn i og hvilke innbyggere man kjenner seg komfortabel med å følge opp.

På den andre siden ser vi at kjennskap til miljøet gjør at flere erfaringskonsulenter kan utfordre, irettesette og motivere innbyggere på en mer direkte måte. At de vet hvor skoen trykker kan gjøre det enklere å se hva som er hensiktsmessig i situasjonen, men her blir det viktig å lære seg å lese situasjoner samtidig som man ivaretar sikkerheten.

Det oppsøkende arbeidet krever gode forberedelser og klar rollefordeling. Vi har et økt fokus på å gi medarbeiderne mulighet til å reflektere sammen rundt det man står i på jobb. Man planlegger vakten sammen med erfaringskonsulentene og fordeler roller og avtaler hvor man skal gå. Her vil erfaringskonsulentene ha mye å si med tanke på hvor man skal gå, hvilke områder som er mest aktuelle og hvor de er mest kjent. Er det noe spesielt som skjer eller nye områder de tenker vi bør utforske?

Vi har erfart at unge erfaringskonsulenter gir en unik posisjon i å skape gode kontakter med unge som har mistillit til hjelpeapparatet. De kommer ofte i posisjon og får innpass på en måte som ikke ville vært mulig uten den brobyggende effekten som unge erfaringskonsulenter kan ha.

5.2 Oppfølgingsarbeid

Erfaringskonsulenter jobber også med oppfølging av enkeltpersoner sammen med fagansatte. Det kan være individuelle forskjeller i hvordan samarbeidet i oppfølgingen organiseres. Enkelte erfaringskonsulenter ønsker og trenger mindre ansvar i begynnelsen, og trenger tid på å bli trygg i rollen som erfaringskonsulent, noe som er både forståelig og riktig med tanke på alder, mengde arbeidserfaring og rolleforståelse.

Ofte er det hensiktsmessig at oppfølgingsarbeidet fordeles ulikt mellom fagansatte og erfaringskonsulenten. Erfaringskonsulenten kan for eksempel jobbe bedre med enkelte temaer og problemstillinger, samtidig som fagansatte kan bringe inn andre perspektiver og kunnskap. Alle erfaringskonsulenter vil håndtere bruk av egne erfaringer i arbeidet forskjellig. Det er derfor viktig å reflektere rundt dette i forbindelse med oppfølgingsarbeid.

En bør vurdere på forhånd hvor mye av egne erfaringer det vil være hensiktsmessig å bruke i møte med innbyggerne. Dette kommer vi tilbake til under kapitlet om veiledning.

Som nevnt tidligere møter vi mange som har liten tillit til hjelpeapparatet, er ambivalente og har blandede følelser til endringsarbeid, behandling eller terapi. Her kan erfaringskonsulentene utgjøre stor forskjell som en troverdig rollemodell. I slike tilfeller vil det være nyttig å kunne gi et mer nyansert bilde av for eksempel barneverntjenesten, politi eller andre hjelpeinstanser.

Erfaringskonsulenter som har erfaring med å motta hjelp eller ettervern fra barneverntjenesten, kan være nyttige i møte med innbyggere som har sterk motstand og mistillit til barnevernet. Også erfaringskonsulenter som har dårlige erfaringer med hjelpeapparatet kan bidra, gjennom å kunne relatere til og vise forståelse for frykten eller skepsisen. Deretter kan en sammen jobbe for at samarbeidet skal bli bedre og oppleves mer positivt. Erfaringskonsulenter kan i slike roller fungere som en type megler eller oversetter av et system som mange vegrer seg for å bruke.

Erfaringskonsulenter som tidligere har sonet i fengsel eller vært i rusbehandling, kan være gode ressurser i arbeidet med å forberede seg til livet før, under og etter soning eller behandling. Erfaringskonsulenter med erfaring som pårørende er også relevant i dette arbeidet. Ofte kan erfaringskonsulentene ha erfaringer fra mange områder og situasjoner samtidig, noe som gjør den enkelte erfaringskonsulent sin kompetanse unik og hjelpsom når den brukes riktig.

I enkelte sammenhenger har vi hatt erfaringskonsulenter og likepersoner som har vært unge. De har i mindre grad deltatt i oppfølgingsarbeid. Dette fordi vi ønsket å begrense oppfølging av mennesker fra et miljø man selv akkurat har vært en del av, eller hvor man fortsatt har en del bekjente. I enkelte saker så vi at det var hensiktsmessig å involvere erfaringskonsulentene i deler av oppfølgingsarbeidet. Da gjerne i startfasen for å skape trygge rammer for innbyggerne. Dette kunne for eksempel være ved å invitere en ung erfaringskonsulent med på første samtale med psykolog, da dette kunne virke betryggende for den som fikk oppfølging.

De unge erfaringskonsulentene jobbet i større grad med gruppevirksomhet, Jobb Ung- prosjektet og temasamlinger. Vi hadde også gode erfaringer med å inkludere unge erfaringskonsulenter i ulike aktiviteter for klienter eller som deltaker på arbeidsmøter og ansvarsgruppemøter. Unge erfaringskonsulenter har også bistått i vårt musikkterapitilbud.

5.3 Undervisning, temakvelder og workshops

Vi har erfart at temakvelder, workshops og gruppevirksomhet kan være gode måter å nå ut med informasjon og kunnskap til unge. Temakvelder kan benyttes til å sette fokus på tema eller hjelpetilbud som ungdom ønsker å vite mer om. Hensikten er å synliggjøre hvilke hjelpetilbud som finnes for ungdom, samt skape refleksjoner rundt aktuelle tema som ensomhet, arbeid, skole, skolefrafall, utenforskap, psykisk helse, rus, seksuell helse, identitet, fordommer, rasisme, hatprat og andre spørsmål som unge er opptatt av.

