

Fra pårørende til likemann:
Erfaringskompetanse i møte med barn som pårørende

From affected family member to peer support worker:
Lived life experience as a resource in regards of
children as affected family members



Det helsevitenskapelige fakultet
MRPMAS02 –
Masteroppgave i rus- og psykisk helsearbeid
Vår 2023

Student: Mowsshemy Sivanathan

Veileder: Anne Selbekk Schanche,
Førstemanuensis i rus og psykisk helse

Dato: 01.08.2023

Sammendrag

Hva skjer når du kombinerer egenerfaringer med en digital chattetjeneste for å støtte barn som pårørende av rusavhengige foreldre? Denne masteroppgaven undersøker nettopp dette med temaet bruken av egenerfaringer i møte med barn som pårørende, og gir deg innsikt i hvordan dette kan være en effektiv måte å hjelpe disse barna på. Problemstillingen for oppgaven er hvordan chatverter i den anonyme chattetjenesten BaRsnakk innad organisasjonen Barn av Rusmisbrukere (BaR) anvender egenerfaringene sine i møte med barn som pårørende. Det har blitt gjennomført en kvalitativ studie med individuelle intervjuer der utvalget bestod av seks chatverter fra BaRsnakk. Etter en tematisk analyse av datamaterialet, ble følgende hovedfunn identifisert; 1) Erfaringer med chattetjenesten som tilbud, og tilbakemeldinger fra brukerne, 2) Chatvertenes rolle og posisjon: «Jeg er jo likemann og et medmenneske», 3) Egenerfaringens bidrag – sett fra chatvertenes eget perspektiv og 4) Utfordringer og grensesetting. Studien konkluderer med at chatvertene opplever det givende å snu deres vonde erfaringer til noe positivt for brukernes del, men at det også har en egennytte. Noen av chatvertene bruker erfaringene sine som et bakteppe mens andre bruker det mer direkte ved å dele av erfaringene sine. Det er viktig å være bevisst balansegangen i bruken av egenerfaringer i møte med brukere i tjenesten. Denne tjenesten søker hovedsakelig å bidra til å skape en trygg plattform for barn og unge som befinner seg i en sårbar posisjon, preget av skam og stigma. Tjenestens format fungerer som en trygghetsfaktor og senker terskelen for å søke hjelp.

Forord

Jeg vil benytte denne anledningen til å takke alle som har vært med meg på denne reisen og bidratt til at denne masteroppgaven ble en realitet. Først og fremst ønsker jeg å uttrykke min dype takknemlighet overfor informantene som generøst har delt av sin tid, kunnskap og erfaringer som har muliggjort denne forskningen. Jeg ønsker også å takke kontaktpersonen i organisasjonen Barn av Rusmisbrukere (BAR) som har hjulpet meg under rekrutteringsprosessen.

Videre ønsker jeg å takke mine nære venner og familie for deres forståelse og oppmuntring gjennom de krevende periodene. En spesiell takk går også til min kjære forlovede. Ord kan ikke beskrive min takknemlighet for din ubetingede og helhjertede støtte, motivasjon og tålmodighet gjennom denne lange og krevende, men likevel lærerike prosessen.

Jeg vil også takke medstudenter for konstruktive tilbakemeldinger på oppgaveseminarer. Sist, men ikke minst ønsker jeg å rette en stor takk til min dyktige veileder som har vært en viktig støttespiller fra start til slutt, og stilt opp for meg som en god venn. Takk for dine konstruktive tilbakemeldinger og gode råd, men også for engasjementet, motivasjonen og positiviteten du har bidratt med til denne reisen.

Jeg er takknemlig for alle erfaringer og utfordringer denne masteroppgaven har brakt med seg. Den har bidratt til både personlig og akademisk utvikling, og jeg ser frem til å bygge videre på det jeg har lært gjennom denne prosessen.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	2
Forord	3
1. Innledning	6
<i>Bakgrunn for valg av tema</i>	6
<i>Litteratursøk</i>	7
<i>Tidligere forskning</i>	7
Barn som pårørende	7
Erfaringskompetanse	9
Tjenester	10
<i>Studiens formål og problemstilling</i>	12
<i>Barn av rusmisbrukere – om organisasjonen</i>	13
<i>Begrepsforklaringer</i>	13
Erfaringskompetanse	13
Likeperson	14
Barn som pårørende	14
Bruker	14
<i>Studiens oppbygging</i>	15
2. Teoretisk rammeverk	16
<i>Erfaringsbasert kunnskap vs. Evidensbasert praksis</i>	16
<i>Barn som pårørende</i>	18
<i>Roller, identitet og stigma</i>	20
<i>Relasjon</i>	23
3. Metode	24
<i>Kvalitativt forskningsdesign</i>	24
<i>Fenomenologisk tilnærming</i>	24
<i>Utvalg og rekruttering</i>	25
<i>Datainnsamling</i>	27
Semi-stрукurert intervju - intervjuguide	28
<i>Gjennomføring av intervjuer</i>	28
<i>Analyse</i>	30
Kritikk av analysemetode	32
<i>Validitet, overførbarhet og reliabilitet</i>	32
<i>Forskningsetiske vurderinger</i>	34
Informert samtykke:	34
Konfidensialitet:	35
Konsekvenser av å delta i forskningen	36
<i>Forforståelse</i>	36
4. Funn	37
<i>Erfaringer med chattetjenesten som tilbud og tilbakemelding fra brukerne</i>	37

Betydningen av skolering.....	37
Betydningen av anonymitet og digitalisering; lav terskel for å oppsøke hjelp.....	38
Tilbakemeldinger	41
Chatvertenes rolle og posisjon: «Jeg er jo likemann og et medmenneske»	42
Chatvertenes identitet i chatten	42
Fag vs. Erfaring	43
En rolle der man både gir og får	44
Felleskap og gjensidig støtte chatvertene imellom.....	45
Egenerfaringens bidrag – sett utfra chatvertenes eget perspektiv	47
Bruken av egenerfaring – en balansegang	47
En særegen forståelsesevne.....	47
Formidler håp – skaper tillit og trygghet	49
Utfordringer og grensesetting.....	52
Åpningstider.....	53
Forsvinner fra chatten	54
Fastlåste samtaler	55
5. Diskusjon.....	56
<i>Det relasjonelle møtet mellom chatvertene og tjenestebrukere</i>	<i>56</i>
<i>Roller</i>	<i>59</i>
<i>Erfaring vs. Evidens.....</i>	<i>62</i>
6. Oppsummering, implikasjoner for praksis og forskning	65
7. Referanseliste	67
Vedlegg.....	73
<i>Vedlegg 1 – Informasjonsskriv og Samtykkeerklæring</i>	<i>73</i>
<i>Vedlegg 2 – Godkjenning fra NSD.....</i>	<i>76</i>
<i>Vedlegg 3 – Intervjuguide</i>	<i>78</i>

1. Innledning

Bakgrunn for valg av tema

Tema for denne studien er erfaringskompetanse i arbeid med barn som pårørende. Gjennom bachelorutdanningen i barnevernspedagogikk utviklet jeg stor faglig interesse for rus- og psykisk helsefeltet, og ønsket derfor å tilegne meg mer kunnskap på dette området gjennom masterstudiet. Mitt første møte med erfaringskompetanse og likepersoner var gjennom jobb i et bofellesskap for voksne personer med ROP-lidelser. På masterstudiet har vi også hatt besøk av erfaringskonsulenter og personer som bruker egenerfaringene sine i recoveryorientert praksis. Disse møtene vekket ytterligere interessen for erfaringskompetanse og dens funksjoner i rus og psykisk helsefeltet. Som barnevernspedagog har jeg en særegen interesse for barn og unges velvære, og ønsket derfor å undersøke hvordan erfaringskompetanse som kunnskapsform kan benyttes i arbeid med barn som pårørende.

De siste årene har det vært en økende interesse for bruk av personer med egenerfaringer, og denne kunnskapsformen blir i større grad anerkjent som en viktig ressurs og kunnskapskilde i ulike deler av psykisk helse- og rusfeltet (Weber & Jensen, 2016, s. 5). Både forskning og politiske føringer har understreket betydningen av bruken av erfaringskompetanse i dette feltet (Klevan et al., 2018, s. 9).

I en rapport av Folkehelseinstituttet anslår Torvik og Rognmo (2011, s. 24) at omtrent 100 000 barn vokser opp med minst én forelder som har et rusproblem, og trolig er det store mørke tall. Det eksisterer idag omfattende forskning om konsekvensene det har for barn og unge å vokse opp i rusbelastede hjem, deriblant risikoen for å utvikle egne utfordringer på ulike livsområder (Kufås et al., 2015; Selbekk et al., 2019; Torvik & Rognmo, 2011). Dette betyr imidlertid ikke at barn av rus kan forstås som en homogen gruppe med felles problematikk og utfordringer, tvert imot er det en heterogen gruppe med komplekse og sammensatte utfordringer (Mohaupt & Duckert, 2010).

Lauritzen (2018, s. 369) hevder at forskningen på dette området på mange måter står stille, eller at det kan virke som om det tas ett skritt frem og to tilbake, da det gjerne forskes mye på det vi allerede vet. Videre uttrykker Lauritzen (2018, s. 370) ønsker om at forskningen på dette området tas videre til neste steg, der man med bakgrunn i eksisterende forskning kan undersøke hva som best kan hjelpe disse barna, og utvikle tilbud og tjenester som kan ivareta

deres behov.

Litteratursøk

For å få en oversikt over tidligere forskning på områdene som denne studien vil ta for seg, har jeg gjennomført systematiske søk i databasene Oria, Idunn og Google Scholar. Jeg har benyttet både norske og engelske søkeord, som blant annet «barn som pårørende», «barn av rus», «unge pårørende», «digitale tilbud for barn som pårørende», «peer support for children» og «children of parental substance abuse».

Gjennom disse søkene har jeg inkludert fagfellevurderte forskningsartikler og rapporter utgitt mellom årene 2013 og 2023. Bakgrunnen for inklusjon av forskning fra de siste 10 årene er at bruken av erfaringskompetanse og digitale tjenester er relativt nytt og et stadig voksende fenomen i utviklingen av dagens tilbud og tjenester. Forskning fra de siste 10 årene anses å kunne gi et oversiktlig og noenlunde oppdatert bilde av feltet som studeres.

Tidligere forskning

Barn som pårørende

Først i 2010 ble barn som pårørende anerkjent i det norske lovverket, da det ble bestemt at helseforetakene må ha et barneansvarlig helsepersonell, som ifølge helsepersonellovens (1999) §10a skal bidra til å ivareta barn som pårørende. Ruud et al. (2015, s. 9) har gjennomført en multisenterstudie om barn av foreldre som er pasienter i spesialisthelsetjenesten, og denne studien viser at rettsliggjøringen ikke i tilstrekkelig grad har bidratt til de tenkte endringene det skulle medføre. En kvalitativ studie gjennomført av Hauger et al. (2020, s. 271-273) viser at sykepleiere opplever å ikke strekke til i arbeid med barn som pårørende, med begrunnelsen om manglende kompetanse på området og lite støtte fra ledelsen.

Flere studier har undersøkt hvordan det er å leve med foreldre som ruser seg, hvilke konsekvenser det kan ha for barn og unge, og hvilke behov som foreligger. I en kunnskapsoppsummering gjennomført av Selbekk et al. (2019) om barn og partnere av personer med rusproblemer, fremkommer det at oppvekst i rusbelastede hjem kan gi en kritisk livssituasjon og helsemessige konsekvenser, samt utfordringer knyttet til sosial tilpasning. Sammenlignet med ungdom ellers i samfunnet fremkommer det av en pårørendeundersøkelse

gjennomført av Opinion (2023) på oppdrag fra Helsedirektoratet, at unge pårørende vurderer egen mental helse betraktelig dårligere. Som følge av foreldrenes rusproblematikk, viser tidligere forskning at barna opplever å være mye overlatt til seg selv med mye ansvar og omsorgsoppgaver (Opinion, 2023; Ruud et al., 2015).

Hageström og Forinder (2022) har gjennomført en studie om barns opplevelser av å vokse opp i en familie med alkoholavhengighet. Funnene viser at barna posisjonerte seg som sårbare ofre, kompetente aktører eller hjelpesøkende ofre, men ofte ble etterlatt i posisjonen som «synlig, men ubeskyttede ofre». Wangensteen et al. (2019) har gjort en kvalitativ studie om unge personers opplevelser av en oppvekst med foreldre med rusproblematikk. Det kommer frem av studien at foreldrenes rusproblematikk opptok informantene uavhengig av eksponeringsmengde. De beskriver opplevelser av blandede og motstridende følelser knyttet til foreldrene og regulering av kontakt med dem, samt behov for profesjonell støtte for å håndtere dette.

Gjennom fem unge personers historier om beskyttelsesfaktorer i oppveksten med foreldre med rusproblematikk, viser studien til Wangensteen og Westby (2021) til betydningsfulle relasjoner, trygge levekår, respektfulle og omsorgsfulle samtaler med fagpersoner å være viktige beskyttelsesfaktorer. Selbekk et al. (2019, s. 87) viser hvordan tilgang til ressurser og sosial støtte kan ha betydning for hvordan og i hvilken grad disse barna håndterer og mestrer hverdagslivets belastninger. Videre fremstår skolen som et viktig fristed for opplevelsen av trygghet og tilhørighet (Opinion, 2023; Selbekk et al., 2019). Likevel er konsekvenser knyttet til samvær med venner, skole, fritid og jobb svært framtrædende funn (Opinion, 2023; Ruud et al., 2015). Flere studier viser til barnas behov for økonomisk hjelp, utfyllende og tilstrekkelig informasjon om foreldrenes utfordringer og konsekvensene av dem, samt hjelp og støtte til å håndtere en hverdag preget av kaos, frykt, overgrep og ulike former for vold (Opinion, 2023; Ruud et al., 2015; Selbekk et al., 2019). Barna i multisenterstudien (Ruud et al., 2015, s. 9-10) har også gitt uttrykk for at praktisk hjelp til den syke forelder i hjemmet kan gi dem muligheten til å i større grad leve sine egne liv med venner, skole og fritidsaktiviteter. I en studie av Werner og Malterud (2017) blir behovet for en trygg havn som gir følelsen av normalitet, anerkjennelse, samvær med venner, familie eller nabo, samt det å slippe unna vanskene hjemme uten å måtte fortelle om problemene, fremhevet som viktige anerkjennelsesrammer for barn av foreldre med rusproblematikk.

Wangensteen og Westby (2021) setter også søkelys på betydningen av det smale vinduet for sosiokulturelle forventninger til hva som er akseptert som godt foreldreskap. De forklarer at normene som fører til stigma og isolasjon av den aktuelle familien, er de samme normene som kan bidra til å synliggjøre og beskytte barnet (Wangensteen & Westby, 2021, s. 163).

Erfaringskompetanse

Bruken av erfaringskompetanse er et forholdsvis nytt, men raskt voksende kunnskapsform, spesielt i arbeid innenfor rus- og psykisk helsefeltet (Weber & Jensen, 2016, s. 3). Med dette har det også blitt gjennomført en rekke studier som undersøker bruken av erfaringskompetanse og brukerkunnskap i ulike områder av helse- og omsorgssektoren.

Klevan et al. (2018, s. 25) har gjort en kvalitativ studie om erfaringskonsulenters egne perspektiver, der informantene uttrykker at de opplever det meningsfullt å dele av egne erfaringer, til tross for utfordringer knyttet til det å arbeide med erfaringene sine som hovedkilde til kunnskap. Studien understreker viktigheten av å være et medmenneske, fremfor å se lidelser og diagnoser (Klevan et al., 2018, s. 31). Det kan være mange like følelser, til tross for ulike historier, noe som kan bidra til en umiddelbar opplevelse av fellesskap og gode samarbeidsrelasjoner preget av forståelse, tillit, trygghet og troverdighet (Klevan et al., 2018, s. 28-29).

For å kunne bruke erfaringene sine på en måte som er til fordel for brukerne, viser Klevan et al. (2018, s. 28 & 33) til viktigheten av å ha et reflektert forhold til egne erfaringer, og være i stand til å skille egne erfaringer fra brukernes situasjoner. I en annen kvalitativ rapport av Mourra et al. (2014, s. 307) om erfaringskonsulenters egne erfaringer, beskriver informantene en spenning mellom press og tålmodighet. En av utfordringene som kommer frem i rapporten er at erfaringsmedarbeidere kan knytte egne følelser av egenverd til utfallet av brukernes situasjon, og med det fremheves behovet for tilstrekkelig trening for erfaringsmedarbeidere i å håndtere press, frustrasjoner og uunngåelig tilbakefall.

Informantene i studien til Klevan et al. (2018, s. 41-43) hevder at erfaringskonsulenter kan fungere som brobyggere på flere områder, og at det kan være fordelaktig å inkludere denne kompetansen på flere nivåer. Informantene har videre gitt uttrykk for at rollen som erfaringskonsulent kan være utydelig og ensom på en arbeidsplass fylt med fagpersoner og evidensbasert kunnskap, og det er usikkerhet rundt hvorvidt erfaringer anerkjennes som

gyldig kunnskap på lik linje med evidensbasert kunnskap på disse plassene (Klevan et al., 2018, s. 44-46).

En australsk studie av Tisdale et al. (2021) har gjennom kvalitative intervjuer med unge likepersoner utforsket likemannsrollens muligheter, begrensninger og erfaringer. Gjennom likemannsrollen viser studien til opplevelsen av personlig utvikling og utvidelse av deres sosiale nettverk (Tisdale et al., 2021, s. 403-404). Fleksible organisatoriske rammer muliggjør ifølge informantene pauser fra rollen av hensyn til egen recoveryprosess (Tisdale et al., 2021, s. 404-405). Videre kommer viktigheten av personlig og profesjonell grensesetting i møte med tjenestebrukerne fram, og den manglende anerkjennelsen av rollen som likeperson fra andre yrkesgrupper (Tisdale et al., 2021, s. 405- 407).

Noen av perspektivene til likepersonene gjenspeiler også tjenestemottakeres opplevelser av slike tjenester. I en rapport av Borg et al. (2017) om brukernes erfaringer med hjelp og støtte fra erfaringsmedarbeidere innen psykisk helse og rus, forteller informanter om den umiddelbare tilliten, forståelsen og fellesskapet i møte med erfaringsmedarbeidere, noe som bidrar til håp og inspirasjon for et bedre liv (Borg et al., 2017, s. 38-39 & 48).

Erfaringsmedarbeidere blir i denne rapporten beskrevet å fungere som brobyggere i fagmiljøer, tjenester, lokalmiljø og samfunn, men også mot fremtiden (Borg et al., 2017, s. 41-44). Informantene forteller imidlertid også om utfordringer som manglende bearbeidelse av egne erfaringer hos erfaringsmedarbeidere og manglende kjemi mellom brukere og erfaringsmedarbeidere (Borg et al., 2017, s. 45). Rapporten viser at erfaringskompetanse kan bidra til å utvikle fagkompetansen og være et viktig bidrag for kulturendringer på fagdominerte arbeidsplasser (Borg et al., 2017, s. 46 & 50).

Tjenester

Med økende behov for omfattende og komplekse helsetjenester på den ene siden, og ressursknapphet i tjenestene både nasjonalt og internasjonalt på den andre siden, utfordres de tradisjonelle måter å arbeide på (Melby et al., 2019, s. 4). For å minske dette gapet skapes det nytenkende løsninger med blant annet digitale tjenester og ulike kunnskapsformer som kan bidra til å sørge for å effektivisere tjenestetilbudene. Det finnes idag flere studier som har undersøkt tjenestebrukeres erfaringer og opplevelser med slike tjenester.

I en kvantitativ brukerundersøkelse utført av Manskow et al. (2023) om brukeres erfaringer med Blå Kors kompassets videobaserte samtaleterapi, kom det frem at de fleste hadde positive erfaringer med tjenesten, og opplevde den som trygg og hjelpsom. Allikevel fortalte noen av informantene om konsentrasjonsvansker, tekniske utfordringer og betydningen av det å ikke kunne lese kroppsspråk. En annen studie av samme tjeneste har undersøkt hvilke erfaringer avdelingsledere i organisasjonen hadde ved overgangen fra en fysisk til videobasert tjeneste, da kompasset stengte som følge av koronapandemien i 2020 (Trondsen & Manskow, 2021, s. 125). Tekniske utfordringer og savn over det fysiske kollegafellesskapet var noen av utfordringene som ble trukket frem (Trondsen & Manskow, 2021, s. 130). Til tross for utfordringene knyttet til digital kommunikasjon som førte til at noen av barna ble stivere, erfarte de på den andre siden at den digitale løsningen tillot terapeutene å bli kjent med brukerne på en annen måte, da flere virket mer avslappet bak skjermen (Trondsen & Manskow, 2021, s. 131).

I en studie av Trondsen og Tjora (2014) om en digital selvhjelpsgruppe for personer mellom 15 til 18 år med en psykisk syk forelder, fremkommer det at tilbudet bidro til en felles normalisering, der deltakerne gjennom kommunikasjon i forumet fikk en bedre forståelse om opplevelser og følelser som oppstår som følge av å vokse opp med en psykisk syk forelder. Denne normaliseringsmetoden kan gi ressurser til å forbedre deltakernes livssituasjon betraktelig, og kan være behjelpelig for brukere i andre situasjoner preget av stigma, ensomhet eller andre helseproblemer, og gi håp (Trondsen & Tjora, 2014, s. 1407 & 1412).

Krane et al. (2022, s. 121) har gjennom en kvalitativ studie undersøkt unge tjenestebrukere sine erfaringer med likemannsstøtte fra andre unge i en ungdomsvennlig tjeneste. Informantene beskriver tjenesten som et hjem de ønsket og savnet i oppveksten, men aldri fikk (Krane et al., 2022, s. 126). Tittelen til studien «*It's like there's no staff here – we're all a friendly bunch of people*», som er hentet ut fra et sitat av en av informantene, gjenspeiler opplevelsen av et ikke-dømmende og åpent fellesskap som flere av informantene trekker frem som en stor fordel ved tjenesten (Krane et al., 2022, s. 126). Studien fant også at tjenestebrukerne følte seg bedre forstått og opplevde at de kunne relatere til likepersonene (Krane et al., 2022, s. 126-128).

Von Doussa et al. (2023) har gjennomført en kvalitativ studie av barn og deres psykisk syke foreldres erfaringer med den australske likeperson-tjenesten CHAMPS (Children and

mentally ill parents). Denne tjenestens formål er at barn og deres psykisk syke foreldre skal kunne komme i kontakt med andre som har eller har hatt lignende erfaringer for å motta støtte og alderstilpasset informasjon for barna om psykisk helse (Von Doussa et al., 2023, s. 56). Barna i studien har oppgitt at programmet har redusert følelsen av ensomhet og isolasjon, og minsket følelsene av skyld og skam for foreldrenes utfordringer (Von Doussa et al., 2023, s. 60). Det å møte likepersoner beskriver barna som positivt, da det bidro til at de kunne forstå utfordringene til foreldrene bedre og lettere kunne kommunisere sine behov til foreldrene sine, samt stille spørsmål om det som ikke var forståelig (Von Doussa et al., 2023, s. 61).

Organisasjonen Barn av Rusmisbrukere har vært med på et samarbeid i en større studie gjennomført av Kufås et al. (2017). Den todelte studien tar utgangspunkt i de anonyme chatloggene, og tar for seg barnas beskrivelser av hverdagen som pårørende, ressurser og behov i del 1, mens del 2 omhandler chatvertenes egne erfaringer og deres funksjoner (Kufås et al., 2017, s. 3 & 10). Funnene i del 1 viser til barnas beskrivelser av en hverdag preget av alvorlige krenkelser og at de er mye overlatt til seg selv (Kufås et al., 2017, s. 29). Risiko for helsevansker, brutalitet og ensomhet med manglende tilhørighet og skam, samt mestringsstrategier og nødløsninger, er hovedfunnene i studiens første del. Funnene i del 2 av studien viser til chatvertenes fokus på å være en motvekt til barnas bekymringer ved å lytte, være til stede og stille de vanskelige spørsmålene (Kufås et al., 2017, s. 38).

Studiens formål og problemstilling

Formålet med studien er å undersøke hvordan personer med egenerfaringer kan bidra til å støtte og ivareta barn av rusmisbrukere, samt forstå hvordan denne hjelpen kan gis gjennom en anonym chattetjeneste. Studien kan bidra med viktig innsikt og kunnskap om nye metoder for å ytterligere optimalisere tjenester og tilbud, betydningen av digitalisering og anonym hjelpesøking, hvordan erfaringskunnskap kan benyttes og hvordan det oppleves for personer som jobber med erfaringene sine som hovedkilde til kunnskap på et spesifikt område.

Sammensetningen av fokusområdene erfaringskompetanse, frivillig arbeid og anonym chattetjeneste er en nokså unik kombinasjon og et område det ikke eksisterer mye forskning på fra tidligere av. Hvert av disse områdene i seg selv er nokså nye, men voksende fenomener i utviklingen av dagens tjenester og tilbud. Det er derfor av stor interesse å få innsikt i de frivillige chatvertenes egne erfaringer av det å bruke erfaringskompetansen sin i møte med

barn som pårørende gjennom den anonyme chattetjenesten. Informasjon fra denne studien kan bidra i videreutviklingen av BaRsnakk, men også i utviklingen av tjenester rettet mot andre målgrupper og i andre deler av helse- og omsorgssektoren.

Studiens problemstilling er: «*Hvordan anvender chatverter i BaRsnakk egenerfaringene sine i møte med barn som pårørende?*»

Barn av rusmisbrukere – om organisasjonen

Organisasjonen Barn av rusmisbrukere (BaR) er en pårørende- og interesseorganisasjon stiftet i 2009. BaR tar sikte på å ivareta interessen til barn og unge som vokser opp med, eller har vokst opp med foreldre, eller andre omsorgspersoner med rus- eller avhengighetsproblematikk. Organisasjonen har en rekke tilbud for barn som pårørende, deriblant gruppetilbud, videosamtale og chattetjenesten BaRsnakk. Sistnevnte chat er den tjenesten denne studien vil ta utgangspunkt i.

BaRsnakk er en chattetjeneste som betjenes av voksne frivillige, der flere av de frivillige har egenerfaringer som pårørende til foreldre med rusrelaterte utfordringer. Barn og unge kan henvende seg i chatten anonymt og kan på egne premisser få hjelp og støtte fra de frivillige chatvertene. Selv om organisasjonen hovedsakelig er for barn av rusmisbrukere, gjøres det ingen begrensninger til å kun gjelde personer under 18 år, da tjenesten også er for personer som har vokst opp med foreldre med rusproblematikk. Chattens åpningstider er i skrivende stund søndager til torsdager mellom klokken 17:00-20:00.

Begrepsforklaringer

For å få økt forståelse for hva som menes med ulike begreper som vil bli benyttet i problemstillingen og i oppgaven ellers, vil jeg gi begrepsavklaringer på de sentrale begrepene erfaringskompetanse, likeperson, barn som pårørende og bruker. For andre ord og uttrykk som benyttes i oppgaven, vil det bli gitt ytterligere begrepsavklaringer underveis.

Erfaringskompetanse

Begrepet erfaringskompetanse brukes om personer som har reflektert og bearbeidet den brukerkunnskapen de har tilegnet seg i møte med ulike helse- og sosialtjenester, lidelser og

bedringsprosesser, som i neste rekke kan benyttes på konstruktivt vis, både i eget liv, men også i møte med andre mennesker på individ- og systemnivå (Weber & Jensen, 2016, s. 10). I en rapport utgitt av Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse og Nasjonalt kompetanse senter for psykisk helsearbeid (NAPHA) defineres brukerkunnskap på følgende måte: «*Brukerkunnskapen er den erfaringsbaserte kunnskapen en person har om sitt eget liv, lidelse og bruk av tjenester*» (Westerlund, 2012, s. 15).

I litteraturen omtales disse personene med en rekke begreper som erfaringskonsulenter, erfaringsmedarbeidere, personer med erfaringskompetanse, brukerkunnskap, egenerfaring også videre. I denne studien går erfaringskompetansen ut på de frivillige chatvertenes egne erfaring som pårørende til foreldre med rusproblematikk. Begrepene erfaringskompetanse og egenerfaring vil bli benyttet om hverandre for variasjonens skyld.

Likeperson

Når en person med egenerfaringer bruker det i møte med andre som har lignende erfaringer, kalles de likepersoner, ifølge Weber & Jensen (2016, s. 10). Dette kan være personer med erfaringer med ulike former for lidelser og helseplager, eller det kan være personer med pårøndererfaringer. I denne studien anvendes begrepet likeperson om chatverter med egenerfaringer som pårørende til foreldre med rusproblematikk. I tillegg vil også begrepene chatvert og informant bli brukt om utvalget for studien.

Barn som pårørende

Alle barn under 18 år anses å være pårørende i ulike familiesituasjoner som fører til endringer i familiedynamikken på en belastende måte for barnet (Hope, 2022). Dette kan være ulike former for sykdommer hos søsken og omsorgspersoner, rusproblematikk eller andre utfordringer hos nære familiemedlemmer. Med barn som pårørende menes det i denne studien alle som vokser opp med, eller har vokst opp med foreldre eller andre omsorgspersoner med utfordringer knyttet til rus og avhengighet.

Bruker

I helse- og omsorgstjenester anvendes begrepet *bruker* om personer som benytter seg av en tjeneste (Weber & Jensen, 2016, s. 9). Under masterskrivingen har jeg vært i kontakt med organisasjonen BaR og forhørt meg om hvordan de omtaler personene som tar i bruk

chattetjenesten deres. På bakgrunn av informasjon fra organisasjonen blir disse personene omtalt som *bruker*, og *barn og unge* i denne studien. Begrepet *bruker* anvendes i den forstand at de er brukere av tjenesten.

Studiens oppbygging

Innledningsvis har det blitt gitt en introduksjon av masteroppgaven og dens formål, tidligere forskning på området og begrepsavklaringer. I oppgavens kapittel 2 presenteres relevant teori, som sammen med oppgavens funn og annen forskning skal bidra til å belyse oppgavens problemstilling. I kapittel 3 finner vi redegjørelser og begrunnelser for metodiske valg for studien, og funn fra de kvalitative intervjuene blir presentert i kapittel 4. I kapittel 5 vil alle trådene i oppgaven trekkes sammen i en diskusjonsdel, der studiens funn vil bli diskutert i lys av tidligere forskning og teori. Avslutningsvis oppsummeres hovedfunnene i oppgaven, og implikasjoner for praksis og forskning presenteres.

2. Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet vil jeg presentere oppgavens teoretiske rammeverk som skal kunne bidra til en bakgrunnsforståelse som skal hjelpe leseren til å forstå de neste stegene i studien. Først skal jeg se på forholdet mellom erfaringsbasert kunnskap og evidensbasert praksis, også skal jeg se på Bøckmann og Kjellevold (2019) sin forståelse av barn som pårørende. Deretter skal jeg se på roller, identitet og stigma, før jeg avslutningsvis skal se på relasjoner. Teoriene som presenteres vil være viktig for å kunne analysere funnene mine og besvare oppgavens problemstilling.

Erfaringsbasert kunnskap vs. Evidensbasert praksis

Forskning viser at brukere stort sett har positive opplevelser i møte med personer med erfaringskompetanse, men det foreligger fortsatt stort behov for å forske og utvikle ny kunnskap på dette området (Borg et al., 2017, s. 6). Med økt kunnskap om likemannsarbeid og bruk av digitale verktøy og hjelpemidler i ulike tjenester, kan tilbudene for både barn og unge, men også for andre grupper i samfunnet utvikles og forbedres. Dette kan bidra til mer effektive og bedre tilpassede tjenestetilbud.

I helsevesenet stilles det krav til at pasienter skal motta evidensbasert behandling, altså behandlingsmetoder som er forsket på, og der det eksisterer vitenskapelig dokumentasjon på at metoden fungerer for det tiltenkte formålet (Bøe & Thomassen, 2017, s. 93). Dette gjelder også i møte med pårørende (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 14). Kravet om evidensbasert praksis foreligger for å sikre en solid basis for praksis, der pasientenes behandling ikke er avhengig av fagpersoners subjektive ideer og teorier om årsaker til psykiske lidelser, metoder og intervensjoner som er best egnet for å behandle pasientene (Nordtvedt & Grimen, 2006, referert i Bøe & Thomassen, 2017, s. 94).

Senter for kunnskapsbasert praksis (2016, referert i Bøe & Thomassen, 2017, s. 96) viser til sammensetningen av forskningsbasert kunnskap i kombinasjon med erfaringsbasert kunnskap, brukerkunnskap og brukervedvirkning som de kunnskapsformene som bør tas i betraktning når man skal finne en kunnskapsbase å basere praksisen på. Med dette er det nødvendig å være bevisst på at alle disse kunnskapsformene har sine styrker og svakheter, noe som fordrer at den enkelte som arbeider med pasienter og pårørende har et helhetlig syn og gode evner til

å vurdere og reflektere rundt de ulike kunnskapene opp mot pasientens eller pårørendes livssituasjon (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 16).

Erfaringskompetansen baserer seg hovedsakelig på levde liv og kompetanse tilegnet gjennom erfaringer og opplevelser. For å oppnå reell medvirkning er det av betydning å ta hensyn til brukerperspektivet, som består av deres personlige erfaringer og forståelse av ulike fenomener. Dette inkluderer deres opplevelser og forståelse av helseplager, deres livssituasjon og møte med ulike tjenester, samt hvordan samfunnet møter dem (Weber & Jensen, 2016, s. 9). Gjennom brukeransettelser kan brukerperspektivet styrkes og sentrale verdier som brukermedvirkning, autonomi, integritet og likeverd bli ivaretatt (Weber & Jensen, 2016, s. 6). Denne synliggjøringen av brukerperspektivet kan resultere i at tjenester kan tilpasses på en bedre måte med grunnlag i brukernes behov, samt gi brukeren økt innflytelse og kontroll over eget liv og livskvalitet (Weber & Jensen, 2016, s. 9).

En svakhet ved erfaringskompetanse som kunnskapsform er at det ikke kan gi generell og kontekstuavhengig kunnskap om arbeidsmåter som kan anvendes i arbeid med den enkelte pasient eller bruker, men kunnskapen kan imidlertid bidra til et mangfold av viktig kunnskap med nytenkende måter å arbeide på (Bøe & Thomassen, 2017, s. 93-94).

Bøe og Thomassen (2017, s. 93-94) argumenterer for at synliggjøringen i bruk av erfaringskompetanse i recovery forskning kan indikere at også denne kunnskapsformen kan passe inn i rammene av evidensbasert praksis, og stiller spørsmål ved om brukerstemmene og erfaringsperspektivet kan styrkes gjennom en utvidelse av evidensbegrepet.

I en litteraturstudie gjennomført av Watson (2019) ble underliggende mekanismer for bruk av erfaringskompetanse identifisert basert på gjennomgang av 13 studier. Dette er ifølge Watson (2019, s. 677) et forskningsområde som enda er underutviklet sammenlignet med forskningen som viser til fordelene ved likemannsstøtte innen psykiske helsetjenester. Den første av fem underliggende mekanismer går ut på bruken av levde erfaringer og kan foregå på to forskjellige måter. Den første går ut på eksplisitt bruk av egenerfaringer, der erfaringskonsulenter deler av egne erfaringer på en oppriktig måte, mens den andre går ut på implisitt bruk av egenerfaringene, og baserer seg på deres opplevelser av hva som fungerer og ikke fungerer (Watson, 2019, s. 680-683). Det å dele ærlig og åpent om vonde erfaringer og følelser som sinne og skyld ble trukket frem som særlig viktig for å bidra til å normalisere følelser hos brukeren, da vedkommende får en bekreftelse på at andre også har opplevd noe

lignende. Hensikten med å dele åpent om egne erfaringer er å skape troverdighet (Watson, 2019, s. 680). Erfaringskonsulentene har erfaringer med ulike tilnærminger i systemet, og kan basert på erfaringer og opplevelser fra dette bevisst utvikle en særegen tilnærming som er forskjellig fra omsorgen de selv mottok (Watson, 2019, s. 683).

Den andre mekanismen går ut på det emosjonelle aspektet ved bruk av erfaringskompetanse, som går ut på balansegangen mellom emosjonell nærhet og profesjonalitet, mens det tredje aspektet går ut på erfaringskonsulentenes liminale rolle, altså en mellomposisjon mellom to distinkte identiteter; rollen som bruker og ansatt (Watson, 2019, s. 683-684). Den fjerde mekanismen omhandler erfaringskonsulentenes evne til å tilby og bidra med praktisk og sosial støtte som kan bidra til å minske engstelighet knyttet til blant annet daglige gjøremål (Watson, 2019, s. 684). Den siste mekanismen omhandler erfaringskonsulentenes egne opplevelser av hjelperollen de inntar. Nødvendigheten av å flytte fokuset bort fra seg selv til andre gjennom hjelperollen bidrar til opplevelse av å være nyttig for andre, redusere indre stigma, føle seg sett opp til, og følelsen av prestasjon og kompetanse som kommer av å støtte andre (Watson, 2019, s. 685). Litteraturgjennomgangen viser at det også eksisterer noen utfordringer knyttet til likemannsarbeid, som for eksempel høye forventninger hos brukere til omfanget i det som deles av egne erfaringer fra erfaringsmedarbeiderne (Watson, 2019, s. 684).

Barn som pårørende

Barn anses etter helsepersonellovens (1999) §10a å være pårørende når foreldre, andre omsorgspersoner eller søsken har somatisk sykdom, psykisk sykdom eller avhengighetsproblematikk. Med dette er det viktig å understreke at barn ikke på samme måte som voksne skal ta på seg omsorgsoppgaver og ansvar for ivaretagelse av foreldrenes behov, men heller forbli i barnerollen (Helsedirektoratet, 2010, s. 4). Barn er ikke pårørende på samme måte som voksne, da de på godt og vondt er lojale, avhengige og knyttet til sine foreldre (Bøckmann & Kjellebold, 2021, s. 259). De er dermed i større behov av støtte og hjelp til å mestre de belastningene det innebærer å vokse opp i et rusbelastet hjem.

I all hovedsak har foreldrene det primære omsorgsansvaret for barn, jf. Barnelovens (1981) §30. Rusmiddelbruk vil kunne påvirke foreldrefunksjoner på en måte som hindrer evnen til å ivareta sentrale omsorgsoppgaver overfor familie, barn og hjem, i tillegg til at det også kan

bidra til belastninger som høyere konfliktnivå i hjemmet og endringer i atferd både hos forelderen som ruser seg, men også hos den andre forelderen (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 264-265). En adekvat foreldrefunksjon innebærer ifølge Bøckmann og Kjellevold (2021, s. 258) foreldrenes evner til å legge til rette for, og skape et omsorgsmiljø preget av empati, forutsigbarhet og trygghet.

Mangler i foreldrefunksjonene som følge av sykdom eller avhengighetsproblematikk kan føre til et skifte i roller, der barn og unge inngår i rollen som unge omsorgsgivere, som tar på seg omsorgsansvar for foreldre, søsken og hjemmet (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 256-257). Dette kan innebære å gi emosjonell støtte, beskytte familien fra vonde opplevelser, gi bistand til personlig hygiene, husarbeid og økonomisk ansvar. Sann som med voksne, vil også barn og unges måter å reagere, håndtere og mestre belastningene knyttet til sykdommer eller avhengighetsproblematikk i familien variere utfra en rekke faktorer, som blant annet modenhet, kognitiv utvikling, kjønn og ulike risiko- og beskyttelsesfaktorer (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 247).

Familiesituasjonen kan bli en stor belastning for barna da de kan oppleve at de må holde familieproblemene skjult og late som at alt er i orden hjemme, samtidig som de unngår å ta med seg venner på besøk og gjøre hverdagslige ting som er vanlig for barn å gjøre. Dette bidrar ifølge Bøckmann og Kjellevold (2021, s. 265) til en enorm opplevelse av ensomhet og gjør det ekstra krevende å oppsøke hjelp eller snakke med noen om situasjonen hjemme. Barn og unge kan ha tendenser til å ikke ville bekymre foreldrene sine ytterligere, og lærer seg dermed å undertrykke egne behov og følelser (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 258). I tillegg til ensomhetsfølelsen opplever mange barn og unge som vokser opp i rusbelastede hjem en hverdag preget av uforutsigbarhet, og opplever en rekke negative følelser som blant annet angst, skam, dårlig samvittighet og redsel (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 265).