Vi har gode erfaringer med å arrangere temasamlingene sammen med samarbeidspartnere, og gjerne sammen med ulike fagansatte, som for eksempel våre egne psykologer eller fra ulike samarbeidspartnere. Temasamlingene blir en arena hvor erfaringskonsulenter og fagansatte får muligheten til å formidle informasjon på en «ufarlig» måte i felleskap, og lære av hverandre. Vi ser at det er av stor betydning at temasamlingene blir arrangert på en arena hvor de unge føler seg trygge. For eksempel Sub Scene, Agenda X, Røde Kors, Antirasistisk senter, Riverside Ungdomshus, skoler og liknende. I etterkant av slike samlinger oppstår det ofte samtaler som kan føre til råd og veiledning, eller til videre oppfølging og kontakt med oss.

Vi ser at erfaringskonsulentenes kontinuerlige oppsøkende arbeid, i kombinasjon med tilstedeværelse på ungdommens arenaer, er av stor betydning for kontakten med våre målgrupper i Oslo sentrum. Vi opplever det som både hensiktsmessig og forebyggende å møte ungdom på skoler, kafeer, ungdomsklubber og ungdomshus.

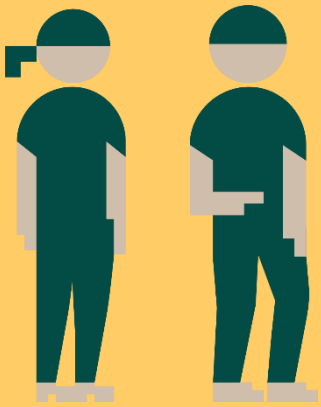
5.3.1 Samarbeid med andre ungdomstjenester

Vi har hatt gode erfaringer med Sub Scene som arena for det alternative miljøet. I samarbeid med Sub Scene etablerte likepersoner og fagmedarbeidere i Uteseksjonen en arena hvor ungdom kunne tilegne seg kunnskap og diskutere ulike tema. På den måten fikk vi mulighet til å drive forebyggende og helsefremmende informasjonsarbeid ovenfor en sårbar gruppe. Vi så også at temasamlingene utviklet seg til å bli noe ungdom i miljøet valgte å gå på, og hvor de kunne søke nyttig informasjon på en måte som opplevdes som «ufarlig». Det alternative miljøet i Oslo sentrum ble etter hvert ganske lite, og fokuset i likepersonarbeidet ble da flyttet til ungdom som oppholdt seg på Oslo S og Vaterland. For disse ungdommene var det andre arenaer som var relevante å bruke. Vi har samarbeidet med blant annet Riverside, Røde Kors og Agenda X i forbindelse med ulike temasamlinger, workshops og grupper.

Erfaringskompetanse i praksis

Eksempel 4

– Uteseksjonen hadde sendt bekymringsmelding til barnevernet om en mindreårig gutt. Erfaringskonsulenten ble med på familiens første samtale med barnevernet, da de var skeptiske til situasjonen. Erfaringskonsulenten kjente både familiens språk og kultur, og kunne derfor ha en god dialog med dem rundt frykten for systemet. Slik fungerte han som en brobygger, som gjorde det mulig for alle parter å samarbeide på en god måte, med respekt for hverandre. Erfaringskonsulenten forklarte foreldrene at det var positivt at sønnen var i kontakt med trygge voksne, og at de ikke trengte å frykte barnevernet. Han hjalp dem også til å reflektere rundt hvorfor det kan være mer hensiktsmessig å vise støtte og forståelse, fremfor å bli sint og streng. Familien fikk god hjelp og et bedre forhold.



«Jeg opplever at erfaringskonsulentene får bedre kontakt med ungdommene, og at praten går mer naturlig. De kan enklere forklare og megle når ungdommene er sinte på hjelpeapparatet, og komme med positive eksempler om for eksempel barnevernet.»

– **Oppsøkende miljøterapeut**

5.3.2 Guttegrupper

De siste årene har vi erfart at guttegrupper er en fin arena hvor erfaringskonsulenter kan nå ut til unge. Ulike fysiske aktiviteter er ofte utgangspunkt for disse guttegruppene, men det er også en god arena for å formidle nyttig informasjon. Dette kan for eksempel dreie seg om tematikk som jobb, skole, rus og psykisk helse. Guttegruppene ledes av erfaringskonsulenter og fagansatte sammen. Guttegruppene blir en arena hvor erfaringskonsulentene kan være gode og troverdige rollemodeller, kunnskapsformidlere og støttespillere.

5.3.3 Workshops

Vi har gode erfaringer med å arrangere workshops for skoleklasser basert på temaene beskrevet ovenfor i 5.3. I skoleklasser legger vi opp til interaktive gruppesamtaler og øvelser som skaper refleksjon og engasjement. Dette kan for eksempel være oppgaver eller påstander som utfordrer holdninger og verdier. Her har de unge erfaringskonsulentene fungert som rollemodeller og ledet store deler av arbeidet. Vi ser på temakveldene og workshopene som gode eksempler på holdningsskapende arbeid. Vedlagt bakerst i heftet ligger en liste over aktuelle tema og eksempler på refleksjonsspørsmål.

5.3.4 Undervisning på høgskoler og universiteter

Uteseksjonen holder jevnlige undervisning for studenter på politihøgskolen eller på bachelor i barnevern, vernepleie eller sosionom. Her får erfaringskonsulentene en fin mulighet til å reflektere over ulike temaer sammen med studentene, noe som øker bevissthet både hos studentene, erfaringskonsulenter og fagansatte.