Barn og unge som pårørende er i behov av støtte, hjelp og veiledning i hjemmet, tilrettelegging i skolehverdagen, sosial støtte og anerkjennelse, samt at foreldrene får god behandling, hjelp og støtte (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 257). De har også et spesielt stort behov for å få god og utfyllende informasjon om foreldrenes utfordringer, trygghet og forutsigbarhet (Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 267-273). Som pårørende har ikke barn og unge den samme retten til informasjon fra helsetjenestene som nærmeste pårørende har, og de har heller ikke mulighet til å innta rollen som nærmeste pårørende før de har fylt 18 år

(Bøckmann & Kjellevold, 2021, s. 290).

Roller, identitet og stigma

Begrepet rolle kan defineres som «*summen av de forventninger vi knytter til en bestemt posisjon i et sosialt system. Rollen har som formål å regulere atferden til den som er rolleinnhaver*» (Raaheim, 2002, referert i Helgesen, 2021, s. 292). Hva som forventes av ulike roller er ikke statisk, men tvert imot noe som kan endre seg og variere med tid, sted og sosial kontekst, og er dermed sosialt konstruert (Helgesen, 2021, s. 292). Det har for eksempel med tiden skjedd drastiske endringer i forholdet mellom hjelpere og tjenestemottakere. Sistnevnte har gått fra å være passive mottakere av hjelpers ekspertise til å være aktive deltakere i eget liv og bedringsprosess. I dagens samfunn er brukermedvirkning en lovfestet rettighet, noe som fordrer at tjenester og tilbud utarbeides i et kontinuerlig samarbeid med brukere eller pasienter og deres pårørende gjennom alle deler av prosessen, så langt det lar seg gjøre (Klausen, 2016, s. 33).

Ved å opptre i samsvar med forventningene vil rolleinnhaveren få positive eller nøytrale reaksjoner, mens det motsatte kan føre til negative sanksjoner (Schifloe, 2019, s. 203). Dette kan være av betydning for identitet og selvbilde, da utviklingen av selvet, ifølge Georg Herbert Mead, foregår i samhandling med andre mennesker, gjennom våre tolkninger av deres reaksjoner på oss og vår atferd (Evenshaug & Hallen, 2000, s. 379).

Schifloe (2019, s. 201-202) skiller mellom tilskrevne og ervervede posisjoner, der de tilskrevne posisjonene er tildelt på grunnlag av hvem man er, mens ervervede posisjoner er på grunnlag av noe en foretar seg. For eksempel er kvinne, datter eller søster alle tilskrevne posisjoner, mens det å være en ruskonsulent, idrettsutøver eller musiker er ervervede posisjoner.

Mennesker kan ha flere ulike posisjoner og roller, og det kan føre til det som kalles rollekonflikter. Dette kan oppstå som følge av at det foreligger motstridende forventninger til forskjellige roller et individ har samtidig, eller når det stilles ulike forventninger til én og samme rolle (Schifloe, 2019, s. 207). Disse formene for rollekonflikter kalles inter- eller intra-rollekonflikter (Helgesen, 2021, s. 292). Til tross for at et individ kan ha flere forskjellige posisjoner, kan én av disse posisjonene være mer fremtredende for individets identitet,

selvbilde og i sosiale sammenhenger. Dette kan være på grunnlag av den rollen individet selv eller omgivelsene betrakter som viktigst for å definere hvem individet er i det store samfunnsbildet (Schifloe, 2019, s. 203). Det betyr imidlertid ikke at rollene et individ tillegges av omgivelsene, nødvendigvis samsvarer med deres selvoppfatning.

Til tross for at ervervede roller ser ut til å være relativt permanente posisjoner en innehar, viser Schifloe (2019, s. 202) til stigma som en spesiell variant av en tilskreven posisjon. Stigma refererer til den sosiale prosessen der individer og spesifikke grupper i samfunnet, som følge av sin ulikhet eller annerledeshet fra majoriteten, får negative reaksjoner fra omgivelsene sine (Goffman, 2009, s. 20). Dette kan føre til at de ikke på lik linje med andre blir sosialt akseptert (Schifloe, 2019, s. 202). Hva og hvem som blir stigmatisert vil på samme måte som rolleforventninger variere med tid, sted og sosial kontekst (Bos et al., 2013, s. 1).

I noen tilfeller ønsker mennesker å legge enkelte roller bak seg, og bevege seg videre i livet uten disse, og eventuelt med andre nye roller med annen status (Schifloe, 2019, s. 204). Å bryte ut av enkelte roller kan være utfordrende, spesielt dersom rollen har vært en stor del av individets sosiale, formelle og personlige identitet. Det foreligger dermed en risiko for at rollen er såpass dominerende at individet assosieres med den ut livet (Schifloe, 2019, s. 204). Dette kan for eksempel være et barn som er vokst opp under barnevernets omsorg, som ikke lenger ønsker å bli identifisert som et barnevernsbarn, eller en tidligere rusmisbruker som ikke vil bli identifisert som en rusmisbruker eller til og med som en tidligere rusmisbruker.

Før i tiden ble rusavhengighet møtt med straff og moralsk fordømmelse, mens det i dag er mer åpenhet og økt kunnskap om mental helse og rusproblematikk, og det finnes hjelp å få (Mørland & Waal, 2016, s. 23). Vi har imidlertid en lang vei å gå, da diskriminering og stigmatisering enda er et problem som mennesker med ruslidelser kan møte i hverdagen (Norvoll, 2013, s. 121). Det er heller ikke kun den rusavhengige selv som kan oppleve å bli stigmatisert, da stigma kan foregå på ulike nivåer. Bos et al., (2013) viser til fire varianter av stigma; offentlig stigma (public stigma), selvstigma (self-stigma), stigma ved assosiasjon (stigma by association) og strukturelt stigma (structural stigma). Tilsvarende stigma ved assosiasjon viser Erving Goffman (1963, referert i Corrigan et al., 2006, s. 239) til det han kaller courtesy stigma, som benyttes for å omtale personer som stigmatiseres primært på grunnlag av deres assosiasjoner til en stigmatisert person. Dette kan for eksempel være

nærmeste pårørende, familiemedlemmer og venner, men også personer som i utgangspunktet ikke har et nært forhold til den stigmatiserte personen (Bos et al., 2013, s. 4).

Lyngstad (2021, s. 122-123) viser i sin studie til historien om Mona, der hun i rollen som pårørende til en datter som har strevd med rusproblematikk i 21 år, opplevde å bli stigmatisert, kritisert, tatt avstand fra og behandlet nedlatende. Hun opplevde blant annet å bli tillagt egenskaper hun ikke hadde, mistet selvtilliten sin og begynte å så tvil om sine omsorgsevner. I en studie av Corrigan et al. (2006, s. 244) fremkommer det at familiemedlemmer til personer med psykiske lidelser eller rusavhengighet erfarer betydelig stigma, der de opplever å bli beskyldt for familiemedlemmets psykiske eller rusrelaterte utfordringer, noe som bidrar til følelser av skam. Studien viser også at det er større stigma knyttet til pårørende til en person med rusproblematikk enn med psykiske lidelser (Corrigan et al., 2006, s. 245). Mange forsøker å skjule deres relasjon til en stigmatisert person, eller oppfordrer vedkommende til å skjule sine utfordringer for allmennheten (Bos et al., 2013, s. 4).

Studien til Simpson et al. (2018, s. 662) diskuterer hvordan erfaringskonsulenters identitet utvikles i samspillet mellom deres levde erfaringer, opplæring og praktiske erfaringer i møte med brukere på en måte som konstruerer en liminal identitet. Allikevel melder noen erfaringskonsulenter ønsker om å gå forbi deres tidligere identitet, da det å bli erfaringskonsulent fremmet utviklingen av en ny identitet med bedre sosial og kulturell status som de kunne være stolte av (Simpson et al., 2018, s. 665). Erfaringskonsulenter opplever en liminal identitet der de befinner seg mellom ulike roller og relasjoner som brukere, venner og ansatte. Denne identiteten er i stadig endring på grunn av kompleksiteten i erfaringskonsulentrollen. Fordelen er at de kan fylle gapet mellom eksisterende støttetjenester og gi sosial støtte til brukere, men det foreligger utfordringer knyttet til det å definere relasjoner og identitetsforvirring (Simpson et al., 2018, s. 667-670). Studien diskuterer også hvordan formalisering og profesjonalisering av erfaringskonsulentrollen kan lette på utfordringene knyttet til liminaliteten, samtidig som det problematiseres da dette kan undergrave verdien av å tilby en tjeneste som er atskilt fra formell psykisk helsevern (Simpson et al., 2018, s. 662).

Relasjon

Borg og Topor (2007, referert i Torbjørnsen et al., 2014, s. 329) hevder at vi mennesker er sosiale vesener som utvikler oss i samspill med andre, og viser til betydningen av relasjoner og sosialt samspill. Familie har for de fleste en spesiell plass i livet, noe som innebærer at de besitter makten til å fremme eller hemme bedringsprosesser hos et individ (Bøe & Thomassen, 2017, s. 136). Når familie svikter og personer med utfordringer velger å oppsøke hjelp, etableres det nye og muligens betydningsfulle relasjoner til personer i hjelpeapparatet (Bøe & Thomassen, 2017, s. 131). Ifølge den danske filosofen Løgstrup (1997, s. 8) har alle i utgangspunktet tillit til hverandre, helt til det skjer et unntak som fører til mistillit. Når noen viser tillit, hevder Løgstrup (1997, s. 25) at vi har noe av den andres liv i våre hender.

Å være personlig, der man med måte tillater personligheten sin å skinne igjennom og dele av den man er, kan bidra til utviklingen av gode relasjoner (Bøe & Thomassen, 2017, s. 145-147). Videre vises det til hvordan det alminnelige og hverdagslige i de mellommenneskelige møtene kan være så betydningsfulle for den indre opplevelsen av det gode liv, at de bryter tvers igjennom de ytre strukturene som foreligger (Bøe & Thomassen, 2017, s. 147-148).

3. Metode

Hensikten med dette kapittelet er å ta leseren igjennom den metodiske fremgangsmåten steg for steg, og samtidig begrunne valgene mine. Det vil bli gjort rede for valg av studiens design, utvalg, fremgangsmåte ved datainnsamling, analyse, validitet, reliabilitet og etiske overveielser.

Kvalitativt forskningsdesign

Metodens opprinnelige betydning er ifølge Brinkmann og Kvale (2015, s. 140) «veien til målet». Slik jeg forstår det er målet å besvare studiens problemstilling, og metoden som benyttes for å besvare den, er veien dit. Da studiens formål og forskningsspørsmål var identifisert var neste steg i prosessen å finne «veien» eller forskningsdesignet som var best egnet for å besvare problemstillingen. Da studien tar sikte på å undersøke og få en dybdeforståelse av opplevde erfaringer av et fenomen, var det innlysende å velge et kvalitativt forskningsdesign for å innhente relevant data. Bakgrunnen for dette var at forskningsspørsmålet fordrer data fra den subjektive erfaringsverdenen som ikke kan måles i kvantitet (Thagaard, 2018, s. 15). Gjennom denne forskningsmetoden kan sosiale fenomener og dets grundige meningsinnhold utforskes systematisk og gi innblikk i hvordan fenomenet oppleves av den enkelte (Ellingsen & Drageset, 2008, s. 24).

Da studien har en rekke fokusområder med lite tidligere forskning, var kvalitativt forskningsdesign igjen vurdert som bedre egnet enn kvantitativt forskningsdesign, da metodens fleksibilitet gir større rom for eventuelle justeringer og endringer som kan forekomme underveis i forskningsprosessen (Thagaard, 2018, s. 16). Dette erfarte jeg under datainnsamlingen og analyseprosessen, da ny informasjon og nye perspektiver bidro til blant annet en ytterligere presisering av studiens problemstilling og formål.

Fenomenologisk tilnærming

For å undersøke studiens problemstilling anses en fenomenologisk tilnærming å være hensiktsmessig. Bakgrunnen for dette er at denne tilnærmingen tar utgangspunkt i informantens subjektive erfaringer og opplevelser knyttet til fenomenet som studeres (Ellingsen & Drageset, 2008, s. 28). Det vil si at jeg som forsker, gjennom en fenomenologisk tilnærming kan søke å få en dypere forståelse av den enkelte informants subjektive erfaringer og opplevelser knyttet til det å bruke erfaringskompetansen sin i møte med barn som

pårørende gjennom BaRsnakk.

«Sentralt innen fenomenologien er å forstå fenomener på grunnlag av perspektivene til de personer vi studerer, og å beskrive omverdenen slik den erfares av dem» (Thagaard, 2018, s. 36).

Gjennom denne tilnærmingen har jeg fått innblikk i nyansene av meninger som hver enkel informant tillegger sine erfaringer av fenomenet som studeres. Deretter har jeg i analysedelen identifisert fellestrekk og mønstre mellom erfaringene som de ulike informantene har formidlet. Disse fellestrekkene og mønstrene danner så grunnlaget for utviklingen av ny kunnskap og forståelse om fenomenet som studeres.

Utvalg og rekruttering

Ved kvalitative studier søkes det mye kunnskap fra få enheter (Thagaard, 2018, s. 16). Derfor er det viktig at utvelgingsprosessen gjøres strategisk for å sikre at utvalget kan bidra med både nyttig og utdypende informasjon om det som studeres (Thagaard, 2018, s. 54). Da jeg har fulgt organisasjonen BaR på sosiale medier over lengre tid, visste jeg basert på studiens problemstilling og formål at utvalget for studien helst skulle bestå av frivillige fra denne organisasjonen.

Inklusjonskriteriene for studiens utvalg var egenerfaringer som barn av rus, der én eller to foreldre ruset seg i løpet av oppveksten deres, og minimum fire måneders erfaring som chatvert. Bakgrunnen for disse inklusjonskriteriene var at en del av hensikten med studien er å undersøke hvordan frivillige som selv har vokst opp med foreldre som ruset seg kan hjelpe andre barn som vokser opp under lignende omstendigheter. Minimumskravet til erfaring går ut på en antakelse om at informantene etter omtrent fire måneder har tilstrekkelig med erfaring fra chatten til å kunne reflektere og gi fylldige beskrivelser om det som studeres.

Da tanken i utgangspunktet var å gjennomføre fokusgruppeintervjuer, var det ønskelig med åtte til ti informanter, for å gjennomføre to mindre fokusgruppeintervjuer. Etter å ha funnet nødvendig informasjon på organisasjonens nettside, kontaktet jeg fagansvarlig ved organisasjonen og ble satt i kontakt med teamkoordinator som også er ansvarlig for organisasjonens chattetjeneste, BaRsnakk. Jeg delte studiens formål og problemstilling med

dem og meldte min interesse for å intervju frivillige fra organisasjonen deres. Dette fikk jeg positiv respons på.

Etter å ha fått godkjenning fra NSD, sendte jeg ut et informasjonsskriv og samtykkeskjema til teamkoordinator, som videresendte dette til de aktuelle kandidatene i organisasjonen. Da rekrutteringsprosessen ble igangsatt i juni, var det utfordrende å få tak i informanter grunnet blant annet ferieavvikling. Av praktiske grunner ble jeg nødt til å gå over til å gjennomføre individuelle intervjuer med de informantene som hadde muligheten til å stille til intervju.

Jeg endte opp med 6 informanter til slutt, der fire av dem meldte sin interesse til meg gjennom e-post etter å ha sett informasjonsskrivet og samtykkeskjemaet som ble sendt ut av teamkoordinator. Etter flere mislykkede forsøk på å rekruttere flere frivillige gjennom teamkoordinator, spurte jeg én av informantene om de visste om noen som kunne tenkt seg å stille til intervju, og fikk rekruttert 2 nye informanter. Informantene i studien har vært chatverter i en periode mellom seks måneder og 7 år. Flere melder at de har hatt pauser fra tjenesten i perioder.

Størrelsen på utvalget er ifølge Malterud et al. (2016, s. 1753) noe forskeren under forskningsprosessen må vurdere kontinuerlig. Da problemstillingen min er avgrenset til å gjelde chatverter i en relativ liten organisasjon og tjeneste, var det ønskelig med 8-10 informanter, siden ideen i utgangspunktet var å gjennomføre mindre fokusgruppeintervjuer. Da det grunnet utfordringer i rekrutteringsprosessen ble bestemt at intervjuene skulle gjennomføres individuelt, fortløpende, med de informantene som meldte interesse, vurderte jeg omtrent 8 informanter å være tilstrekkelig. Etter å ha rekruttert 6 informanter, valgte jeg å sette strek der. Ifølge Malterud et al. (2016, s. 1759) er det viktigere å vurdere informasjonsstyrken fremfor antall informanter. Avgjørelsen om å avslutte rekrutteringsprosessen etter 6 informanter var basert på intervjuenes varighet, arbeidsmengde og informantenes utfyllende informasjon om det som studeres. Etter hvert som flere av intervjuene ble gjennomført, opplevde jeg som forsker at jeg hadde oppnådd en form for metning, altså at det ikke kom mye ny informasjon fra informantene, og at jeg hadde samlet inn tilstrekkelig mengde informasjon for å besvare problemstillingen på en grundig måte (Fusch & Ness, 2015, s. 1408).

Datainnsamling

Innenfor kvalitativt forskningsdesign er intervju, observasjon eller en kombinasjon av disse de mest vanlige datainnsamlingsmetodene (Thagaard, 2018, s. 53). For denne studien anses intervju å være den ideelle datainnsamlingsmetoden, da den ifølge Thagaard (2018, s. 53) er velegnet for å få innblikk i informantenes livsverden. Med denne tilgangen til deres livsverden, kan jeg som forsker få innsikt i både erfaringer og opplevelser, men også for hvordan disse forstås av informantene selv.

Intervju kan gjennomføres individuelt, altså én-til-én, eller i såkalte fokusgrupper (Thagaard, 2018, s. 92). Begge disse intervjumetodene kan gi viktig bidrag til det som studeres. Ideen for denne studien var i utgangspunktet å gjennomføre fokusgruppeintervjuer, da studien i all hovedsak er ute etter en forståelse av tjenesten og søkte å forstå opplevelser og erfaringer som var utbredt i gruppen som ble intervjuet, heller enn de individuelle fortellingene i seg selv. Tanken var at informantene i fokusgruppen skulle diskutere og reflektere rundt subjektive opplevelser, erfaringer og synspunkter, og bidra til å utvikle en felles forståelse av tjenesten sammen. Grunnet utfordringer i rekrutteringsprosessen ble det nødvendig å gjennomføre individuelle intervjuer istedenfor.

Fordelene med individuelle intervjuer er at det tillater meg som forsker å få grundigere data gjennom innblikk i hver enkelt informants nyanserte opplevelse av det å bruke egenerfaringen sin i møte med barn som pårørende. Da informantene har ulike former for erfaringer, kan de selvsagt oppleve bruken av den i en slik tjeneste forskjellig fra de andre informantene.

Gjennom en fenomenologisk tilnærming vil individuelle intervjuer gi meg som forsker et godt utgangspunkt for å få dybdekunnskap om den enkeltes erfaringer og de meninger som tillegges disse erfaringene, som jeg videre i analyseprosessen vil benytte for å finne fellestrekk og mønstre mellom informantenes erfaringer om fenomenet som studeres. Dermed ble ikke endringene i datainnsamlingsmetoden nødvendigvis en utfordring for gjennomføringen av studien. Individuelle intervjuer resulterte i et større datamateriale og dermed økt arbeidsmengde i forhold til transkribering og analysering, men kvaliteten på resultatene var uansett tilfredsstillende.

Semi-strukturert intervju - intervjuguide

Da studien søker å forstå hver enkel informants subjektive opplevelser var det ønskelig med en fleksibel intervjumetode. Dermed valgte jeg å gjennomføre semi-strukturerte intervjuer og utarbeidet en intervjuguide med de temaer og spørsmål jeg som forsker anså som viktig for å besvare oppgavens problemstilling i forkant av intervjuene. Intervjuguiden følges imidlertid ikke slavisk, men fungerer heller som et hjelpemiddel, og rekkefølgen for temaene i intervjuguiden avgjøres underveis i hvert intervju (Thagaard, 2018, s. 91). Dermed blir heller ingen av intervjuene like. Jeg opplevde at fleksibiliteten i semi-strukturerte intervjuer tillot meg som forsker å stille oppfølgingsspørsmål for å avklare eller utdype det som ble formidlet, og den ga rom for å oppdage nye perspektiver og temaer som kunne være relevant for å belyse problemstillingen. Da informantene i studien hadde ulike erfaringer som de brukte i møte med barn som pårørende, hadde de forskjellige områder de ønsket å fortelle mer om. Dermed var fleksibiliteten som semistrukturerte intervju kan bringe med seg en stor fordel i studien.

Da intervjuguidens struktur vil påvirke intervjuets forløp, hevder Thagaard (2018, s. 100) at det i utarbeidelsen av en intervjuguide er hensiktsmessig å tenke over det dramaturgiske aspektet. Dette innebærer å strukturere tema og spørsmål i en rekkefølge som legger til rette for en emosjonell stigning som gradvis tones ned mot slutten av intervjuet. Jeg begynte derfor med å stille nøytrale spørsmål som jeg gjorde en antakelse om at ikke skulle være emosjonelt krevende for informantene å fortelle om. Innledningsvis ba jeg informantene fortelle om hvor lenge de hadde vært chatverter i BaRsnakk og hvor mye tid de brukte på dette. Deretter gikk jeg videre til å spørre om motivasjonen deres for å bli frivillige i organisasjonen. Videre herifra ble det stilt spørsmål med utgangspunkt i temaer som kunne gi informasjon som kunne bidra til å belyse studiens problemstilling. I utformingen av spørsmålene var jeg oppmerksom på at spørsmålene skulle åpne opp for at informantene kunne fortelle utfyllende, samtidig som de skulle gi rom for at de kunne fortelle om andre aspekter ved de utvalgte temaene, og eventuelt presentere nye perspektiver.

Gjennomføring av intervjuer

Intervjuene ble gjort fortløpende ettersom informantene meldte sin interesse. To av intervjuene ble gjennomført fysisk på et møterom der organisasjonen holder til, mens de resterende fire ble gjennomført digitalt med lyd og video. I informasjonsskrivet ble det informert om at intervjuene var forventet å ha en varighet på mellom 40 til 60 minutter. Det

korteste intervjuet varte i 49 minutter mens det lengste intervjuet varte i 62 minutter. I forkant av intervjuene fikk informantene tilsendt intervjuguiden, slik at de kunne gjøre seg noen tanker og få innblikk i hvilke temaer og spørsmål det var ønskelig å få noe informasjon om. Det ble også informert om intervjuguidens formål.

Rett i forkant av intervjuene minnte jeg informantene på at de kunne reservere seg mot å besvare spørsmål de av ulike årsaker ikke ønsket å besvare, og at de også kunne ta kontakt med meg dersom de i etterkant av intervjuet angret på noe de hadde delt. Jeg minnte dem også på at det vil bli gjort lydopptak av intervjuene og formidlet hvordan disse opplysningene ville bli behandlet i samsvar med personvernregler. Mot slutten av intervjuene spurte jeg alle informantene om det var noe mer de ønsket å tilføye. Før vi avsluttet hvert intervju, takket jeg også alle informantene for at de stilte til intervju og ga viktig bidrag til studien min. Da jeg ikke hadde noen tidligere erfaringer med å være intervjuer, etterspurte jeg informantene om tilbakemeldinger til selve intervjuet og om eventuelle forbedringsmuligheter til de kommende intervjuene.

Som forsker har jeg hovedansvaret for å skape en tillitsfull og fortrolig atmosfære som kan gi informantene tryggheten til å dele sine opplevelser og erfaringer (Thagaard, 2018, s. 99-101). Da studiens problemstilling og formål er av en slik karakter som krever at informantene gjør seg tanker og refleksjoner om temaer som kan være sårt for dem, var jeg ekstra opptatt av at de skulle føle seg ivaretatt og komfortable med å gi fylldig informasjon under intervjuene. Dette gjorde jeg ved å gi god og utfyllende informasjon om studien og dets formål, samtidig som jeg uttrykte respekt og interesse for deres deltakelse og det de formidlet, gjennom blant annet aktiv lytting. Jeg var også opptatt av å få til en god balanse mellom det å stille spørsmål, lytte og ta del i samtalen. Jeg nikket, smilte og formidlet noen utdypende kommentarer som bekreftet informantens utsagn, og stilte oppfølgingsspørsmål som la til rette for at informanten kunne fortelle uttømmende og gi fylldige beskrivelser, men sørget samtidig for å ikke avbryte eller forstyrre flyten deres.

I forkant av intervjuene gikk jeg grundig og hyppig igjennom intervjuguiden, spesielt i forkant av de første intervjuene, for å unngå å være opphengt i den. Dette var viktig for å kunne være fullstendig til stede i møte med informantene og stille gode oppfølgingsspørsmål. Av samme årsak valgte jeg også å ikke ta notater underveis, da dette kunne være en distraksjon for informantene, men også for meg selv som forsker.

Jeg anså fysiske intervjuer å være det mest ideelle, men av praktiske årsaker ble noen av intervjuene nødt til å bli gjennomført gjennom digitale plattformer. Informantene ble informert fortløpende om at intervjuene ville gjennomføres digitalt, og de uttrykte at det ikke var noe problem, da de var vant med digitale løsninger. Jeg som forsker så ingen tegn til at informantene var ukomfortable med den digitale løsningen. Informantene ga også tilbakemeldinger på at de synes det hadde gått greit å gjennomføre intervjuene digitalt, utenom én samtale, der det ble noen tekniske utfordringer underveis som løste seg med en alternativ digital løsning.

For å forsikre god lyd kvalitet på lydopptakene satte jeg meg på et sted med lite bakgrunnsstøy og utførte lydprøver sammen med informantene før vi satte i gang selve intervjuet. Jeg forsikret meg også om at internettforbindelsen var stabil der jeg satt, og at jeg var på en plass der jeg ikke ville bli avbrutt eller forstyrret underveis.

Analyse

For å systematisere og analysere det innsamlede datamaterialet valgte jeg å utføre en tematisk analyse, da denne analysemetoden er godt egnet for å tilegne dybdeforståelse av hvert enkelte tema som er relevant for studiens problemstilling (Thagaard, 2018, s. 171). Jeg valgte å anvende fremgangsmåten til Braun og Clarke (2006), bestående av 6 steg, for å gjennomføre den tematiske analysen.

Etter datainnsamlingen satt jeg som forsker med utfyllende informasjon om hvert tema fra alle deltakerne, og ved hjelp av denne analysemetoden identifiseres mønstre, fellestrekk og forskjeller på tvers av informantene (Thagaard, 2018, s. 171).

Da datainnsamlingen var fullført, var første steg i prosessen å gjøre verbatim transkripsjoner av lydopptakene. Dette vil si at alt av lyder i opptaket ble skrevet ned i tekst, inkludert det informantene ordrett sa, fyllord og usammenhengende setninger. Transkriberingen ble gjennomført med hjelp av dataprogrammet NVIVO, som også var et hjelpemiddel gjennom hele analyseprosessen. Til tross for at den verbatim transkripsjonen var en lang og tidskrevende prosess, bidro dette til at jeg fikk god kjennskap til datamaterialet, og ble mer oppmerksom på enkelte detaljer. Det var nettopp dette som var det første steget i Braun og

Clarke (2006) sin fremgangsmåte for tematisk analyse. Til tross for at jeg gjennom min tilstedeværelse og deltakelse i intervjuene hadde kjennskap til datamaterialet, fremhever Braun og Clarke (2006, s. 87) viktigheten av å ha en dypere kjennskap og forståelse til materialet. Dette ble gjort gjennom transkripsjon, grundig og gjentatte gjennomlesninger og markering av eventuelle mønstre og meninger som stod frem underveis. Notatene som ble gjort underveis var i den videre analyseprosessen til god hjelp.

Steg 2 og 3 i analyseprosessen innebar systematisering av datamaterialet med koder og kategorier (Braun & Clarke, 2006, s. 87-90). Koding innebærer å navngi utsnitt fra datamateriale med kodeord som beskriver meningsinnholdet i teksten (Thagaard, 2018, s. 153). Da det var store mengder datamateriale fra hvert intervju, kodet jeg de utsnittene jeg vurderte å kunne være relevant for å belyse studiens problemstilling. Da alt av datamaterialet var kodet, hadde jeg en liste med 407 koder, som jeg i neste steg satte sammen til 25 kategorier. Alle kodene som hadde en viss sammenheng og relevans, ble satt sammen i kategorier. Gjennom analyseverktøyet NVIVO var koding og kategorisering oversiktlig, og jeg kunne enkelt finne tilbake til hvilken kontekst kodene ble hentet ut fra, og hvilke koder som var satt sammen til kategorier, da alt var listet opp i alfabetisk rekkefølge.

Det neste steget innebærer å gjennomføre en kritisk gjennomgang av kategoriene (Braun & Clarke, 2006, s. 91). Her ble det gjort større endringer i koder og kategorier, der noen ble bortprioritert eller ansett som mindre relevant for å belyse problemstillingen. Underkategorier ble omgjort til overordnede kategorier og omvendt, noen kategorier ble slått sammen, mens andre ble delt opp i flere mindre kategorier og underkategorier. På dette stadiet i analyseprosessen gikk jeg også igjennom og dobbeltsjekk at de kodede utsnittene faktisk passet der de stod under kategoriene. Dette var en tidskrevende prosess som måtte omgjøres flere ganger for hver gjennomgang av kodene og kategoriene. Dette var et viktig steg i analysen, da kategoriene nå skulle gi noenlunde god oversikt over helheten i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 92).

Det femte steget innebærer å definere hovedtemaer, finne navn som beskriver essensen i hvert enkelt tema og få et overordnet bilde av hva hvert av temaene formidler (Braun & Clarke, 2006, s. 92). I denne delen av analysen kontrollerte jeg at den forståelsen jeg som forsker hadde av hvert av disse temaene gjenspeilet det datamaterialet faktisk formidlet. Dette gjorde jeg ved å skrive nøkkelord til hvert av hovedtemaene som beskrev min forståelse av

materialet, og gikk deretter igjennom datamaterialet innenfor hvert hovedtema. Jeg endte da opp med 4 hovedtemaer med 13 underkategorier.

Det siste steget i analyseprosessen var å utarbeide rapporten med gode utdrag fra datamaterialet som formidler temaene på en nyansert måte, og se det opp mot studiens formål og problemstilling (Braun & Clarke, 2006, s. 93).

Kritikk av analysemetode

Til tross for at denne analysemetoden har bidratt til å strukturere det store datamaterialet og utarbeidet noen hovedtemaer, går noe av kritikken mot tematisk analyse ut på at utsnittene som kodes og kategoriseres løsriver fra konteksten den er formidlet i (Thagaard, 2018, s. 171). Altså hører alt informantene fortalte under intervjuene til i en større sammenheng, som også kommuniserer noe av meningsinnholdet i det som ble beskrevet. Det vil si at det foreligger en risiko for at meningsinnholdet kan endre seg når utsnittene blir løsrevet fra konteksten den er formidlet i.

Da studien gjennom en fenomenologisk tilnærming tar sikte på å undersøke chatvertenes egne erfaringer og opplevelser knyttet til det å bruke egenerfaringene sine i møte med barn som pårørende, var det viktig for meg som forsker at utsnittene fra datamaterialet gjenspeilet det informantene faktisk formidlet gjennom konteksten de ble hentet fra. I et forsøk på å unngå denne fellen, ble utsnittene fra datamaterialet gjennomgående i analyseprosessen sjekket opp mot konteksten den var presentert i.

Validitet, overførbarhet og reliabilitet

Validitet, overførbarhet og reliabilitet er alle begreper som sier noe om studiens kvalitet (Thagaard, 2018, s. 181). Validitet handler om resultatenes gyldighet, og det skilles mellom intern og ekstern validitet. Intern validitet går ut på at forskeren har undersøkt det som skulle undersøkes og vurdere konklusjonens gyldighet, mens ekstern validitet går ut på forskningens overførbarhet (Ellingsen & Drageset, 2008, s. 32).

For å sikre validitet og troverdighet til kilden, har jeg sørget for å rekruttere personer med relevant erfaring og kunnskap om det som studeres. Dette har jeg sikret gjennom inklusjonskriteriene som ble benyttet under rekrutteringsprosessen. Frivillige med

egenerfaringer som pårørende, og med minimum 4 måneders erfaring i chatten ble vurdert til å ha tilstrekkelig med kunnskap til å kunne bidra med utfyllende informasjon til studien. Videre har anvendelsen av direkte sitater fra informantene og gjengivelser av kvalitative virkelighetsbeskrivelser blitt vurdert til å virke tillitsvekkende.

Til tross for at det ble gjennomført semi-strukturerte intervjuer, har intervjuguiden fungert som et hjelpemiddel som bidrar til å sikre validitet. Bakgrunnen for dette er at intervjuguiden uansett sikret at jeg som forsker fikk stilt alle informantene mange av de samme spørsmålene unntatt oppfølgingsspørsmål som var tilpasset hvert enkelt intervju og informant, og fikk dermed styrket informasjonsstyrken.

Overførbarhet går ut på om forståelsen som utvikles på bakgrunn av én studie kan være relevant i andre situasjoner (Thagaard, 2018, s. 182). Gjennom fenomenologisk tilnærming og tematisk analyse av datamaterialet, vil studien kunne bidra med noen generelle forståelser av fenomenet som studeres, og dette kan i neste rekke være overførbar til andre situasjoner. Malterud et al. (2016, s. 1756) hevder at variasjon blant informantene kan være viktig for å sikre at funnene fra studien er representative for populasjonen man ønsker å generalisere. Variasjonen i utvalget mitt består av forskjellene i erfaringene hos hver enkel informant, som fungerer som grunnlaget for refleksjoner knyttet til det å anvende erfaringene sine i møte med barn og unge, og deres subjektive erfaringer og opplevelser av det. Funnene i denne studien kan dermed bidra med forståelse for hvordan personer med egenerfaring kan bidra i arbeidet med ulike brukergrupper, og hvordan digitale plattformer kan være en alternativ arena for arbeid med sårbare grupper i samfunnet.

Reliabilitet handler om forskningens pålitelighet (Thagaard, 2018, s. 181). Med inngående redegjørelser av hvert trinn i forskningsprosessen og refleksjoner over egen rolle og andre forhold som kan ha påvirket studien, sikres studiens reliabilitet. For å sikre at funnene i denne studien gjenspeiler det informantene faktisk har formidlet under intervjuene, tok jeg et bevisst valg om å bruke taleopptaker alene som kilden til videre analysering av datamaterialet, og unnlate å ta notater underveis. Bakgrunnen for det sistnevnte er at notater kan påvirkes av forskerens forforståelse på området som studeres, og være preget av fortolkninger av det som har blitt formidlet (Thagaard, 2018, s. 188).

Forskningsetiske vurderinger

Forskningsetikk er regulert av lovverk som har som formål å sikre at forskningen blir utført på en forsvarlig måte, jf. §1 i Lov om organisering av forskningsetisk arbeid (2017). Dette skal bidra til at forskeren ivaretar respekten for informantenes menneskeverd, integritet, autonomi, medbestemmelse og frihet (Thagaard, 2018, s. 22).

Gjennom kvalitative intervjuer, har jeg som forsker i denne studien fått tilgang til sensitive opplysninger om personene som utgjør utvalget for studien, og har dermed et etisk ansvar overfor informantene mine (Thagaard, 2018, s. 22). For å sørge for at disse opplysningene ble behandlet i samsvar med forskningsetikk, har det vært viktig å ha et bevisst og reflektert forhold til forskningsetikk gjennomgående i hele forskningsprosessen, allerede fra planleggingsfasen, og hele veien til publisering av studien (Thagaard, 2018, s. 21-22).

Ettersom personopplysninger blir behandlet i denne studien, er studien meldepliktig, ifølge kapittel 6 i Lov om behandling av personopplysninger (2018). Prosjektet er også meldt inn som studentprosjekt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), da alle prosjekter som utføres ved et universitet må meldes til NSD (Thagaard, 2018, s. 22). Da NSD hadde bekreftet at forskningsprosjektet mitt var i tråd med personvernlovgivningen, begynte rekrutteringen av informantene til studien min.

Det ble tatt utgangspunkt i de forskningsetiske retningslinjene av De nasjonale forskningsetiske komiteer (NESH), bestående av: informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser av å delta i forskningsprosjektet (Thagaard, 2018, s. 22).

Informert samtykke:

Ifølge NESH innebærer et informert samtykke at informantene har fått tilstrekkelig informasjon om alle aspekter av studien, slik at de har en fullstendig forståelse av hva deltakelsen innebærer, og kan gi et informert samtykke. For at samtykket skal være gyldig, må det ikke kun være informert, men også fritt, altså gitt uten noen form for press, og uttrykkelig (Thagaard, 2018, s. 23).

Jeg utarbeidet et informasjonsskriv med all relevant informasjon om studien, der informantene ble opplyst om blant annet hva det innebærer å delta, omfang, gjennomføring,

lagring av datamaterialet og deres rettigheter. Det ble sammen med informasjonsskrivet lagt med et samtykkeskjema, som informantene kunne signere for å samtykke til at de har lest og forstått det som er formidlet i informasjonsskrivet, og at de er innforstått med hva deltakelse i studien innebærer. I informasjonsskrivet er det informert om at deltakelse er frivillig, og at de når som helst i prosessen før prosjektslutt kan trekke tilbake samtykket sitt uten å måtte oppgi noen grunn, og at det ikke vil medføre noen negative konsekvenser for vedkommende.

En utfordring knyttet til det å innhente et informert samtykke fra informantene er at informasjonen i informasjonsskrivet ikke er skrevet i stein, og det kan forekomme endringer underveis i forskningsprosessen. Det vil si at samtykket som er gitt ikke kan baseres på fullstendig informasjon om studien (Thagaard, 2018, s. 23).

Konfidensialitet:

Konfidensialitet i forskningssammenheng går hovedsakelig ut på krav om anonymitet, som skal beskytte deres privatliv (Thagaard, 2018, s. 24). For å ivareta personvernet til informantene er resultatene i studien presentert uten identifiserende informasjon, og datamaterialet er lagret på forsvarlig vis. I informasjonsskrivet ble det opplyst om at opplysningene kun vil brukes til masteroppgaven, og at det vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Da det ble benyttet en taleopptaker under intervjuene, instruerte jeg informantene til å unngå å gi opplysninger som kan øke sannsynligheten for gjenkjenning, og ga eksempler på dette. For å sikre at uvedkommende ikke skulle få tilgang til taleopptakeren, ble den lagret på egnet sted med nøkkellås kun jeg hadde tilgang til. I transkripsjonene ble all identifiserende informasjon anonymisert, og det ble benyttet kodenumer. Alle lydfilene ble slettet umiddelbart så fort intervjuene var verbatim transkribert

I informasjonsskrivet ble det også informert om at alle personopplysninger tilhørende informanten vil bli slettet umiddelbart dersom de skulle trekke tilbake samtykket sitt i løpet av prosessen. Ved prosjektslutt vil alt av lydopptak, personopplysninger og informasjon som kan spores tilbake til informantene være enten anonymisert eller slettet.

Konsekvenser av å delta i forskningen

Et av de etiske retningslinjene innebærer et etisk ansvar hos meg som forsker å sørge for at informantene ikke utsettes for alvorlig eller urimelig skader, belastninger eller risiko som følge av deltakelse i studien (Thagaard, 2018, s. 26). Da studiens problemstilling er av en slik karakter som kan være sårt for informantene å snakke og dele om, var jeg spesielt oppmerksom på dette under utarbeidelsen av intervjuguiden og i det direkte møtet med informantene under intervjuene.