5.4 Tjenesteutvikling

Erfaringskompetanse er en viktig del av tjenesteutviklingen vår. Denne kompetansen er med på å styrke oss som en brukervennlig og kultursensitiv tjeneste, gjennom at våre ansatte gjenspeiler mangfoldet i befolkningen. Vi trenger en bred kompetanse i form av både fag- og erfaringskunnskap for å møte ulike miljøer på en god måte, og nå ut til flest mulig. Vi ser at erfaringskonsulenter lettere kommer i kontakt med personer de kan relatere seg til, og at det blir enklere å bygge tillit med felles referanser.

Vi ønsker å inkludere erfaringskompetansen i alle ledd når vi utviklinger tjenester og tilbud, med et særlig fokus på barn og unge voksne. For å kunne bli en ungdomsvennlig tjeneste som er tilpasset det samfunnet og den konteksten vi arbeider i, må vi lære fra de som har vært der. Erfaringskonsulentene gir oss viktige innspill på alt fra hvordan vi jobber oppsøkende og med oppfølging, til hvordan vi kan tilrettelegge lokalene våre. Vi har fått en økt bevissthet rundt viktigheten av fleksible tjenester for ungdom, og det skyldes i stor grad innspill fra erfaringskonsulenter.

Økt forståelse for kulturelle forskjeller, pårørendeperspektivet, etnisk bakgrunn og behovet for en bredere språkkompetanse har også gjort oss bedre rustet til å nå og forstå miljøene vi jobber i. Her har erfaringskonsulentene vært nyttige bidragsytere.

Erfaringskonsulenter skal tas med på råd i ansettelsesprosesser og i møte med andre samarbeidspartnere. Våre erfaringskonsulenter bidrar jevnlig for å tilpasse tekster, applikasjoner, hjemmesider og andre tjenester, slik at de blir brukervennlige og forståelige for mottakerne.

5.5 Praksisnær forskning og utviklingsarbeid

I Velferdsetaten har vi aktivt benyttet erfaringskompetanse i praksisnær forskning og i utviklingsarbeid. For å kunne utvikle tjenester og tiltak som møter målgruppenes behov, må vi innhente kunnskap om hva disse behovene er. Denne kunnskapen kommer fra tre ulike perspektiver som vi derfor omtaler som «Kunnskapstrianglet».

Kunnskapstrianglet

Kunnskapsbasert praksis er å ta faglige beslutninger basert på systematisk innhentet forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og klientens/brukerens ønsker og behov i en gitt situasjon (Jamtvedt m.fl. 2021).

Kartlegginger, forskning og tiltaksutvikling

Mye av tiltak- og tjenesteutviklingen, inkludert likepersonarbeid og erfaringskompetanse, har oppstått i handlingsdelen i en HKH (Hurtig Kartlegging og Handling). Erfaringskonsulenter har fått en helt sentral rolle i gjennomføringen av HKH-er og deltar i kartleggingsteamet sammen med andre medarbeidere. De observerer og tilnærmer seg problemområdet med andre øyne, og blir en brobygger mellom de som kartlegges og oppdragsgiver. Datainnhentingen i en HKH består i stor grad av intervjuer og samtaler med målgruppa, og erfaringskonsulentene har vist seg å være en god støttespiller i disse situasjonene – både for den som intervjuer og intervjuobjektet.

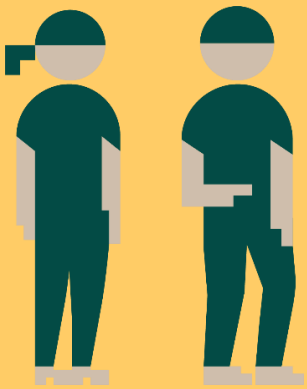
I videreføringen av dette har vi bidratt med erfaringskompetanse inn i kvalitative forskningsintervjuer på KORUS. For eksempel bisto en erfaringskonsulent, sammen med en forsker, i å intervjue unge menn som begår gjentatt kriminalitet. Det resulterte i mer variert og utdypende informasjon, både fordi informantene åpnet seg mer til erfaringskonsulenten, og fordi erfaringskonsulenten i større grad kunne stille de rette spørsmålene.

KORUS har brukt erfaringskonsulenter og likepersoner i arbeidet med å utforme spørsmål til den store spørreundersøkelsen «Ung i Oslo» som er Oslo kommune sin ungdataundersøkelse. Erfaringskompetanse er inkludert i undervisningsfilmer, undervisningsopplegg, applikasjoner og podkaster som produseres i KORUS og RUSinfo.

Erfaringskompetanse i praksis

Eksempel 5

– En fagkonsulent ved Uteseksjonen planla et møte på NAV med en ung mann, men strevde med å få til en god dialog. Det var vanskelig for han å være åpen om utfordringene sine, særlig i møte med visse instanser. Likevel var dette viktig for å få til et godt samarbeid. Vi inviterte derfor erfaringskonsulenten fra teamet vårt til å delta i forberedelsene til møtet sammen med mannen, i tillegg til å bli med på selve møtet hos NAV. Erfaringskonsulenten var åpen om sitt eget liv, og delte erfaringer fra lignende situasjoner. Dette bidro til å «bryte isen» under møtet, og gjorde at avstanden mellom ungdommen og NAV-veilederen ble mindre.



«Hans tilstedeværelse gjorde at klienten åpnet seg mer, og turte å snakke om det som var utfordrende. Jeg opplevde at erfaringskonsulenten styrket ungdommen i møtet, uten å «ta over» for han.»

– Oppsøkende miljøterapeut

6 Veiledning

Uteseksjonen ønsker at erfaringskonsulenter skal kjenne seg trygge i sin rolle som ressurs og kunnskapsformidler. Vi bruker derfor mye tid på veiledning, refleksjon og bevisstgjøring med fokus på hvordan de kan bruke egne erfaringer på en hensiktsmessig måte. Vi har derfor valgt å ha en fagkonsulentstilling som har dette som hovedansvar.

Vi skal ivareta erfaringskompetansen og veilede de ansatte i hvordan de skal forvalte sin kompetanse og erfaring. Det er derfor nødvendig at hver enkelt erfaringskonsulent vurderer hvordan man kan bruke sin kompetanse på best mulig måte. For mange er dette deres første jobb som erfaringskonsulent, og kanskje deres første møte med arbeidslivet. I en ansettelsesprosess er det derfor viktig at forventninger og tanker rundt bruk av erfaringskompetanse drøftes med kandidaten.

Vi ser at nyansatte erfaringskonsulenter lærer mye i møte med de som har jobbet som erfaringskonsulenter over tid. Det er derfor viktig at det legges opp til både formelle og uformelle treff mellom medarbeidere med erfaringskompetanse. Det er viktig å benytte seg av råd og veiledning i rollen som erfaringskonsulent. Dette kan gjerne være i form av et nettverk med erfaringskonsulenter samtidig som man har individuell veiledning.

6.1 Individuell veiledning

Den individuelle veiledningen gir rom for å reflektere rundt muligheter, begrensninger og dilemmaer man står i som erfaringskonsulent. Her har vi fokus på egne grenser, triggere og verktøy for selvivaretakelse. Gjennom veiledningen skal man bli mer bevisst på seg selv i møte med innbyggere, kollegaer og samarbeidspartnere. Det å kjenne egne styrker og sårbarhetsfaktorer styrker muligheten for at man kjenner seg bedre rustet og forberedt i jobben.

Trygghet er en forutsetning for at veiledningen skal fungere. Det som tas opp i veiledningen skal være taushetsbelagt. Dersom det kommer frem informasjon som bør formidles videre skal veileder og erfaringskonsulent sammen finne ut av hvordan dette tas videre med for eksempel teamleder og eventuelt bedriftshelsetjeneste. Vi tenker at erfaringskonsulentene ofte bruker sin kompetanse som «taus kunnskap». Med dette menes at råd og veiledning ofte gis uten at man nødvendigvis deler detaljer fra egne erfaringer. Over tid kan det være krevende å dele for mye erfaringer og dette bør tematiseres i veiledningen. Det er også enkelte som kjenner at tittelen erfaringskonsulent kan bli stigmatiserende og belastende, og at man innimellom ønsker å inneha en mer nøytral posisjon. Dette er også noe man bør åpne opp for å snakke om i veiledningen.

6.2 Gruppeveiledning

Det optimale er at alle erfaringskonsulenter får mulighet til å delta i gruppeveiledning sammen med andre erfaringskonsulenter. Hensikten vil være at man både støtter og utfordrer hverandre i de sakene man står i på jobb. Man lærer mye av andres praksis og erfaringer. Det å reflektere

rundt både dilemmaer, muligheter og utfordringer skaper kultur for å dele og lære av hverandre. Vi har et ønske om at det skal oppleves som et godt tilbud å delta i gruppeveiledning.

I veiledning reflekterer man over etiske dilemmaer knyttet til det å bruke egne erfaringer, og da spesielt med tanke på å arbeide i et miljø man tidligere var en del av eller i et miljø preget av mye rus og kriminalitet. Ukritisk bruk av egne erfaringer kan få uheldige konsekvenser for alle parter. Dersom forventningene og rollene er avklart på forhånd kan dette i større grad unngås.

Gruppeveiledningen er også en arena hvor man kan snakke om hvordan man benytter kompetansen på en god måte og dermed lærer av andres praksis. I tillegg til veiledning i rollen som erfaringskonsulent har vi veiledning knyttet til det oppsøkende arbeidet, arbeidet med klientoppfølging og saksveiledning.

7 Rekruttering, ansettelse og ledelse

Det er stor variasjon i hvordan erfaringskompetanse brukes i ulike tjenester. I Uteseksjonen har vi erfaringskonsulenter med svært ulik kompetanse og erfaringsgrunnlag. Det vil derfor også være ulikheter i hvordan den enkelte erfaringskonsulenten forvalter sin rolle. Derfor kan det være hensiktsmessig at den enkelte erfaringskonsulent er med å utforme sin egen stillingsbeskrivelse. Likevel er det viktig at rammene for stillingen og hvordan erfaringskompetansen skal brukes er avklart før prosessen med å ansette en ny erfaringskonsulent igangsettes. Se lenke til PRIOS sjekkliste i forbindelse med ansettelse av erfaringskonsulenter (side 32).

7.1 Rekruttering

I en rekrutteringsprosess er det viktig å kartlegge hva slags erfaringskompetanse tjenesten har behov for, og hvilke forventninger og ansvarsområder som skal legges til stillingen, slik at dette kan fremkomme tydelig i utlysningsannonsen.

I Uteseksjonen har vi fire ulike team med litt ulike særfokus. I rekrutteringsprosessen bør man være bevisst på hvilken kompetanse man har behov for og i hvilket miljø man trenger en erfaringskonsulent. Det kan for eksempel være at man ønsker å rekruttere noen med erfaring fra barnevernstjenester, fra rusbehandling eller psykisk helsehjelp.

Erfaringskonsulentene vil ha en viktig stemme i kontakt med andre samarbeidspartnere ved å synliggjøre betydningen av erfaringskompetanse. Erfaringskonsulenter har også blitt brukt som ressurser i utviklingen av andre tjenester, og blir ofte spurt om å sitte i ulike paneler eller fora for å representere brukernes perspektiv.