Forforståelse

Jeg er utdannet barnevernspedagog og har gjennom praksis på barnevernsinstitusjon og tidligere arbeidsforhold møtt barn og unge som har vokst opp med foreldre som ruset seg, og hørt om konsekvensene det har hatt for dem. Det ble gitt uttrykk for frustrasjon, sinne, dårlig samvittighet, skam og ensomhet, der flere formidlet at de opplevde seg misforstått, glemt og ensom. Noe av frustrasjonen var rettet mot fagfolk de mente hadde manglende evner til å forstå det de opplevde og uttrykte.

Gjennom andre arbeidsplasser der jeg har hatt muligheten til å arbeide med erfaringskonsulenter, har jeg observert forskjeller i dynamikken mellom brukere og personer med egenerfaringer, kontra mellom brukere og fagfolk. De virker å ha en unik evne til å etablere relasjoner med brukere med en tilnærming som får brukeren til å føle seg forstått på en annen måte enn fagfolk kan. Brukere virker også å ha en annen form for tillit til personer med egenerfaringer. Min observerte erfaring er at personer med erfaringskompetanse kan fungere som en viktig kilde til håp og motivasjon.

Evidensbasert kunnskap har sett ut til å være rådende på flere av arbeidsplassene jeg har vært borti og møtt mange dyktige fagfolk, men fagkompetansen ser ut til å ikke kunne måle seg med erfaringskompetansen personer som har vært igjennom noe lignende og kjent det på kroppen besitter.

4. Funn

HOVEDFUNN	UNDERKATEGORIER
Erfaringer med chattetjenesten som tilbud, og tilbakemeldinger fra brukerne	<ul style="list-style-type: none">▪ Betydningen av skolering▪ Betydningen av anonymitet og digitalisering: lav terskel for å oppsøke hjelp▪ Tilbakemeldinger
Chatvertenes rolle og posisjon: «Jeg er jo likemann og et medmenneske»	<ul style="list-style-type: none">▪ Chatvertenes identitet▪ Fag vs. Erfaring▪ En rolle der man gir og får▪ Fellesskap og gjensidig støtte chatvertene imellom
Egenerfaringens bidrag – sett fra chatvertenes eget perspektiv	<ul style="list-style-type: none">▪ Bruken av egenerfaringer – en balansegang▪ En særegen forståelsesevne▪ Formidler håp – skaper tillit og trygghet
Utfordringer og grensesetting	<ul style="list-style-type: none">▪ Åpningstider▪ Forsvinner fra chatten▪ Fastlåste samtaler

Erfaringer med chattetjenesten som tilbud og tilbakemelding fra brukerne

Betydningen av skolering

Informantene fortalte at alle frivillige må igjennom skolering før de kan betjene chatten. Skoleringen er et kurs eller en faghelg over to dager der de blant annet får innblikk i hva det innebærer å være frivillig, kunnskap om målgruppen, gjør øvelser som hjelper dem å reflektere over forhold til egen historie, leser igjennom gamle samtaler og diskuterer sammen med de andre på skoleringen.

Gjennom skoleringen får chatvertene en liten smakebit på hvor sterkt og nært det å bruke egenerfaringer kan være. Her får de muligheten til å kjenne etter hvorvidt de har et avklart forhold til egne erfaringer. Det skal i all hovedsak ikke være en større belastning for den frivillige, utover det at det kan være tunge og vanskelige samtaler.

«.. det å bruke egenerfaring.. du røsker opp i litt ting da, så jeg tenker jo også at det er veldig viktig at man... det er fint at de har skolering og sånt først, og det tas jo en vurdering på om du er egnet til å sitte på chatten» - Informant (5).

Flere av informantene påpekte at noen enten under skoleringen, eller etter hvert finner ut av at dette ikke er noe for dem. Bakgrunnen for dette forklares med at det er ganske heftig og sårbart, noe som for enkelte kan oppleves overveldende og belastende.

«.. det er jo folk som sliter med sine egne ting når det gjelder psykisk helse og sånt også.. så man må passe på seg selv», informant (3)

«... jeg kjente jo på det under korona, for da hadde jeg så mange samtaler om økende rusbruk, vold, overgrep og incest, at jeg bare liksom.. det her ble for mye, så da sa jeg ifra om at «nå trenger jeg en pause, fordi jeg synes det selv var tøft under korona», informant (3).

Etter fullført skolering fortalte informantene om observasjonsvaktene der de sitter sammen med noen andre som sitter på chatten og observerer. Én av informantene (6) presiserte at: *«man vet jo ikke hva slags samtale som kommer inn i chatten»*, som tyder på at en ikke kan forberede seg fullt på det en kan møte på chatten.

Betydningen av anonymitet og digitalisering; lav terskel for å oppsøke hjelp

Flere av informantene påpekte at anonymitet og digitalisering kan være av avgjørende betydning for at barn og unge velger å henvende seg til nettopp denne tjenesten. Tjenestens format kan, ifølge chatvertene, bidra til lavere terskel for å oppsøke hjelp og støtte.

«... hvis det er noen som er opptatt av at ingen skal vite så er det jo barn av rus. De er helt besatt av det faktisk. De er livredde for at noen skal finne ut hvordan ting egentlig er, og det husker jeg jo selv fra min egen barndom», - informant (4).

«...et stress element bare det at noen skal høre stemmen din. Fordi du vet jo ikke hvem som er i den chatten. Tenk om det er tante Sissel da, tenk om det er mammaen til Aleksander i klassen og at noen kjenner deg igjen», - informant (5).

Én av informantene forklarte at formatet er fordelaktig da brukere slipper å tenke på at de kan bli gjenkjent, og at det i seg selv kan gjøre det lettere å ta steget med å henvende seg i chatten.

Informantene presiserte at de selv heller ville valgt å oppsøke hjelp og støtte fra en slik tjeneste som BaRsnakk, enn en telefontjeneste eller på familievernkontoret.

«Jeg kunne aldri ringt noen og snakka om mine greier da jeg var 13 og mega deprimert liksom. Det kommer ikke på tale. For det er mye tryggere å sitte og skrive og vite at du er anonym», - informant (6).

Flere av informantene fortalte også at det ikke er sikkert de ville meldt seg som frivillig dersom dette hadde vært en telefontjeneste, fremfor en chattetjeneste. Bakgrunnen for dette begrunnes i mulighetene for tenkepauser i samtaler, og det å kunne slippe det presset om å alltid vite hva som bør sies.

«...noe av greia med at vi får folk til å åpne seg er jo fordi at det er anonymt, det er noe annet å sitte på en chat og ikke se folk rett inn i ansiktet og.. det blir sånn trygghet til at du kan åpne deg mer, det er vanskeligere hvis man sitter sånn som du og jeg nå.. å sitte og se på hverandre også skal jeg ha fortalt noe av det vondeste jeg opplever. Det er vanskelig», - informant (3).

Selv om tjenesten og dens format ifølge de frivillige har sine fordeler av at barn og unge kan *«... tømme seg litt anonymt»*, som informant (5) sa, understrekte flere av informantene at anonymiteten og digitaliseringen også bringer med seg utfordringer. Felles for mange av informantene var opplevelsen av fortvilelse knyttet til følelsen av å ikke få gjort eller hjulpet noe konkret med situasjonen til brukeren.

«Du aner ikke hvem som sitter på den andre sida, du aner ikke hva som hjelper å si», - informant (4).

«... det kan jo være litt sånn noen ganger at man bare hører en historie som får deg til å tenke at «fyfader, ingen skal måtte vokse opp sånn», så kan man kanskje føle litt avmakt, for man får ikke gjort noe med det. Det eneste du kan gjøre da er å sitte og anerkjenne følelser og si at «du er ikke alene» og alt sånt, men du får jo ikke gjort noe med situasjonen noen ganger...», - informant (3).

En annen ulempe med anonymiteten er at de kun har tilgang til den informasjonen som blir presentert til dem i chatten av brukerne.

«Hvis du kommer inn i en situasjon hvor det er fare for liv og helse så er det jo vanskelig å skulle ringe etter hjelp hvis du ikke vet hvem det er», -informant (6).

Informant (4) påpekte imidlertid at:

«... hvis man greier å ha en god samtale med brukere og få tillit og alt det der, så kan man faktisk få informasjon man trenger for å gi mer hjelp».

Til tross for utfordringer knyttet til begrenset informasjon, påsto noen av informantene at det også kan være en god ting for de frivillige å ikke vite for mye, med begrunnelsen om at det kan gjøre det lettere å ikke ta med seg samtalene hjem.

«...man kan jo selyfølgelig tenke noen ganger at «jeg skulle ønske jeg visste det her eller det der», men til syvende og sist så tenker jeg at hvis brukeren ikke forteller meg det, så opplever jeg heller ikke at det er viktig i samtalen, fordi det er tydeligvis ikke det for brukeren, så da burde det ikke være det for meg akkurat der og da», - informant (1).

Èn av ulempene med digitalisering og chat-format er ifølge noen av informantene å ikke kunne lese kroppsspråket og toneleiet til den andre personen, noe som kan fungere som en barriere for å forstå den andre og bidra til misforståelser i samtalen.

«...jeg kan jo se, hvis jeg sier noe til deg, også «okei, det misforstod hun», så kan man.. «okei, la meg si det på en annen måte», men det får du ikke gjort på chatten. Så visst det kan bli helt stille, også blir man litt sånn «okei, hva sa jeg nå?», «eller kanskje jeg egentlig ikke sa noe, kanskje det var noe helt annet». Så det er jo det der med å ikke vite, men man må egentlig bare lene seg så godt man kan på det å tørre å spørre sånn.. hvis det blir veldig stille da «hei, var det et vanskelig spørsmål?» eller «er du fortsatt der?»», - informant (2).

Enda en utfordring med digitalisering og skriftlig kommunikasjon, kan ifølge én av informantene være risikoen for å havne i tolkningsfella, der det som blir kommunisert tolkes på måter som det ikke var ment som. Da flesteparten som skriver inn til BaRsnakk er unge, nevnte flere av informantene viktigheten av at chatverter skal kunne skrive flytende, eller godt forståelig norsk, for å i høyest mulig grad unngå misforståelser.

Tilbakemeldinger

Hver person som skriver inn til BaRsnakk er unik og har ulike behov, og bakgrunnen for at de henvender seg kan være så mangt.

«Det kan være så enkelt som at de bare vil få lufta tanker eller få ting litt i perspektiv, eller at vi bare kan hjelpe de med å undre seg litt over eller finne ut av ett eller annet»,
- informant (2).

På spørsmål om hva slags tilbakemeldinger chatvertene har fått av brukere i chatten, fortalte de at det stort sett er positive tilbakemeldinger,

Noen av tilbakemeldingene de har fått i chatten av brukerne er:

«Takk for at du hørte på meg»
«Dette her har betydd masse for meg»
«Takk for praten»
«Takk for at du delte»
«Endelig kan man prate med noen som forstår»
«Takk for at du gadd å høre på meg»
«Jeg tenker kanskje at du er en engel»
«Takk for at du forstår»

Flere av informantene fortalte at slike positive tilbakemeldinger gir en motivasjons-boost og at det settes stor pris på dem. Ën av informantene nevnte at man gjennom disse tilbakemeldingene får en bekreftelse på at man gjør noe som betyr noe for noen. En annen informant fortalte at de skriver opp på veggen inne på kontoret hvis de får tilbakemeldinger de synes er ekstra hyggelig, som takkemeldinger.

Dette er ikke alltid tilfelle. Informantene fortalte om tilfeller der brukere kun har skrevet «hade» før de logget ut, og andre ganger hvor de forsvant uten å si mye. Noen av informantene fortalte at brukere skriver at samtalen «ikke hjalp en dritt», eller «åh, du skjønner ingenting». Andre kan være sinte på alle, inkludert chatverten. Ën av informantene påpekte at negative tilbakemeldinger kan være tøft å få, men sier at det da er viktig å minne seg selv på at det ikke er noe personlig, og at sinne er et uttrykk for at ting er vanskelig for vedkommende.

*«..kan være veldig utakknemlig arbeid å sitte her, fordi det er sjeldent at man får noe mer utdypende enn «hade». Det er vonde ting vi snakker om, og vi fikser ingenting her. Vi er en støtte og partner akkurat der og da. Men selvfølgelig, vi har jo også mange som bare øser ut hjertet sitt, og det er de man lever på i 5 år *latter*. Det betyr utrolig mye», - Informant (1).*

Chatvertenes rolle og posisjon: «Jeg er jo likemann og et medmenneske»

Chatvertenes identitet i chatten

Da Barn av Rusmisbrukere er en frivillig organisasjon, er chatvertene frivillige, uavhengig av om de har egenerfaring eller ei. Bakgrunn og motivasjon for å være frivillig er mer eller mindre motivert av ønsket om å hjelpe. På spørsmål om hvilken rolle chatvertene med egenerfaringer identifiserer seg med når de betjener chatten, svarte noen av informantene følgende: at de er likepersoner eller medmennesker, mens andre informanter mente de går inn og ut av ulike roller og er litt av hvert.

«Jeg er jo en likemann og et medmenneske, men det blir fort den likemannsrollen da, fordi jeg er jo likemann» - Informant (6)

«I starten så er det jo som et medmenneske. Du er likeperson og, det tror jeg er en viktig person å si at man er. Man er likeperson, samtidig som du har litt forskjellig roller, du skal jo ikke på en måte snakke om dine ting, det er jo den du snakker med som skal stå i fokus...» - Informant (3)

«For chatverter så tror jeg de går litt inn og ut av forskjellige roller.. ikke alle, jeg gjør det hvertfall ganske bevisst», - Informant (4).

Informant (4) begrunnet behovet for å gå inn og ut av ulike roller med at det er nødvendig for å kunne tilpasse hjelpen, og på den måten bidra til å ivareta brukerens behov på en bedre måte.

«..så ser jeg sånn «okei, her er det mer lindring, her kan jeg få gjort veldig lite, her er det en person som er i en veldig tung situasjon, men for eksempel får hjelp, er i tiltak osv.», og da er det ikke noe poeng i å gjøre med den som jeg kanskje gjør i andre

samtaler hvor jeg ser at «her er det en person som sitter alene, har det vanskelig, den personen trenger å få hjelp»», - informant (4).

Til tross for at flere av informantene understrekte viktigheten av å ha et avklart forhold til egen fortid og det å reflektere over hvem man er i møte med brukerne, hevdet én av informantene imidlertid at man ikke skal tenke seg ut på forhånd av en samtale hvordan man skal være eller hvilken retning samtalen skal gå i.

«Jeg har spurt andre frivillige «hva er det dere tenker idet det ringer opp?», og da er svaret utelukkende «jeg må ikke si noe feil», eller «jeg må svare perfekt». Men da har man jo allerede satt mye press på seg selv og planlagt at man skal svare perfekt». – Informant (1).

En annen informant fortalte at hen ikke inntar noen spesielle roller, at hen går inn som seg selv, bare med en chat-vert hatt på. Denne hatten symboliserer de regler og rammer som chatvertene må forholde seg til, som blant annet innebærer ting de ikke kan si eller gjøre mens de betjener chatten. Flere av informantene uttrykket at det uansett er viktig å være seg selv, og at det ikke er nødvendig å være veldig formell i språket i samtale med brukerne.

«Jeg føler at jo mer man prøver å være litt sånn profesjonell eller prøver å være noe du kanskje ikke er eller som ikke faller deg naturlig, så vil samtalen se veldig rar ut [...] brukeren skjønner at du sitter og faker på andre siden der...», informant (1).

Man snakker med et medmenneske som et medmenneske uten formelle krav til språk og struktur. Så lenge en gjør seg forstått, så er det helt greit å skrive vanlig, fortalte én av informantene.

En av informantene fortalte også om belastningene ved bruk av egenerfaringer:

«... kjente at jeg trengte litt pause fra å være barn av også, for det kan være en belastende ting.. når hele identiteten din plutselig blir å være barn av, så savner man å bare gå ut og være den man egentlig føler man er», - informant (5).

Fag vs. Erfaring

Til tross for en rekke fordeler med erfaringskompetanse og bruken av den i møte med sårbare grupper, understreket flere av informantene at begge kunnskapsformene er nødvendig for å tilby god hjelp.

«Vi er jo ikke profesjonelle, vi er ikke noe fagfolk. Vi vet jo ikke noe annet egentlig enn det vi bare vet for oss privat», - informant (2).

«Jeg har også på min vei gjennom systemet møtt kjempebra fagpersoner som har hjulpet meg masse, og de har jo en profesjonalitet og en sånn kunnskap om ting som ikke kanskje erfaringskonsulenter har da. Så vi trenger jo begge deler. Men det er veldig fint at man har skjont viktigheten med å ha erfaringsbasert kunnskap også», - informant (3).

Noen av informantene fortalte at selv om de ikke sitter på chatten som profesjonelle fagfolk, kan de uansett ta nytte av det fag kan tilby, sånn som for eksempel kunnskap på enkelte områder som gjør det lettere å faglig argumentere for hvor, hvorfor, hvordan og når de bør oppsøke hjelp. Informanten fortalte at det imidlertid er viktig å bruke faget på en balansert måte slik at det ikke blir for akademisk og faglig.

Informantene hevdet at personer med egenerfaring kan forstå følelsene litt bedre og på en annen måte, da de har kjent det på kroppen hva det kan innebærer å vokse opp i et hjem uten trygge og stabile rammer. En av informantene nevnte at personer med egenerfaringer sannsynligvis også i større grad tåler å høre om grove overgrep og lignende, der fagfolk kanskje kan la seg skremme eller bli satt ut av det de hører. En annen informant påpekte imidlertid at man absolutt ikke må ha vært igjennom det hen kaller «et helvete» for å kunne yte god hjelp, men at egenerfaringene hjelper dem å forstå på en annen måte enn fagfolk flest kan.

En rolle der man både gir og får

På spørsmål om hvordan de opplever det å bruke egenerfaringene sine på chatten fortalte stort sett alle informantene at de opplever det som veldig fint og givende, og at det har en egennytte.

«...et positivt påfyll i eget liv med å både kunne bruke litt tid til å hjelpe andre og være der for noen andre, men også få et slags nettverk selv også», - Informant (2)

«...det er noe med å gi litt mening til din egen historie samtidig som du kan bruke det til å hjelpe andre. Det er utelukkende positivt», – Informant (3).

«Det å dele vanskelige ting med andre mennesker er jo veldig sånn grunnleggende helende for begge parter», - informant (4).

«...altså det er jo dritt, men jeg må jo bruke det for det det er verdt, så jeg kan gjøre det til noe fint. Det er veldig givende, for at jeg har jo jobba gjennom mitt og jeg har jo snakka om.. altså jeg er jo en åpen bok om det egentlig, nettopp fordi at det er.. i tilfelle det er noen andre rundt da som kanskje føler seg alene og det hjelper meg også. Jeg føler meg også mindre alene når jeg hører om andre. Det har på en måte hjulpet meg å jobbe gjennom følelsene og identifisere hvorfor jeg kanskje føler på sånn som jeg gjør i visse situasjoner...», - informant (6).

Èn av informantene fortalte at hen ved å sitte på chatten og bruke egenerfaringene sine forestiller seg den yngre seg og har et bilde i hodet av at hen på en måte satt med hånden sin på den yngre seg sin skulder og sa at dette kommer til å gå bra og at det kommer til å ordne seg. Hen hadde altså det bildet om at hen tok vare på seg selv ved å gjøre dette her.

I tillegg til egennyttens av å dele egenerfaringene sine, kan BaRsnakk også forstås å være en arena der samhold og fellesskap med andre personer som har hatt en lignende oppvekst er et positivt bidrag i hverdagslivet. Informantene fortalte at de alltid sitter sammen med andre når de betjener chatten, og ofte snakker sammen underveis i løpet av vekten.

«...det setter jeg veldig pris på at når vi er på vakt, så er vi veldig sånn på vakt sammen». – informant (2).

«Det er alltid åpent for å prate om hva for eksempel en samtale kan gjøre med deg. Man bruker en ganske sånn sår del av seg selv, og det kan jo såklart trigge følelser, men da er det liksom åpent for at man kan snakke om det. Det tror jeg er veldig viktig for de som sitter på chatten at man tenker det. Man skal ikke liksom tåle alt og tenke på at man ikke blir påvirket og sånt, for det blir man», - informant (3).