Rekrutteringsprosessen rundt intervjuer og referanseinnhenting gjøres på samme måte som når det rekrutteres til andre stillinger i Uteseksjonen. Vi har likevel valgt å bruke en egen intervjuguide for rekruttering av erfaringskonsulenter, for å på best mulig måte få snakket med kandidatene om deres erfaringskompetanse og hvordan de vil ta i bruk denne kompetansen i tjenesten (se vedlegg). Personlig egnethet i rollen som erfaringskonsulent er avgjørende.

Som alle andre ansatte får man som nyansatt erfaringskonsulent en fadder og det blir satt av tid til opplæring og det å bli kjent. I ansettelsesprosessen er det viktig å bevisstgjøre erfaringskonsulenten på rammene for stillingen. Man må forvente at det kan ta tid å bli trygg i rollen. Som med andre ansatte inviteres den nye erfaringskonsulenten inn til nyansattsamtale med sin leder etter to og fem måneder. Selv om mye rundt ansettelsen er likt uavhengig av hvilken stilling man har, har vi et tettere oppfølgingsløp rundt en nyansatt erfaringskonsulent.

Det gis også et utvidet tilbud om veiledning og mulighet til å bli en del av en gruppe eller nettverk med andre erfaringskonsulenter. Dette er for å sikre at erfaringskonsulenter har en arena hvor de kan møtes, dele erfaringer, lære av hverandre og få en felles kompetanseheving. Det har stor betydning for erfaringskonsulentene, som for alle andre ansatte, at de får mulighet for å tilegne seg kunnskap og kompetanse etter ønsker, behov og forutsetninger.

Det er viktig at det er åpenhet om mulige utfordringene når man ansetter en erfaringskonsulent og at det er rom for å snakke om det i ulike fora, uten at erfaringskonsulenten "mister ansikt" eller føler seg utilstrekkelig i jobben.

7.1.1 Rekruttering av likepersoner

Prosessen med å rekruttere likepersoner som skal jobbe på timesbasis foregår på en annen måte en rekruttering til hele stillinger som erfaringskonsulent. Som oftest foregår rekrutteringen gjennom at vi over tid har blitt kjent med ungdommer via det oppsøkende arbeidet, gjennom guttegrupper, ungdomspanel eller jobbprosjektet. De har da utpekt seg som aktuelle kandidater fordi de er på god vei ut av miljøet, har stått i jobb over tid eller har vist at de er motiverte for endring. Da blir dette gjerne tatt opp med ungdommen og dersom de er interessert i å prøve seg ut i likepersonarbeid vil de bli invitert til en intervjusamtale om hva arbeidet innebærer og hvilke kvalifikasjoner de har. Likepersoner kan delta i ressursgrupper og bli en viktig stemme i tjenesteutvikling, de kan delta på workshops og temasamlinger, men de skal ikke delta i oppfølgingsarbeid. Dette fordi de fortsatt har en viss tilknytning til de miljøene vi jobber.

Det å ansette unge likepersoner og erfaringskonsulenter krever ekstra veiledning. De skal ofte arbeide i et miljø de selv er en del av eller som de tidligere har vært en del av. Dette i seg selv gjør at de i en del sammenhenger vil kunne få en spesiell troverdighet og tillit hos en del klienter. Men det kan være utfordrende å finne sin rolle når man jobber som ressurs i eget miljø, og det kan by på utfordringer på fritiden man kanskje ikke selv er klar over. Vi har god erfaring med å reflektere over dette sammen med de unge erfaringskonsulentene som gruppe.

For enkelte kan utfordringer de har hatt tidligere medføre at det tidvis, i krevende perioder, er behov for å få ekstra støtte. Vi erfarer at det er viktig å skape trygghet og rom for at man kan få støtte til å løse utfordringer som dukker opp selv om man er ansatt i tjenesten. Det kan være krevende å finne en god balanse mellom det å sikre at erfaringskonsulenten opplever seg som en dyktig og verdsatt medarbeider samtidig som det oppleves greit å be om støtte hvis noe er vanskelig.

7.2 Ledelse

En tjeneste må være klar over at det kan være utfordrende å jobbe som erfaringskonsulent dersom det ikke er tydelige rammer og forventninger knyttet til rollen. Det er derfor nødvendig at det lages tydelige retningslinjer og stillingsbeskrivelser for hvordan man ønsker å ta i bruk erfaringskompetanse i en tjeneste og hvordan man skal ivareta denne ansattgruppen på best mulig måte. Samtidig må erfaringskonsulenten inviteres med i å utarbeide sin egen rollebeskrivelse og definere hvordan vedkommende best kan nyttiggjøre seg sin kompetanse i tjenesten.

Som nevnt over kan nettopp den erfaringskompetansen som tjenesten trenger også innebære erfaringer som kan medføre vanskelige perioder for den ansatte også i dag. I flere sammenhenger har det blitt satt spørsmålstegn ved om for eksempel fare for tilbakefall til rusmiddelbruk eller det å ha bekjente og gamle venner i miljøer det jobbes i kan medføre at det er uheldig eller utrygt å ha ansatte med egenerfaring. Vi har ikke erfart at dette er et problem som kan veie opp for nytten av å ha erfaringskonsulenter i tjenesten. Vi erfarer imidlertid at det er viktig å sikre en god dialog med erfaringskonsulentene som skaper trygghet for å ta opp eventuelle utfordringer. I perioder hvor det eventuelt er behov for det, kan vi da finne løsninger og tilrettelegge arbeidet slik at både erfaringskonsulenten og tjenestens behov blir møtt på en god måte. Dette gjelder selvfølgelig også andre ansatte, men i ledelse av erfaringskonsulenter er vi enda mer påpasselige med å sikre en god dialog på dette området.

8 Hvordan lykkes med erfaringskompetanse

For at erfaringskompetanse skal utgjøre en merkbar forskjell i tjenesten, er det avgjørende at erfaringskompetanse forstås og verdsettes på alle nivåer i tjenesten. Forankring på ledernivå er viktig, men det er like viktig at vår satsning på en kombinasjon av fagkompetanse og erfaringskompetanse er forankret i medarbeidergruppa som helhet.

8.1 Fag og erfaring som utfyllende kompetanser

Erfaringskompetanse handler ikke om erfaringskompetanse og erfaringskonsulenter isolert sett. Vi ser det som en forsterkning av tjenesten. Det handler om å ta i bruk en kombinasjon av fag- og erfaringskompetanse. Vi har valgt å satse på erfaringskompetanse som en del av vårt tjenestetilbud fordi vi mener at denne kompetansen, sammen med fagkompetansen, styrker vårt tilbud til innbyggerne. Dette får vi best til når vi klarer å se erfaringskompetanse og

fagkompetanse som likeverdige, samtidig som vi bygger på ulikhetene som ligger der. Vi er opptatt av å gjenspeile mangfoldet i befolkningen og å ha ulike kompetanser som utfyller hverandre i tjenesten. Erfaringskompetanse er en viktig del av dette. Men det å være ulik sine kollegaer kan være krevende. Med ulikhet kommer også ofte en opplevelse av ulik verdsettelse. Derfor erfarer vi at det er veldig viktig å løfte frem likeverdighet mellom ulike roller og funksjoner i tjenesten.

8.2 Rolleavklaring og stillingsbeskrivelse

En utfordring i arbeidet med å implementere erfaringskompetanse i vår tjeneste har vært, og er fortsatt, å utarbeide gode stillingsbeskrivelser og tydelig nok rolleavklaringer. På den ene siden er det hensiktsmessig med mulighet for variasjon i ansvarsområdene og oppgavene til de ulike erfaringskonsulentene i våre tjenester. Erfaringskonsulentene er ulike, har forskjellig kompetanse og ulik arbeidserfaring. På den andre siden erfarer vi at det er viktig å ha noen felles rammer for stillingen som tydeliggjør forventninger og ansvarsområder som ligger spesifikt til erfaringskonsulentrollen. Dersom stillingsbeskrivelsen blir for rigid risikerer vi at erfaringskonsulentene ikke får utnyttet sin spesifikke kompetanse godt. Blir stillingsbeskrivelsen for åpen blir det vanskelig for erfaringskonsulenten å vite hvilke forventninger som ligger til stillingen og vanskelig for kollegaer å vite hvordan de skal samarbeide for å utfylle hverandre til det beste for innbyggerne vi skal hjelpe. Det optimale ligger nok et sted midt imellom, men å finne riktig balanse mellom fleksible og satte rammer er vanskelig.

Erfaringskompetanse er noe annet enn levde erfaringer i seg selv. Det er en kompetanse ervervet gjennom egne erfaringer sammen med en evne til å bruke disse erfaringene for å hjelpe andre. Det er derfor ikke slik at våre erfaringskonsulenter oppfordres til å dele detaljer fra sine opplevelser med verken innbyggere de er støttespillere for, kollegaer eller tilhørere i fagkonferanser og lignende. Man skal være forsiktig med å likestille egne erfaringer og hva som er den beste veien ut av en vanskelig livssituasjon for andre. Det er derfor viktig for erfaringskonsulentene å balansere sine råd og være nøktern i hvordan de viser til eget endringsarbeid.

8.3 Veiledning og utvikling i rollen

Et annet element vi har erfart som avgjørende er at erfaringskonsulentene har tilgang på god og regelmessig veiledning. Dette er selvfølgelig noe alle som jobber her, uavhengig av fag og erfaringsbakgrunn, skal ha. Likevel ser vi at det er enda viktigere for erfaringskonsulenter, som ofte er få, eller alene, om å være ansatt i denne rollen på tjenestestedet og som forventes å bruke sine egne erfaringer aktivt i arbeidet. For å ha mulighet til å opparbeide seg grundig erfaring og sikre et likeverdig samarbeid med kollegaer, er det også en stor fordel å ha faste, hele (eller i alle fall minst 50%) stillinger for våre erfaringskonsulenter. Dette er ofte en utfordring i tidlige faser med å implementere erfaringskompetanse (eller andre satsninger) i en tjeneste fordi dette ofte medfører prosjektmidler og dermed midlertidige stillinger. Slik var det også hos oss. I dag er fem av seks erfaringskonsulenter fast ansatt. To av disse fordi

prosjektstillingene ble videreført og integrert som en del av den ordinære tjenesten. De andre tre stillingene ble omgjort fra miljøterapeutstillinger til erfaringskonsulentstillinger.

En diskusjon som stadig dukker opp rundt erfaringskompetanse er hvorvidt egenerfaringen man ansattes på bakgrunn av er "ferskvare". Altså hvorvidt denne erfaringen fortsatt er relevant mange år etter at den er ervervet. I Uteseksjonen ansettes de aller fleste erfaringskonsulentene som sagt i faste stillinger, og med dette anerkjenner vi at erfaringskompetansen er gjeldene også i fremtiden. Samtidig mener vi det er viktig at erfaringskonsulenter får mulighet til å utfylle sin erfaringskompetanse med utdanning og at det legges til rette for at de kan kvalifisere seg til andre stillinger dersom de ønsker det. For noen oppleves det ikke naturlig å fortsette i rollen som erfaringskonsulent i mange år, og noen ønsker derfor å ta utdanning som kvalifiserer til stilling som miljøterapeut. Vi har landet på at vi i slike tilfeller vil omgjøre stillingen til den enkelte til miljøterapeut når kvalifikasjonene til dette er møtt og utlyse neste ledige miljøterapeutstilling som erfaringskonsulentstilling. Dette vil selvfølgelig være mer komplisert for mindre tjenester med få faste stillinger.