Fellesskap og gjensidig støtte chatvertene imellom

Allerede fra skoleringen har det ifølge informantene vært stort fokus på å bli kjent med de andre frivillige og skape en organisasjon med fokus på samhold og fellesskap preget av

åpenhet og respekt. Alle informantene beskrev kollegaene sine på chatten som en stor ressurs og trygghet på vakt som de søker støtte, hjelp og oppmuntring fra.

Flere av informantene fortalte at de diskuterer og hjelper hverandre underveis i løpet av vekten, som for eksempel når samtaler låser seg eller ved manglende kompetanse på spesifikke områder, og lignende. Chatvertene fortalte også at de har debrief etter vakt ved behov. Terskelen for å etterspørre debrief eller å snakke om det som er vondt og vanskelig er lav, ifølge flere av informantene.

«Synes det er godt og viktig med debrief etter vakt, også bare for å si at alt gikk bra eller for å bare dele litt vanskelige ting», - informant (3).

Flere av informantene ga uttrykk for at debrief og samtaler de har gjennom vekten gjør det lettere å ikke ta med seg de vanskelige samtalenene hjem.

Mange av de frivillige i BaR har egenerfaringer, med dette er det ikke gitt at alle har de samme erfaringene eller erfaringer på de samme områdene av livet. Selv om en utfordrende oppvekst av ulike slag kan ha en rekke fellestrekk, fortalte flere av informantene at de ved å sitte sammen på vakt forsøker å lære og ta nytte av hverandres kunnskap og erfaringer.

«...mye som de med egenerfaringer ikke har opplevd, men som andre her har opplevd, som for eksempel mobbing, vold, folk som har vokst opp med helt andre ting – spiseforstyrrelser – som er kjempe verdifulle erfaringer å ha med seg, sånn som jeg ikke har...», - informant (1).

«Jeg merker fortsatt at jeg vet veldig lite om.. har ikke noe erfaring med barnevernet for eksempel. Så det å skulle liksom ha samtaler rundt det er fortsatt sånt som jeg også bare må lære. Det som er fint med å være 3 på vakt.. alltid én av de som enten har vært borti eller hatt samtaler om barnevernet, så da kan de dele litt om det», - informant (2).

Brukernes utfordringer er ikke kun at foreldrene ruser seg eller at de er pårørende til en rusmisbruker. Det kan være alt fra at de selvskader til at de må ta vare på søsken og har høyt skolefravær. Det er derfor en fordel med frivillige med ulike erfaringer, fortalte én av informantene.

Egenerfaringens bidrag – sett utfra chatvertenes eget perspektiv

Bruken av egenerfaring – en balansegang

På spørsmål om hvordan chatvertene bruker egenerfaringene sine i møte med barn og unge i chatten fortalte flere av informantene at erfaringskompetansen i all hovedsak fungerer som et bakteppe, og at det ikke finnes noe fasit på når eller hvordan erfaringskompetansen skal anvendes. Hvor mye eller lite man deler av sine egne erfaringer i chatten er en balansegang hver enkelt må vurdere i hver enkelt samtale, og minne seg selv på at det å dele egenerfaringer skal være på bakgrunn av en vurdering om at det vil være til nytte for brukeren, og ikke for sin egen del.

«Jeg bruker ikke egenerfaringen min aktivt i samtalen hvis ikke jeg ser at det kan være positivt for den andre å høre, og jeg passer på å ikke skrive mye, men heller bare gi litt sånn små hint, sånn at de skjønner det, og hvis de ønsker å høre mer eller hvis de ønsker å relatere seg mer så kan de spørre om det, istedenfor at jeg bare gir det uten at de har bedt om det», - informant (1).

Dersom chatvertene ikke er varsomme og mestrer denne balansegangen, fortalte én av informantene om risikoen for et rolleskifte der brukeren tar på seg en terapeutrolle ovenfor chatverten.

En særegen forståelsesevne

Hver bruker er unik og de har alle hver sin historie, måter å håndtere situasjonene på og ulike måter å uttrykke seg på. Med egenerfaring har chatvertene kjent mange av de samme følelsene på kroppen og levd igjennom lignende situasjoner som brukere beskriver i chatten.

«...med egenerfaring kan man veldig lett forstå problemstillingene man blir satt inn i. Du kan veldig lett sette deg inn i hvordan det kan være. Selv om historiene kan være veldig forskjellig, så kan du på en måte forstå følelsene, fordi veldig mange av de følelsene man sitter igjen med etter en sånn oppvekst er veldig like uansett», opplyser informant (3).

Når de skal gi uttrykk for at de faktisk forstår og skjønner det brukeren beskriver om hjemmesituasjonen sin, hjelper det ikke kun å si at man forstår. Det er viktig å fortelle brukeren at de møter personer med ganske like erfaringer i denne tjenesten, og forsøke å

tydeliggjøre at det ikke er nok en person som sier «jeg skjønner», uten å kanskje helt forstå hva disse opplevelsene innebærer. De påpekte også at mange av de frivillige med egenerfaring har fordel av å selv ha vært i terapi og fått hjelp til å bearbeide vonde følelser og opplevelser i oppveksten.

«...jeg er jo voksen og jeg har vært i terapi. Jeg har rydda i dette her selv, så jeg kan jo sette veldig ord på det, og det er det som mange mangler i den alderen.. De mangler ordene på hva de føler, og de mangler ordene for hva de går igjennom, og da kan altså jeg være behjelpelig med å sette ord på hvorfor det er sånn eller hvorfor det kanskje føles sånn..». – Informant (3).

Flere av informantene understrekte at man kan si at man har egenerfaring uten å nødvendigvis brette ut hele historien sin. Noen av dem fortalte at når brukere forteller om en situasjon som ligner en hendelse fra egen oppvekst, at man da kan si at man forstår fordi man har opplevd noe lignende, og vente med å utdype nærmere ved forespørsel fra brukeren.

Chatvertene pekte på ensomhet, skam og dårlig samvittighet å være følelser som går igjen hos de aller fleste barn og unge som vokser opp i rusbelastede hjem. På spørsmål om hvordan personer med egenerfaringer gjennom en slik tjeneste kan bidra til å bekjempe stigmaet og de mange blandede negative følelser, fortalte nærmest alle informantene om den største og viktigste forskjellen en slik tjeneste kan gjøre, nemlig å normalisere disse følelsene.

Normaliseringen innebærer å anerkjenne følelsene deres og fortelle dem at det de opplever er normale følelser i en unormal situasjon. En informant understrekte imidlertid at man ikke må normalisere situasjonen, da det er viktig å formidle til barna at det de opplever ikke er greit.

Flere av informantene fortalte at ensomheten og følelsen av å tro at man er den eneste i hele verden som opplever noe sånt kan være så sterk, at det å åpne seg om det til andre kan være et stort og skremmende steg i seg selv.

«..de fleste tenker jo at alle andre har det superfint, så de er jo ikke klar over at det sikkert sitter 2-3 i det klasserommet som har det ganske likt». – Informant (5).

I tillegg til å normalisere følelsene, ønsker de også å formidle at de ikke er alene om å oppleve at mamma eller pappa drikker eller ruser seg. Akkurat som at chatvertene ikke kun sier «jeg forstår» sier de heller ikke kun «du er ikke alene».

«Jeg understreker alltid med fakta. Som for eksempel at i organisasjonen BaR så er vi så mange som.. eller vi kjenner mange som.. eller at du kan si hvor mange barn i

Norge som faktisk har det lignende eller at man snakker om.. jeg har aldri gjort det, men man kunne vel sikkert også nevnt kjendiser som har vokst opp med rus osv.», forteller informant (4).

Når chatvertene skal fortelle brukerne at de selv har opplevd lignende, og at det finnes mange andre som også har det sånn, er det viktig å være bevisst på at man ikke gjør det på en måte som får problemene deres til å virke mindre alvorlige.

Flere av informantene nevnte at mye av det tjenesten kan tilby disse brukerne av tjenesten, er å betrygge dem om at hjemme-, familie- og oppvekstsituasjonen ikke er deres feil eller ansvar, og at det heller er konsekvenser av valg som voksne omsorgspersoner i hjemmet har tatt.

Mange av de negative følelsene det innebærer å være barn av rusmisbrukere kan ifølge en av informantene bidra til flere lag med negative følelser.

«Veldig mange skammer seg jo over de følelsene de har ovenfor en forelder. Jeg skammet meg jo over å skamme meg over moren min. For jeg elsket jo henne ubetinget, hun var jo det aller aller viktigste i livet mitt, og samtidig så skammet jeg meg jo så voldsomt når hun dukket opp», - informant (5).

Skammen over å skamme seg bidrar til det informanten kaller en dobbel skam, og vedkommende presiserte videre at det å normalisere og anerkjenne disse følelsene ikke nødvendigvis gjør at de forsvinner, men det kan gjøre det mindre tungt å føle på dem, og muligens kjenne seg mindre alene.

Da alkohol har blitt en naturlig del av de fleste sosiale settinger i dagens samfunn, mente noen av informantene at nettopp det kan gjøre det enda mer utfordrende å si ifra om at foreldrene ikke mestrer noe alle andre ser ut til å mestre.

Formidler håp – skaper tillit og trygghet

Som tidligere nevnt er det ingen fasit på når eller hvordan egenerfaringene skal anvendes i tjenesten. Noen bruker det mer implisitt som et bakteppe, mens andre opplever at det hjelper å fortelle om, og bruke det mer eksplisitt. Noen av informantene fortalte at det er noe man må tørre å prøve seg litt frem på.

«... jeg oppdaget etter hvert at det var lurt å kanskje si «jeg har egenerfaring», for å skape trygghet da med de du snakker med ... jeg opplever at det skaper en slags tillit

da», - informant (3).

På spørsmål om de selv kjente noen som opplevde noe lignende under oppveksten sin, svarte mange av informantene at de ikke kjente noen andre, eller at de kun visste om sine egne søsken som var i samme situasjon. Dette er ifølge mange av informantene bakgrunnen for den enorme ensomhetsfølelsen, og at man på bakgrunn av det å ikke vite at det finnes andre der ute som opplever det samme eller lignende, føler seg annerledes.

«Jeg leste et intervju som gründeren av BaR hadde gjort i et oppvekstmagasin som jeg satt og leste.. det var på en måte kanskje første gangen jeg leste om noen som hadde en så tilsvarende lik historie som meg, at jeg følte en sånn umiddelbar likhetsfølelse da.. en slags «aha» opplevelse av at nå er det noen der ute som er sånn som meg». - Informant (5).

En av informantene fortalte at det i en tidligere undersøkelse kom fram at mange av de som kontakter BaRsnakk kanskje ofte snakker om deres situasjon for første gang på chatten, mens andre har vært i et system eller har andre de kan snakke med. Mange kan være så oppslukt i ensomheten og kan derfor føle at ingen skjønner hvordan de har det, og ser seg lei av å høre folk si at de skjønner. Flere av chatvertene mente at det derfor kan være lettere å overbevise dem om at man skjønner, siden man selv har opplevd lignende. Dette kan bidra til å skape den likhetsfølelsen som informanten ovenfor fortalte om.

«...en samtale hvor noen kanskje har vært litt sånn sinte egentlig da, litt motvillige og.. «nei men dette her skjønner ikke du», også sier jeg at «jo, jeg skjønner faktisk, jeg vet ikke hvordan akkurat du har det nå, men jeg har selv bodd i et beredskapshjem» eller «jeg har også bodd i fosterhjem», eller «jeg har også hatt en mamma.. mammaen min også brukte heroin». Også kan jeg jo se at «oi, har du det?», ikke sant? Det er kanskje første gang de snakker med noen som har hatt det sånn eller.. at det ofte kan være veldig sånn fin åpning da til at de faktisk skjønner at her er det en som forstår og ikke bare en som sier at de forstår, for det er jo en stor forskjell det, når man er i en sånn sårbar situasjon», - informant (5).

Flere av informantene fortalte at de håper at når disse barna får høre at det er noen som har opplevd noe av det samme som dem, at det kan gi litt håp om at de også kan klare seg sånn

som chatvertene som nå er voksne og sitter og prater med barn og unge som har det tøft hjemme.

«Håp. Det er det viktigste. Det å kunne gi håp. Fordi det er så håpløst. Det er helt svart for veldig mange. Det å gi håp om at det faktisk finnes noe bedre, det blir bedre, men så er det det å ikke komme med lovnader da. Men bare rett og slett det å gi et håp, for det.. vi vet hvor viktig det er, når du sitter der og alt er helt mørkt, så hjelper det jo faktisk veldig mange å tenke «hei, det er muligheter der ute da», selv om det heller kan være langt frem i tid så er det hvertfall noe.. hvis alt bare er helt svart da, så gir man jo raskt opp». – Informant (5).

Noen av informantene mente at navnet på organisasjonen i seg selv kan være noe av grunnen til at barn og unge kan føle tilhørighet og tillit til organisasjonen.

«For min del hadde det nok gjort det. For å være helt ærlig, «oi, barn av rusmisbrukere.. ja, okei greit, det er her jeg hører hjemme, det er her jeg hører til». Jeg tror faktisk at det ville vært avgjørende for meg. Fordi det er så veldig viktig med den gjenkjennelsen...», Informant (5).

Chatvertene i BaRsnakk spør stadig barn og unge som henvender seg i chatten om de har snakket med noen andre voksne de har tillit til om det de opplever og de situasjonene de beskriver. Dette kan være alt fra venner, deres foreldre, slektninger, lærere på skolen, helsesøster osv. Men dette med tillit er vanskelig for mange barn av rusmisbrukere.

«..disse barna har jo på en måte blitt sveket av de som skal stå deg nærmest og da har man ikke så mye tillit og tiltro til voksne.. at de kan være ålreit liksom.. mange sliter med det», forteller informant (3).

Chatvertene fortalte om viktigheten av å skape en plattform for de som skriver inn og formidle det at chatten er et trygt sted og at det er noen for dem her. Én informant nevnte at hen ikke har noe problem med å være ungdommelig og leken av seg og synes det kan være positivt for å vise dem at det finnes gode voksne der ute som faktisk vil dem vel.

Med den tilliten og tryggheten på plass fortalte mange av informantene at de forsøker å oppfordre barna til å oppsøke hjelp, og tilbyr å være behjelpelig med å for eksempel melde ifra til barnevernet dersom de er villig til å dele personopplysninger som er nødvendig for å melde ifra.

«...mange unge er jo veldig redd for at barnevernet skal komme inn. For det er veldig ofte at foreldrene forteller sånne skrekkhistorier om barnevernet», forteller informant (3).

Informanten understrekte at chatvertene ofte må framsnakke barnevernet og fortelle dem at de faktisk er til for å hjelpe barn som ikke har det så bra.

En av informantene påpekte imidlertid at det er viktig å ikke bli for løsningsorientert på brukerens vegne. Informantene fortalte at de har forståelse for at det for barn og unge spesielt kan oppleves overveldende å bli oppfordret til å søke hjelp, og understrekte viktigheten av å ikke skremme dem vekk med mas om det. Det viktigste er uansett å opprettholde den tryggheten og tilliten de har til chatten, og sørge for at det er en plass de kan henvende seg til med det de har på hjertet.

En annen måte å skape tillit og trygghet på er å være ærlig med brukerne når man føler at man ikke har noe mer å tilby. BaRsnakk er en tjeneste som tilbys av en frivillig organisasjon med frivillige som betjener chatten. Til tross for fordelene av chatverter med egenerfaringer har de ikke alltid kunnskap og kompetanse til å hjelpe til på alle nivåer og områder gjennom chatten. En av informantene påsto at det å være ærlig om at «dette vet jeg ikke nok om» og henvise dem til andre de kan få hjelp hos kan styrke tilliten de har til både chatvert(e), men også til tjenesten og organisasjonen i seg selv.

«Jeg tror en del av tilliten ikke er til personen, men til organisasjonen.. og tilbudet i seg selv. Vi er jo på en måte bare et verktøy under det tilbudet. Så det viktigste er jo at organisasjonen har et godt rykte og er et sted som brukeren har tillit til da». Informant (4).

En av informantene fortalte utfra egne erfaringer at det å ha noen trygge voksenpersoner å snakke med kan utgjøre den store forskjellen i hvordan man håndterer situasjonen. Hen påsto videre at man egentlig kan stå i ganske mye så lenge man har de lukene av noe som er trygt, godt og stabilt, og håper at chatten kan bidra til at de tørr å snakke om problemene sine, og at barna tidligst mulig kan få den hjelpen de trenger.

Utfordringer og grensesetting

Å bruke egenerfaringene sine i en slik tjeneste kommer ikke uten utfordringer. Det er blant annet åpningstider som må overholdes, brukere som forsvinner fra chatten underveis og

fastlåste samtaler. Informantene fortalte også om ulike strategier de benytter for å håndtere de ulike utfordringene.

Åpningstider

Åpningstidene for BaRsnakk er søndag-torsdag fra klokken 17-20. Chatvertene så vel som brukerne som henvender seg til BaRsnakk må forholde seg til chattens åpningstider. For å unngå en brå avslutning fortalte flere av informantene at de minner brukeren på chattens åpningstider når tiden nærmer seg 20:00, noe som fører til at samtalen trappes gradvis ned. Videre oppmuntrer chatvertene dem til å oppsøke hjelp fra døgnåpne tjenester dersom de har behov for det. Dette er ifølge informantene lettere sagt enn gjort.

Informantene fortalte om intense samtaler over store deler av en vakt som må avsluttes når klokken nærmer seg 20:00, til tross for at man har rukket å få et bånd med brukeren, eller at sistnevnte finner motet til å åpne seg for chatverten når stengetiden nærmer seg.

«...og noen kan være sånn at.. ja, 5 minutter før vi skulle avslutte så kommer det liksom. Da er vi nødt til å si at vi stenger klokka 20, for vi kan ikke liksom sitte utover det. Fordi da blir det veldig fort at man blir sittende der, og da får du veldig mye ansvar», - informant (3).

«... kjenner at når klokka blir 20:00 at «åh, jeg har veldig lyst til å fortsette å hjelpe denne personen, jeg er veldig motivert til å fortsette å snakke. For brukeren er det jo kjempe vanskelig at når de kommer inn i chatten på nytt så må de begynne helt på nytt med både å bygge det båndet og forklare hele historien. Etter 3 timer så har du ganske mye av historien», - informant (4).

Informantene fortalte at det heller ikke er tillatt å gi ut informasjon om egne eller andres vakttider til brukere, noe som betyr at det ikke er en mulighet å avtale ny tid sammen. Dette begrunnes med at det ikke er i tråd med det tilbudet er ment å være, og at det kan skape forventninger hos brukerne om at de hos BaRsnakk kan få en fast samtalepartner, noe de ikke har kapasitet til å tilby som frivillig tjeneste. Det skal også bidra til at den enkelte chatvert ikke belastes med for stort ansvar overfor enkelte brukere. Chatvertene kan heller ikke gi uttrykk for at de gjenkjenner brukeren ved en senere anledning såfremt de selv ikke nevner at de har chattet tidligere.

Flere av informantene fortalte om samtaler der de har følt på stor trang til å hjelpe brukerne. De fortalte om ulike måter de håndterer følelsene knyttet til slike utfordringer:

«..litt lettere å tenke at jeg har fått bidratt med litt hvertfall og fått vært der for henne i 50 minutter eller gitt henne et lite håp om noe..», - Informant (2).

«Det er en ting jeg har måttet øve meg veldig på i chatten at.. å tenke at «vettu hva, det var dette jeg kunne gjøre idag», - informant (5).

«Når du har egenerfaring så vet du hvordan det føles, og det kan være skikkelig vondt, rett og slett. Utrolig sårt og frustrerende, og du har bare lyst til å liksom «hvor bor du? Jeg kommer!». Man kjenner jo på en sånn trang til å hjelpe litt mer eksklusivt, men igjen.. jeg tror ihvertfall med erfaring så kommer den der grensesettingen og du vet at når klokka blir åtte da har du gjort det du kan, også må du bare legge det litt fra deg og gå hjem», - informant (4).

Forsvinner fra chatten

En annen utfordring mange av informantene nevnte er når brukere brått forsvinner fra samtalen. De fortalte om usikkerheter som kan oppstå, men også om hvordan de tenker for å ikke dvele for mye på det. De påpekte at det sannsynligvis ikke er det man frykter mest som har skjedd, at samtalen er dårlig eller at det har skjedd dem noe. Det kan for all del være helt naturlige og hverdagslige avbrytelser.

«Har jeg gjort noe nå eller gikk bare den personen for å spise middag? Hvem vet?», - informant (4).

«...akkurat som fornuften kikker inn litt om at «det hjelper ikke om jeg går rundt og bekymrer meg. Jeg vet ikke hvem denne jente 13 er uansett. Det kan være hvem som helst i dette landet», - informant (2).

Noen av informantene fortalte at de fort kan bli veldig knyttet til brukerne, og kan kjenne på trangten til å på en måte redde de, noe som kan være belastende. Anonymiteten virker å gjøre det lettere for chatvertene å distansere seg litt fra samtale og ikke bli for knyttet til brukerne.

En av informantene fortalte også at man må ha i bakhode det at unge kommuniserer på en helt annen måte nå enn før, og at de på en måte må prøve å ikke ta seg nær av at brukeren for eksempel ikke skriver hade før de forlater chatten. Det kan for all del være at det ikke er like naturlig å skrive hade lenger, at de heller logger av når de føler de har fått det de ønsket ut av samtalen.

Fastlåste samtaler

Hver chatvert og bruker er unike, og like unike er hver samtale i chatten. Det er ikke mulig å forberede seg godt nok til å ta imot samtale på en god måte. Det er flere grunner til at samtaler ikke blir så bra som en håper på.

*«...Hvis jeg kjenner at jeg ikke kommer noen vei, da kan man ende opp med å stille litt for mye spørsmål og at det blir veldig mye sånn «ja/nei», også låser det seg egentlig»,
- Informant (2).*

En informant fortalte at om chatten har låst seg eller om en samtale går veldig dårlig, der de føler at de ikke har fått hjulpet noe, så må de bare lære seg å tenke at «da ble det bare sånn», og ikke ta det med seg hjem. Hen påpekte videre at de da heller kan gå over chatten igjen og se hvor det kan ha gått galt og lære av det.

5. Diskusjon

I dette kapittelet vil jeg diskutere funnene mine i lys av teori og tidligere forskning som er presentert ovenfor. Jeg vil først diskutere det relasjonelle aspektet ved bruken av egenerfaringer i en chattetjeneste, for så å diskutere chatvertenes identitet og roller i chatten, samt deres liminale posisjon. Deretter vil jeg diskutere forholdet mellom evidensbasert kunnskap og erfaringskompetanse.

Det relasjonelle møtet mellom chatvertene og tjenestebrukere

Vi mennesker er sosiale vesener som utvikler oss i samspill med andre mennesker, og det viser til viktigheten av gode sosiale relasjoner (Borg & Topor referert i Torbjørnsen et al., 2014, s. 329). Når barn og unge vokser opp med foreldre med rusproblematikk kan de etablere nye relasjoner gjennom hjelpeapparatet, som kan være betydningsfulle for hvordan de håndterer belastningene (Bøe & Thomassen, 2017, s. 131). Funnene i studien til Hageström og Forinder (2022) indikerer at barn som vokser opp med alkoholavhengighet, til tross for deres åpenbare sårbarhet, kan ha utfordringer med å bli sett og få dekket deres behov for hjelp. Det å ha betydningsfulle relasjoner, samt respektfulle og omsorgsfulle samtaler med fagpersoner, ble i studien til Wangensteen og Westby (2021, s. 160-162) trukket frem som viktige beskyttelsesfaktorer.

En kan undre seg over hvordan det relasjonelle foregår gjennom en digital tjeneste. Tidligere forskning viser at både brukere og tjenesteutøvere stort sett har positive erfaringer med likemannstjenester, både digitalt og fysisk (Krane et al., 2022; Manskow et al., 2023; Trondsen & Manskow, 2021; Trondsen & Tjora, 2014), noe som tyder på at gode relasjoner også kan utvikles gjennom digitale plattformer. Det er likevel viktig å erkjenne at digitale møter også kan ha sine begrensninger, da en del av det fysiske ved kommunikasjonen forsvinner. Manglende mulighet til å lese den andres kroppsspråk og toneleie blir i min studie trukket frem som en utfordring som kan føre til misforståelser og være et hinder for effektiv kommunikasjon. Funn fra tidligere studier viser også til tekniske utfordringer, konsentrasjonsvansker, savn over det fysiske kollegafellesskapet og utfordringer med å ikke kunne lese kroppsspråk (Manskow et al., 2023; Trondsen & Manskow, 2021).

Til tross for disse utfordringene viser studien til Trondsen og Manskow (2021, s. 131) at digitaliseringen skapte muligheten til å etablere relasjoner på en annen måte, da det kunne

virke som at noen brukere opplevde det mer komfortabelt å sitte bak skjermen. Dette kan også appelleres til studien min, men en vesentlig forskjell mellom min studie og andre studier om tjenester med likemannsarbeid som er presentert tidligere i denne oppgaven, er at BaRsnakk er en anonym chattetjeneste der chatvertene ikke kjenner til tjenestebrukerens identitet. Allikevel kan funnene i min studie sammen med tilsvarende funn i tidligere studier (Krane et al., 2022; Trondsen & Tjora, 2014) tolkes som en indikasjon på at digitale tjenester også kan være en arena for utviklingen av gode relasjoner på bakgrunn av det jeg forstår som fellesskapsfølelsen som utvikles gjennom åpenheten i disse plattformene. Betydningen av å møte medmennesker med lignende erfaringer kan dermed virke å stå sterkere enn betydningen av å ha den fysiske delen av samspillet i disse møtene. Flere av informantene i studien min understreket viktigheten det har for barn som er pårørende å ikke bli gjenkjent av noen. Det kan derfor tenkes at anonymiteten, slik den kommer til uttrykk gjennom funnene i denne studien, har overveiende positive egenskaper, da den i all hovedsak er en tryggende faktor for hjelpesøkingen, der barna slipper å bekymre seg for å bli gjenkjent.

Anonymiteten og egenerfaringene hos chatvertene kan begge bidra til å skape tillit og trygghet i relasjonen. Barn og unge som vokser opp med eller som har vokst opp i et rusbelastet hjem kan ha opplevd svik fra voksne de har hatt tillit til, noe som kan føre til en generell mistillit ovenfor voksne mennesker. Dette kan ses i sammenheng med Løgstrups (1997) tanker om tillit, da en kan tenke seg at barna i utgangspunktet hadde tillit til sine foreldre, helt til deres avhengighetsproblematikk førte til endringer som har resultert i mistillit hos barna. Det kan også være at noen av disse barna har vært i kontakt med en eller flere deler av velferdssystemene i forbindelse med familiesituasjonen. Det er nærliggende å anta at de erfaringene barn og unge sitter igjen med fra møtene med disse systemene også kan ha innvirkning på deres evner til å vise tillit og ha håp. Med egenerfaringer og en rekke gjenkjennelige følelser en slik livssituasjon kan innebære, kan chatvertene muligens i større grad forstå hvor mistilliten stammer fra, og dermed ha en bedre forståelse for at det å bygge tillit kan ta tid, samtidig som deres rolle i seg selv kan være tillitsvekkende.

En av informantene i min studie uttrykket at hen håper brukere får håp når de får vite at de i denne tjenesten kan møte personer som har vært igjennom noe av det samme og faktisk forstår hvordan de kan ha det. Ifølge studien til Krane et al. (2022, s. 126-128) opplevde tjenestebrukere at de i møte med likepersoner ble bedre forstått og var i stand til å relatere til likepersonene. Da informantene mine selv har erfaringer med en oppvekst i et rusbelastet

hjem, kjent det på kroppen og bearbeidet disse erfaringene med blant annet terapi, har de en særegen evne til å forstå tjenestebrokerens følelser og situasjon. Til tross for at barn og unge som vokser opp i rusbelastede hjem kan ha ulike livshistorier med komplekse og sammensatte utfordringer (Mohaupt & Duckert, 2010), viser både funn i min studie og tidligere studier (Borg et al., 2017; Klevan et al., 2018) til en rekke fellestrekk i opplevde følelser som kan bidra til en følelse av fellesskap og tilhørighet. Dette kan videre legge grunnlaget for positive samarbeidsrelasjoner der forståelse, tillit, trygghet og troverdighet er fremtredende.

Tidligere forskning (Bøckmann & Kjellevoid, 2021; Kufås et al., 2017) og funnene i min studie viser til opplevelser av ensomhet i en oppvekst som pårørende, da de fleste ikke kjenner eller vet om andre som har opplevd noe lignende. Det å høre om og snakke med andre mennesker som har opplevd lignende, som de nå ser det har gått bra med, kan trolig bidra til å normalisere og validere deres følelser, samt gi håp og inspirasjon for et bedre liv. Chatvertene kan på den måten i mer eller mindre grad tilby en forståelse som personer uten egne erfaringer vanskelig kan tilby.

I tillegg til følelsen av ensomhet, opplever også barn som pårørende mye skam (Kufås et al., 2017, s. 38). I min studie fortalte én av informantene om dobbelskammen som oppstår grunnet skammen over å skamme seg over sin egen forelder. Stigmaet som familiemedlemmer kan oppleve grunnet sin assosiasjon til personer med rusproblematikk, kan føre til en ytterligere forsterkelse av skammen (Bos et al., 2013; Goffman referert i Corrigan, Watson & Miller, 2006). Barna kan på bakgrunn av et slikt stigma risikere å bli ekskludert i sosiale sammenhenger, og i et forsøk på å begrense de stigmarelaterte konsekvensene holde familiesituasjonen skjult for allmennheten. Dette kan føre til ensomhet og isolasjon hos barna, noe som i neste rekke kan føre til at de unngår å snakke om problemene sine og søke hjelp ved behov (Bøckmann & Kjellevoid, 2021, s. 265). Wangensteen og Westby (2021, s. 163) hevder i sin studie at de samme normene som fører til at familier med rusproblematikk blir stigmatisert og isolert, også kan bidra til å beskytte og synliggjøre barnet som vokser opp i den aktuelle familien. Min forståelse av dette er at dersom samfunnet anerkjenner at rusproblemer er en sykdom, og at det er viktig å hjelpe både foreldrene og barnet, kan det føre til at flere får den hjelpen de har behov for, samtidig som stigmaet reduseres. BaRsnakk som tjeneste kan dermed fungere som et antistigmaelement i bekjempelsen av stigmaet knyttet til det å vokse opp i et rusbelastet hjem.

Informantene i min studie har gitt uttrykk for at de opplever at de ikke får hjulpet noe konkret med situasjonen til brukere, og at de må slå seg til ro med den støtten og tiden de har muligheten til å tilby. Min forståelse av det chatvertene i BaRsnakk kan tilby brukerne kan sees i sammenheng med den fjerde mekanismen i Watsons (2019, s. 684) studie som omhandler praktisk og sosial støtte, noe som kan understøtte betydningen av det alminnelige i de mellommenneskelige møtene, samt dekke behovet for opplevelsen av normalitet (Bøe & Thomassen, 2017, s. 147-148; Werner & Malterud, 2017, s. 44). Funnene i min studie viser til utfordringer knyttet til åpningstider, der chatvertene hadde brukt flere timer på å chatte med én tjenestebruker, hvor vedkommende nærmere stengetid åpnet opp om det hen opplevde. Selv om dette ble presentert som en utfordring i min studie, kan det også tyde på at tjenesten skaper rom for hverdagslige samtaler uten problemfokus, noe som kan føre til at barna kan dele om utfordringer og belastninger i hverdagen på egne premisser, samtidig som de også kan oppleve en normalitetsfølelse. Slik jeg tolker mine funn kan chatverter i BaRsnakk med egenerfaringer bidra til å skape en åpen og trygg plattform der de unge pårørende fullt ut kan åpne opp om det de har av tanker og følelser knyttet til sin livssituasjon. Dette kan etter min forståelse også i større grad tillate likepersonene å nå lettere inn til tjenestebrukerne, og dermed innta en posisjon der de kan motivere til å søke ytterligere hjelp.

Basert på tidligere forskning og teori som er presentert tidligere i denne oppgaven, vet vi at barn som pårørende har et spesielt behov for å få alderstilpasset informasjon for å kunne begripe sin livs- og familiesituasjon (Bøckmann & Kjellebold, 2021; Opinion, 2023; Ruud et al., 2015; Selbekk et al., 2019; Von Doussa et al., 2023). Informantene mine fortalte om det å tilby barna bistand til å melde ifra til barnevernet, og framsnakke barnevernet for brukere som har latt seg skremme av skrekkhistorier om instansen. Videre kommer det på den ene siden frem i min studie at en mulig utfordring med anonymitet kan være den begrensede tilgangen på informasjon fra tjenestebrukerne, men på den andre siden hevder én av informantene at man gjennom tillitsfulle relasjoner kan tilegne seg mer informasjon fra tjenestebrukerne, noe som kan forstørre chatvertenes rom til å hjelpe og støtte.

Roller

Informantene i min studie uttrykket at de i all hovedsak identifiserer seg som likepersoner og medmennesker i møte med brukere i chatten, men at de også bruker å innrette seg etter det de opplever er brukernes behov. Studien til Tisdale et al. (2021, s. 403-404) viser til personlig

utvikling og utvidelse av nettverk å være fordeler ved likemannsrollen. Chatvertene i min studie har gitt uttrykk for at likemannsrollen er en berikende opplevelse der de får hjulpet andre og gitt mening til sin egen historie, samtidig som de også utvikler et støttende nettverk for seg selv. Dette kan sees i sammenheng med Watsons (2019, s. 685) femte mekanisme, der de gjennom likemannsrollen kan få styrket selvbilde på bakgrunn av opplevelsen av å være kompetent og nyttig for andre.

Studien til Simpson et al. (2018, s. 667-670) viser til den liminale identiteten til erfaringskonsulenter mellom rollene som venn, bruker og ansatt i møte med tjenestebrukere, der de kan fungere som brobyggere mellom eksisterende støttetjenester og tilby adekvat støtte til brukerne. Som pårørende og likeperson kan en tenke seg at chatvertene befinner seg i en liminal posisjon, altså i en mellomposisjon mellom to distinkte roller. Til tross for opplevd identitet som likemann og medmenneske, fortalte informanter i min studie om indre forventninger om å svare korrekt og om chatvert-hatten som representerer regler og rammer som må forholdes i møte med brukere på chatten, noe som kan tyde på at det selv innenfor rammene av det uformelle oppstår en holdning av formalitet hos chatvertene. De gir for eksempel uttrykk for å være bevisst på å ikke benytte et formelt språk i møte med brukerne. En mulig tolkning av dette kan være at chatvertene aktivt etterstreber å tilby en tjeneste som ikke gir en følelse av formalitet, men tvert imot en tjeneste hvor de kan snakke sammen om utfordringer som medmennesker på lik linje. Uavhengig av kontakten og relasjonen som etableres gjennom tjenesten, har chatvertene gjennom chatvertrollen en annen posisjon i forhold til brukeren, da de har ulike roller i møte med hverandre.

Chatvertene har gjennom egne erfaringer personlig tilknytning til tematikken. Med deres unike forståelsesevne for det som kan være vanskelig for brukere, kan de dele personlige erfaringer, tilby støtte, råd og veiledning tilpasset den enkelte bruker, og muligens være bedre i stand til å hjelpe dem å navigere i en kompleks, krevende og sammensatt livssituasjon. Mine funn støtter tidligere forskning (Klevan et al., 2018) som viser at det å dele egenerfaringer oppleves positivt og meningsfylt, men et funn som kan indikere at likemannsrollen også kan være belastende er behovet for pauser fra rollen, av hensyn til egen mental helse.

Funnene mine viser at informantene engasjerer seg for å hjelpe og støtte brukerne i chatten så godt de kan og at de kan kjenne på en trang til å hjelpe eksklusivt. Risikoen med dette kan være det Mourra et al. (2014) påpeker i sin studie om erfaringskonsulenter som knytter sin

følelse av egenverd til utfallet av brukerens situasjon, noe som kan skape en ubalanse mellom den emosjonelle nærhet og profesjonalitet, som Watson (2019, s. 683-684) presenterer som den andre mekanismen i sin studie om bruk av erfaringskompetanse. Den personlige tilknytningen til tematikken kan dermed føre til en intrarollekonflikt. Chatvertene må altså balansere mellom sin personlige tilknytning til temaet og deres rolle som likeperson i tjenesten.

Funn i min studie viser at de frivillige chatvertene kan melde ifra om behovet for en pause fra chatvertrollen, når det trengs. Tilsvarende funn kan ses i studien til Tisdale et al. (2021, s. 404-405) der fleksible organisatoriske rammer er vist å kunne bidra til å legge til rette for pauser ved behov. Jeg vil argumentere for at disse pausene er av avgjørende betydning for å motvirke overbelastning, utbrenthet og emosjonell utmattelse hos chatvertene, noe som også kan påvirke deres evner til å støtte og hjelpe brukerne i chatten.

Mourra et al. (2014) viser til behovet for tilstrekkelig opplæring av erfaringskonsulenter i å takle utfordringer knyttet til likemannsrollen. Her kan det tenkes at organisasjonen gjennom skolering, regler og rammer begrenser belastningene for den enkelte chatvert, samtidig som det kan hjelpe chatvertene å opprettholde en profesjonell distanse til brukerne til tross for deres personlige tilknytning til tematikken og sette grenser for seg selv. Funnene i studien min viser også til egne tankeprosesser og betydningen av det kollegiale fellesskapet i håndteringen av lignende utfordringer. Dette fellesskapet beskrives å være en stor ressurs og trygghet, da de diskuterer og hjelper hverandre på vakt, samt at debrief og samtaler under og etter vakt gjør det lettere å ikke ta med seg de vanskelige samtalene hjem. Ved å sitte sammen på vakt lærer de også av hverandres erfaringer og kunnskap. Med dette tydeliggjøres viktigheten av å sette grenser og søke støtte fra det nettverket de blir en del av gjennom likemannsrollen. I forhold til grensesetting og ivaretagelse av seg selv, forteller én av informantene om at anonymiteten i tjenesten kan medføre fordeler for chatvertene da den kan hjelpe dem å ha en sunn distanse til samtalene i etterkant av vaktene når de ikke kjenner brukerens identitet.

Mennesker kan ha ønsker om å frigjøre seg fra tidligere identiteter og utvikle en ny identitet som gir bedre sosial og kulturell status (Schifloe, 2019, s. 204; Simpson et al., 2018, s. 665). Funn i studien min viser til behovet for pauser fra rollen som pårørende, da det kan bli belastende at hele identiteten blir å være barn av foreldre med rusproblematikk. Erfaringskonsulenter i de sistnevnte studiene virker å anse overgangen til

erfaringskonsulentrollen som utvikling av en ny identitet med bedre status, men påstanden til min informant tyder på at behovet for pause fra rollen som barn av rusmisbruker også innebærer rollen som likeperson i tjenesten. Med dette kan en tenke seg at chatvertene ikke på samme måte som erfaringskonsulenter i andre studier skiller mellom likemannsrollen og pårønderrollen. Det er uansett tvil om denne informantens påstand kan generaliseres til å gjelde alle chatverter i BaRsnakk med egenerfaringer og generelt erfaringsmedarbeidere på tvers av tjenester.

Erfaring vs. Evidens

Chatvertene i min studie er ikke på samme måte som erfaringskonsulenter ansatt på bakgrunn av deres erfaringer, og det er heller ingen forutsetning for å kunne betjene chatten. Alle chatvertene er frivillige, og noen av dem har egne erfaringer som pårørende til foreldre med rusproblematikk, og tar sikte på å være en støtteperson med sin særegne forståelsesevne grunnet egne erfaringer. Dette til tross, kan deres bruk av egenerfaringer til en viss grad sees i sammenheng med forskning og litteratur om erfaringskonsulenter og brukeransettelser, da de i mer eller mindre grad bruker disse erfaringene i møte med brukere og pasienter.