9 Kilder og nettressurser

Kilder:

Håndbok for brukeransansettelser (Astrid Karine Weber & Målfrid J. Frahm Jensen, 2016, Nasjonalt senter for erfaringskompetanse)

Jobb kunnskapsbasert! En arbeidsbok. Nortvedt, Monica Wammen; Jamtvedt, Gro; Graverholt, Birgitte; Gundersen, Malene Wøhlk (ISBN: 9788202688080. 218 s. Cappelen Damm Akademisk.

Byrådets strategiske plan for rusfeltet i Oslo

Regjeringens opptrappingsplan for rusfeltet

Oslostandard for oppsøkende arbeid med utsatt ungdom

Ungdomsvennlige velferdstjenester – www.involvert.no

HKH-rapport Innenfor utenfor

HKH- rapport Unge voksne

HKH- rapport Under Brua

Evalueringen av perspektiv fra KORUS

Nettressurser:

Kunnskapsbasertpraksis.no

Erfaringskompetanse.no

Mentalhelse.no

Forebygging.no

KORUS Oslo

RUSinfo.no

Ungdata.no

Meningsfull medvirkning

Stopphatprat.no

Sisterhood/brotherhood.no

PRIOslo sin sjekkliste for ansettelse av erfaringskompetanse

10 Vedlegg

10. 1 Intervjuguide – 1. gangs intervju – erfaringskonsulent

10.2 Intervjuguide – 2. gangs intervju – erfaringskonsulent

10.3 Temaer og spørsmål til refleksjon og diskusjon

10.1 Intervjuguide
1. gangs intervju – erfaringskonsulent

Intervjuet må tilpasses hver enkelt kandidat

Navn:_____

1. Fortell litt om deg selv og hvorfor du søkte på denne stillingen.

2. Personlige erfaringer er den viktigste kompetanse i denne stillingen, hva tenker du om det?

3. Hvordan ser du for deg at du ønsker å benytte kompetansen din?
(Her bør det presiseres at det ikke er tenkt at den ansatte skal måtte dele hele sin historie i møte med andre)

4. Har du andre relevante erfaringer/ arbeidserfaringer som du tenker kan være nyttige?

5. Kan du si noe om din egen endringsprosess og hva som var avgjørende for deg i denne perioden?

6. Hva gjorde du selv - og hva gjorde andre? Har du erfaringer fra kontakt med hjelpetjenester?

7. Hva har du lært om deg selv og hva har motivert deg?

8. Kan du beskrive noen av styrkene dine?
   Hvordan kan disse komme til nytte i en jobb som erfaringskonsulent?

9. Kan du beskrive hvordan du håndterer vanskelige situasjoner?

10. Hvis du har det vanskelig en periode, hva trenger du av oss (ledere, kollegaer)?

11. Har du prøvd å lede en gruppe mennesker før?
    Vil du kunne delta i å lede en større gruppe?

12. Arbeidet krever engasjement – hvordan kan vi se at du er motivert og engasjert?

13. Hvilke utfordringer eller dilemmaer ser du for deg at du kunne kjent på i en slik jobb?

14. Hvordan ivaretar du dine egne interesser – også når andre med autoritet er uenige i dine beslutninger?

15. Hvis du fikk jobben – hvordan ville du helst blitt omtalt?
Erfaringskonsulent, Likeperson, Tillitsperson, Fadder, Mentor, Miljøarbeider, annet?

10.2 Intervjuguide

2. gangs intervju – erfaringskonsulent

Intervjuet må tilpasses hver enkelt kandidat

Navn:_____

1. **Siden sist - Refleksjon**
   - Hva har du tenkt siden sist? (fikk du vist deg fram godt nok – er det ting du vil snakke mer om i dag – hva vil jobben kreve av meg?)

2. **Erfaringskompetansen din**
   - Hva handler den om: Rus/psykisk helse/behandling/annet
   - Hvilke muligheter ser du til å gjøre bruk av den? Er det en spesiell målgruppe, alder/problematikk/kultur hvor den kan komme bedre til nytte?
   - Ser du noen begrensninger ved å benytte erfaringene dine – er det noen du ikke kommuniserer så godt med? Hvor går dine grenser for hva du ønsker å dele av erfaringer?

3. **Styrker / Svakheter**
   - Dine styrker
   - Hvilke forbedringspunkter har du

4. **Selvinnsikt / Risiko**
   - Hva skal til for at du har det bra på jobb og privat?
   - Er det noe som kan være utfordrende for deg og som du bør ta hensyn til?
   - Er det noe du tenker vi bør være oppmerksom på?

5. **Hva slags støtte vil du kunne trenge i arbeidet som erfaringskonsulent?**
   - ✓ Etablere/regulere kontaktforhold med bruker
   - ✓ Forstå/bearbeide egne reaksjoner
   - ✓ Stressmestring
   - ✓ Skriftlig/muntlig framstilling
   - ✓ Forståelse av hjelpeapparatets organisering, lover mm

6. **Jobbe selvstendig og i team**
    - Andre arbeidserfaringer du tenker er relevante

7. **Konflikt**
    - Hvordan har du håndtert uenigheter eller konflikter tidligere?
    - Hvordan håndterer du dette nå?

8. **Respekt**
    - Hva forbinder du med det?

9. **En god leder**
    - Hva er det du verdsetter hos en leder?

10. **En god kollega**
    - Hva verdsetter du hos en god kollega?
    - Hvilken kollega ønsker du å være?

11. **Dersom en kollega/leder/venn skulle beskrive deg:**
    - Hva ville de si?
    - Positivt og negativt

12. **Referanser**

10.3 Eksempler på spørsmål til temasamlinger med ungdom

Her kan man dele inn elevene/ ungdommene i grupper, for deretter å ha en felles gjennomgang mot slutten.

Tema: Rus

- Hvilke rusmidler er vanlige blant ungdom i dag?
- Når og hvor drikker ungdom alkohol for første gang?
- Hvilke fordeler og ulemper er det ved å ruse seg?
- Har du noen eksempler på hvordan alkohol kan svekke dømmekraften?
- Hvordan ta vare på en venn som er overstadig beruset?

- Hvordan takler man drikkepress/ ruspress?
- Når tenker dere at man har et rusproblem?
- Hvor kan unge få hjelp dersom de har et problematisk forhold til rus?

Tema: Vennskap

- Hva kjennetegner en god venn?
- Hvor ærlig kan man være med en venn?
- Hvilken effekt kan sosiale medier ha på vennskap?
- Hvordan kan man stiller opp for en venn man er bekymret for?
- Hvordan kan vennskap være utfordrende?
- Hva kan man gjøre dersom man føler seg ensom?

Tema: Mobbing og ensomhet

- Hvordan definerer dere mobbing? Eksempler?
- Hvordan kan det oppleves å bli mobba?
- Hvilke konsekvenser kan mobbing ha?
- Hva kan være noen grunner til at noen mobber?
- Hvordan kan man hindre mobbing? Som venner? Som skole?
- Hvordan definerer dere ensomhet?
- Hvordan kan ensomhet se ut?
- Hva vil dere si er forskjellen mellom å være ensom og alene?
- Hvordan kan ungdom være ensom på nett / sosiale medier?
- Hvordan kan vi møte ensomhet?

Tema: Fordommer

- Hva er fordommer?
- Hvor kommer fordommer fra, og hva kan de føre til?
- Hvilke fordommer har du opplevd at andre har mot deg?
- Hvilke fordommer har du selv?
- Hvilke fordommer tenker du at du kanskje har du arvet eller fått fra dine foreldre eller andre voksne i familien?
- Hvordan påvirker media og sosiale medier hvilke fordommer vi har?
- Hva kan man gjøre for å motvirke fordommer?

Tema: Psykisk helse

- Er det tabu å snakke om psykisk helse, eller innrømme at man har det vanskelig?
- Hva påvirker ungdoms psykiske helse?
- Hva har press fra sosiale media å si for vår psykiske helse?
- Hva har press på utseende å si?
- Hva er typiske tegn på mobbing?
- Hvilke hjelpetilbud for ungdom kjenner dere til?
- Hvem kan dere snakke med når dere har det vanskelig?
- Hva tror dere hindrer ungdom å be om hjelp?
- Hva savner dere av tilbud for unge?
- Hvor mye tid er det greit å bruke på gaming i løpet av en dag? Når blir det et problem?

- Hvordan møter du noen som har en annen seksuell legning eller en annen trosretning enn deg selv?

- Hvorfor dropper noen ungdom ut av skolen? Hvordan kan vi forhindre det?

Tema: Hatprat

Stopp Hatprat–kampanjen startet opp i 2016. Dette er Europarådets ungdomskampanje for menneskerettigheter på nettet. Vi ønsker å skape økt bevissthet rundt hatprat rettet mot mennesker på grunn av deres kjønn, identitet, religion eller legning.
Vi ønsker å skape bevissthet rundt hvilke skadevirkninger hatprat har for demokrati og unge mennesker, både på nett og ellers i samfunnet.

Her kommer noen eksempler på interaktiv øvelse og caser med påstander som skaper diskusjon. Påstanden leses opp for de unge og de får beskjed om å ta stilling til de aktuelle casene. Dette fører til refleksjon og diskusjon blant gruppen. Ved å ta stilling til disse utsagnene vil de utfordre hverandre på ulike dilemmaene, dette fører ofte til nyanserte diskusjoner og ny innsikt/ holdningsendringer.

Eksempler på påstander til diskusjon:

- *«Det er alltid lurt å si sin mening»*
- *«Alle mennesker er like mye verdt»*
- *«Alle kan si hva de vil på nettet»*
- *«Jeg sier alltid ifra dersom jeg ser at noen blir behandlet dårlig»*
- *«Jeg har fordommer mot bestemte mennesker»*
- *«Jeg har sagt/skrevet hatefulle ting til en person»*
- *«Et samfunn uten regler hadde vært det beste»*
- *«Du kan ikke stole på politiet eller barnevernet»*

Case 1:
Du står alene på t-banen på vei hjem fra jobb/skole. Plutselig oppdager du at en voksen mann kommer med nedlatende kommentarer og flere rasistiske ytringer rettet mot en ungdom. Han gir seg ikke og den unge er tydelig ubekvem med situasjonen.

- Hva gjør du?

Case 2:
Du er ute i skolegården sammen med flere medelever, 2 av elevene slenger stygge

kommentarer til et homofilt par som sitter og holder hverandre i hendene.

- Hva gjør du/dere?

Refleksjon:
Hvilke årsaker kan ligge til grunn for hatefulle ytringer?

- Fordommer
- Manglende kunnskap
- Oppvekst/oppdragelse

Oslo