På samme måte som funnene i studien til Klevan et al. (2018) viser funnene i min studie til positive opplevelser knyttet til det å dele egenerfaringer. Studien min viser at chatvertene gjennom skoleringen får anledning til å kjenne etter hvorvidt de har et klart og tydelig reflektert forhold til egen fortid. Klevan et al. (2018, s. 28 & 33) påpeker at et reflektert forhold til egne erfaringer er en forutsetning for å kunne anvende erfaringene på en måte som er fordelaktig for brukere, og bidrar til å hjelpe erfaringsmedarbeidere å skille egne erfaringer fra brukerens situasjon. Slik jeg forstår det får egenerfaringene en egen nytteverdi når den anvendes på en balansert måte som betrygger, normaliserer og anerkjenner, samtidig som den bevarer fokuset på brukeren og deres situasjon. Informantene i min studie forteller om nødvendigheten av løpende vurderinger hos chatvertene i forhold til når og hvordan egenerfaringer bringes opp i chatten, da balansegangen er viktig for effektiv bruk av erfaringene.

Hvordan egenerfaringer skal brukes på en effektiv måte er det heller ingen fasit på, ifølge funnene i min studie. Noen bruker det som et bakteppe i måten de møter brukerne og deres situasjoner på, mens andre bruker det mer direkte hvor de deler av egne erfaringer. Dette kan

sees i sammenheng med den første mekanismen i Watsons (2019, s. 680-683) litteraturstudie. Personer med egenerfaringer har i mer eller mindre grad bearbeidet opplevelser fra fortiden sin gjennom terapi eller i møte med systemet, og på den måten tilegnet seg kunnskap og innsikt i hvilke metoder som er effektive eller ineffektive. Dette kan de videre anvende i hvordan de møter barn og unge i chatten, men også til å råde, veilede og gi tips til videre hjelpesøking ved å fortelle hva de selv erfarte at fungerte for dem.

Til tross for den særegne forståelseevnen som kommer med det å ha egne erfaringer, påpeker flere av informantene i studien min at fagkompetanse også er viktig for å kunne tilby gode helse og omsorgstjenester, og at man i kombinasjon med egenerfaringer bør ta nytte av det fagkompetanse kan tilby. Da det ikke foreligger noen krav til kompetanse eller erfaringer hos organisasjonen, kan en tenke seg at det er det medmenneskelige som står i fokus, der chatvertene tar med seg hele seg med de erfaringer, opplevelser og kunnskaper de innehar i møte med brukere i chatten.

Chatvertene i utvalget for denne studien har alle egenerfaringer som pårørende til foreldre med rusproblematikk, og kan dermed ha noen fellestrekk i opplevde følelser gjennom oppveksten, men også i dag som voksne. Dette betyr imidlertid ikke at erfaringene deres kan sammenlignes eller generaliseres på noen måter, da den er helt særegen for den enkelte. På den måten kan vi tenke oss at det særegne med erfaringskompetansen nettopp er det unike og forskjellige, som kan være en stor fordel i møte med det komplekse mennesket og deres sammensatte utfordringer.

Subjektivitetens kraft kan illustreres gjennom dette eksempelet: to unge gutter på 12 og 14 år vokser opp med en rusavhengig mor. 14 åringen observeres å ha økende aggressiv atferd på skolen, er mye sint og frustrert, mens 12 åringen oppleves å være tilbaketrukket, engstelig og stille på skolen. Med én og samme mor er det ikke kun barnas måter å reagere på som kan være forskjellig, men også deres opplevelse av situasjonen kan være annerledes enn den søsknene deres har.

Selv om erfaringskompetansen får økende anerkjennelse som en gyldig kunnskapskilde og en viktig ressurs (Weber & Jensen, 2016, s. 5), og det stilles spørsmålstegn ved om en utvidelse av evidensbegrepet kan føre til at erfaringskompetanse kan passe inn i rammene av evidensbasert praksis (Bøe & Thomassen, 2017, s. 93-94), er det formålstjenlig å se hvorfor

erfaringskompetanse kan være problematisk i et samfunn der evidenskravet står sterkt. Da erfaringskompetanse som kunnskapskilde er basert på en persons unike og subjektivt opplevde liv bestående av subjektive erfaringer og opplevelser, foreligger det en risiko for at denne kunnskapsformen vanskelig lar seg kritisere konstruktivt og objektivt, da den tilhører den enkelte erfaringsinnehaveren. Det er med andre ord ingen som kan utfordre, kritisere eller overprøve erfaringskompetansen.

6. Oppsummering, implikasjoner for praksis og forskning

Oppgavens formål har vært å undersøke hvordan chatverter i tjenesten BaRsnakk anvender egenerfaringene sine i møte med barn som pårørende. Gjennom individuelle kvalitative intervjuer har jeg fått innblikk i informantenes perspektiver på deres rolle og egenerfaringenes funksjon i en slik tjeneste.

Med økende fokus og interesse for erfaringskompetanse og nytenkende løsninger i utviklingen av tjenestetilbud i helse- og sosialsektoren, bidrar denne studien til en forståelse av og kunnskap om hvordan en unik tjeneste som BaRsnakk kan ha en viktig funksjon for sårbare grupper i samfunnet. Til tross for en rekke tilsvarende funn i tidligere studier, skiller denne studien seg ut i form av en vesentlig forskjell, nemlig anonymiteten.

Mine funn viser at bruken av egenerfaringer stort sett er positivt og givende, og organisasjonen har klare rammer som skal sørge for ivaretagelse av chatvertene.

I møte med tjenestebrukere anvender chatvertene egenerfaringene sine som et bakteppe eller mer direkte der de deler av egenerfaringene sine i chatten. Chatvertenes posisjon og erfaringer som pårørende kan bidra med håp, tillit og trygghet hos tjenestebrukerne, og tjenestens format kan fungere som en viktig faktor for trygghetsfølelsen. I tillegg til fordeler for barna som skriver inn til BaRsnakk, får også chatvertene en egennytte i form av å snu deres vonde erfaringer til noe positivt ved å bruke det til å hjelpe andre, samtidig som det også gir dem et nettverk og fellesskap med andre som har lignende erfaringer.

Digitale plattformer kan sies å være spesielt egnet for likemannsarbeid for sårbare grupper i samfunnet, da det gir brukere muligheten til å koble seg med andre som har lignende erfaringer og gjennom fellesskapsfølelsen få snakket ut om utfordringer. Det løser ikke nødvendigvis problemene som foreligger, men normalisering og anerkjennelse av følelser kan få brukere til å føle seg mindre alene med problemene, og samtidig bidra til å gi håp for fremtiden og mot til å søke ytterligere hjelp. Digitaliseringen muliggjør også anonym hjelpesøking, noe som kan bidra til at barn og unge som ellers ville kviet seg for å åpne opp om utfordringene i hverdagen kan gjøre det på en måte som oppleves trygt for dem.

Ved å utvikle flere tjenester som tilbyr muligheten til å oppsøke hjelp anonymt eller at eksisterende tjenester implementerer anonymitet som en del av deres tjenestetilbud, kan terskelen for å oppsøke hjelp trolig senkes betraktelig, da det kan redusere stigma og skam

knyttet til det å søke hjelp. Med dette er det også viktig å bemerke at det å kjenne til tjenestebrukerens identitet også kan ha fordeler i form av at hjelperen for eksempel har bedre muligheter til å gi personlig tilpasset hjelp til brukere og i større grad være i stand til å gi tett oppfølging, og på den måten effektivisere hjelpen som tilbys.

Informantene i studien min har fortalt om tilbakemeldinger de har fått i chatten, og om brukere som ikke sier mye før de logger ut. For å kunne kartlegge bedre den hjelpen som gis av tjenesten kan en ide være å ha en form for oppfølging i etterkant av samtaler, for å bedre ivareta brukerne og få en oversikt over hvordan brukerne opplever tjenesten og hjelpen de har fått, og hvordan tjenesten eventuelt kan forbedres. Ved fare for at anonymiteten skal trues kan man for eksempel utvikle noen enkle og standardiserte spørreundersøkelser som sendes i chatten som brukerne kan svare på hvis de ønsker å gi tilbakemeldinger.

I denne studien har vi såvidt vært innom mulighetene, begrensningene og sårbarheten det innebærer å bruke egenerfaringene sine i møte med barn som pårørende. Det kan dermed forskes nærmere på hvordan det å bruke egenerfaringer i møte med sårbare grupper kan påvirke erfaringsmedarbeideres mentale helse og livskvalitet. Med mer kunnskap på dette området kan erfaringsmedarbeidere i ulike deler av helse- og sosialsektoren bli bedre ivaretatt og få tettere oppfølging for å minske risikoen for utbrenthet eller overbelastning.

Videre kan det undersøkes hvordan BaRsnakk og lignende tjenester kan bruke teknologi som kunstig intelligens for å forbedre tjenesten og tilby bedre støtte, men man kan også på en mer generell basis undersøke mulighetene til å drive hele slike tjenester uten det menneskelige aspektet, med kun kunstig intelligens.

7. Referanseliste

- Barnelova. (1981). Lov om barn og foreldre (LOV-1981-04-08-7). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1981-04-08-7>
- Borg, M., Sjøfjell, T. L., Ogundipe, E. & Bjørlykhaug, K. I. (2017). *Brukeres erfaringer med hjelp og støtte fra erfaringsmedarbeidere innen psykisk helse og rus* (Rapport 2017:2). Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. Hentet fra <https://hdl.handle.net/11250/2459313>
- Bos, A. E. R., Pryor, J. B., Reeder, G. D. & Stutterheim, S. E. (2013). Stigma: Advances in Theory and Research. *Basic and Applied Social Psychology*, 35(1), 1-9. <https://doi.org/10.1080/01973533.2012.746147>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006), Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3.utg.). Gyldendal akademisk.
- Bøckmann, K., Kjellevoll, A. & Bendixen, A. (2021). *Pårørende i helse- og omsorgstjenesten: en klinisk og juridisk innføring*. (3.utg.). Fagbokforlaget.
- Bøe, T. D. & Thomassen, A. (2017). *Psykisk helsearbeid – Å skape rom for hverandre*. (3.utg.). Universitetsforlaget.
- Corrigan, P. W., Watson, A. C. & Miller, F. E. (2006). Blame, Shame, and Contamination: The Impact of Mental Illness and Drug Dependence Stigma on Family Members. *Journal of Family Psychology*, 20(2), 239-246. <https://doi.org/10.1037/0893-3200.20.2.239>
- Ellingsen, s. & Drageset, S. (2008). Kvalitativ tilnærming i sykepleieforskning: en introduksjon og oversikt. *Norsk tidsskrift for sykepleieforskning*, 10(3), 23-28. <https://hdl.handle.net/11250/273570>
- Evenshaug, O. & Hallen, D. (2000). *Barne- og ungdomspsykologi*. (4.utg.). Gyldendal Akademisk.
- Forskningsetikkloven. (2017). Lov om organisering av forskningsetisk arbeid (LOV-2017-04-28-23). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-04-28-23>
- Fusch, P. & Ness, L. (2015). Are We There Yet? Data Saturation in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 20(9), 1408-1416. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2015.2281>
- Goffman, E. (2009). *Stigma: Om afvigerens sociale identitet*. (2.utg.). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

- Hageström, A. S. & Forinder, U. (2022). 'If I whistled in her ear she'd wake up': children's narration about their experiences of growing up in alcoholic families. *Journal of Family Studies*, 28(1), 216-238. <https://doi.org/10.1080/13229400.2019.1699849>
- Hauger, B., Wiker, M. & Hamnes, B. (2020). Sykepleiere strekker ikke til i arbeid med barn som pårørende. *Nordisk sygepleieforskning*, 10(4), 266-279. <https://doi.org/10.18261/issn.1892-2686-2020-04-05>
- Helgesen, L. A. (2021). *Menneskets dimensjoner – Lærebok i psykologi*. (4.utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Helsedirektoratet. (2010). *Barn som pårørende*. (IS-5/2010) [Rundskriv]. Helsedirektoratet. https://afasi.no/wp-content/uploads/sites/2/2017/01/Rundskriv_barn-som-parorende.pdf
- Helsepersonelloven. (1999). Lov om helsepersonell m.v. (LOV-1999-07-02-64). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>
- Hope, L. R. (2022, 7.april). *Loven gir barn som pårørende rettigheter*. Sykepleien. <https://sykepleien.no/meninger/2022/03/loven-gir-barn-som-er-parorende-rettigheter>
- Klausen, R. K. (2016). *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid - En oppsummering av kunnskap*. Nord. Senter for omsorgsforskning. Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2412219>
- Klevan, T., Sjøfjell, T. L., Borg, M. & Karlsson, B. (2018). «Det er litt som et eget språk»: Erfaringsmedarbeideres forståelser og bruk av erfaringsbasert kunnskap i samarbeid med brukere i psykisk helse- og rustjenester. Universitetet i Sørøst-Norge. <https://hdl.handle.net/11250/2577300>
- Krane, V., Sommer, M., Kippenes, M. & Karlsson, B. (2022). 'It's like there's no staff here – we're all a friendly bunch of people' - Young service users' experiences of peer support in a youth-friendly service. *Nordisk Välfärdsforskning*, 7(2), 121-132. <https://doi.org/10.18261/nwr.7.2.4>
- Kufås, E., Billehaug, I., Faugli, A. & Weimand, B. M. (2017). *Når lyset knapt slipper inn: en studie av Chat samtaler med barn og ungdom som har foreldre med rusproblemer*. Oslo: Barn av Rusmisbrukere – BAR. https://www.researchgate.net/publication/329738502_Nar_lyset_knapt_slipper_inn_-_en_studie_av_Chat_samtaler_med_barn_og_ungdom_som_har_foreldre_med_rusmiddelproblemer_Rapport_til_Helsedirektoratet_mai_2017_In_English_When_the_light_barely_reaches_-_a

- Kufås, E., Faugli, A. & Weimand, B. (2015). *Barn og ungdom som har foreldre med rusmiddelproblemer – en kvalitativ levekårsstudie* (Rapport IS-2398). Helsedirektoratet. Hentet fra https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/barn-og-ungdom-som-har-foreldre-med-rusmiddelproblemer/Barn%20og%20ungdom%20som%20har%20foreldre%20med%20rusmiddelproblemer.pdf/_attachment/inline/5ca534a5-7958-4f99-b35c-803739f2aa58:dab53d682bc2b5fb2ff167ab631ef439a71dbfef/Barn%20og%20ungdom%20som%20har%20foreldre%20med%20rusmiddelproblemer.pdf
- Lauritzen, C. (2018). Barn som pårørende anno 2018. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 15(4), 368-373. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2018-04-10>
- Lyngstad, M. B. (2021). 5. «Fuck stigma» - En narrativ undersøkelse av mennesker med rusavhengighet og pårørendes forståelse av, og erfaring med, fordommer. I F. Reidun, S. Vibeke, L. Eva Mila & R. Bodil (Red.), *Hvordan forstå fordommer?* (s. 105-130). Universitetsforlaget. <https://doi.org/10.18261/9788215041261-2021-05>
- Løgstrup, K. E. (1997). *The Ethical demand*. University of Notre Dame Press.
- Malterud, K., Siersma, V. D. & Guassora, A. D. (2016). Sample Size in Qualitative Interview Studies: Guided by Information Power. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753-1760. <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>
- Manskow, U. S., Mebust, T. H., Muravez, M. S. & Trondsen, M. V. (2023). Unge som har foreldre med rusproblemer: En brukerundersøkelse om erfaringer med videobasert samtaleterapi. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 20(1), 15-27. <https://doi.org/10.18261/tph.20.1.3>
- Melby, L., Sand, K., Midtgård, T., Toussaint, P. J. & Karlstrøm, H. (2019). Digitaliseringens konsekvenser for samhandlingen og kvaliteten på helse-, velferds- og omsorgstjenestene. *Norges Forskningsråd*. Hentet fra <https://www.forskningsradet.no/siteassets/publikasjoner/2019/digitaliseringens-konsekvenser-for-samhandlingen-og-kvaliteten-pa-helse--velferds-og-omsorgstjenestene.pdf>
- Mohaupt, H. & Duckert, F. (2010). Barn av rusmisbrukere – Drøfting av sentrale risikofaktorer. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*. <https://psykologtidsskriftet.no/fagartikkel/2010/05/barn-av-rusmisbrukere-drofting-av-sentrale-risikofaktorer>
- Mourra, S., Sledge, W., Sells, D., Lawless, M. & Davidson, L. (2014). Pushing, Patience, and Persistence: Peer providers' perspectives on supportive relationships. *American*

- Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 17(4), 307-328. <https://doi.org/10.1080/15487768.2014.967601>
- Mørland, J. & Waal, H. (2016). *Rus og avhengighet*. Universitetsforlaget.
- Norvoll, R. (2013). *Samfunn og psykisk helse: samfunnsvitenskapelige perspektiver*. Gyldendal Akademisk.
- Opinion. (2023). *Pårørendeundersøkelsen 2022 – unge pårørende*. Helsedirektoratet. https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/parorendeundersokelsen-2022-unge-parorende/P%C3%A5r%C3%B8rendeunders%C3%B8kelsen%202022%20-%20unge%20p%C3%A5r%C3%B8rende.pdf/_/attachment/inline/2b4bff44-ff7c-42ff-a2f0-1eb431db4cf5:b13f91dfce0513e6848ea685b88ffca9fff5ca4/P%C3%A5r%C3%B8rendeunders%C3%B8kelsen%202022%20-%20unge%20p%C3%A5r%C3%B8rende.pdf
- Personopplysningsloven. (2018). Lov om behandling av personopplysninger (LOV-2018-06-15-38). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38>
- Ruud, T., Birkeland, B., Faugli, A., Hagen, K. A., Hellman, A., Hilsen, M., Kallander, E. K., Kufås, E., Løvås, M., Peck, G. C., Skogerbø, Å., Skogøy, B. E., Stavnes, K., Thorsen, E. & Weimand, B. M. (2015). *Barn som pårørende – Resultater fra en multisenterstudie* (Rapport IS-0522). Helsedirektoratet: Akershus universitetssykehus HF. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/319701920_Barn_som_parende_-_Resultater_fra_en_multisenterstudie
- Schifloe, P. M. (2019). *Mennesker og samfunn – innføring i sosiologisk forståelse*. (3.utg.). Fagbokforlaget.
- Selbekk, A. S., Faugli, A., Kufås, E., Løvås, M. & Ruud, T. (2019). *Kunnskapsoppsummering om situasjon og hjelp til barn og partnere av personer med rusmiddelproblemer*. Lørenskog: Akershus universitetssykehus. Hentet fra https://www.researchgate.net/publication/354624123_Kunnskapsoppsummering_om_barn_og_partnere_til_personer_med_rusproblemer
- Simpson, A., Oster, C. & Muir-Cochrane, E. (2018). Liminality in the occupational identity of mental health peer support workers: A qualitative study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(2), 662-671. <https://doi.org/10.1111/inm.12351>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitative metoder*. (5.utg.). Fagbokforlaget.

- Tisdale, C., Snowdon, N., Allan, J., Hides, L., Williams, P. & de Andrade, D. (2021), Youth Mental Health Peer Support Work: A Qualitative Study Exploring the Impacts and Challenges of Operating in a Peer Support Role. *Adolescents*, 1(4), 400-411. <https://doi.org/10.3390/adolescents1040030>
- Torbjørnsen, B. E., Strømstad, J. V., Aasland, A. M. K. & Rørtveit, K. (2014). Relasjonens betydning i psykisk helsearbeid – en kvalitativ studie. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 11(4), s. 328-338. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3010-2014-04-05>
- Torvik, F. A. & Rognmo, K. (2011). *Barn av foreldre med psykiske lidelser eller alkoholmisbruk: omfang og konsekvenser* (Rapport 2011:4). Folkehelseinstituttet. Hentet fra <https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2011/rapport-20114-pdf.pdf>
- Trondsen, M. V. & Manskow, U. S. (2021). Å være terapeut i en unntakstilstand: samtalerapi på nett under koronapandemien til unge som har foreldre med rusproblemer. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 18(2), 125-137. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2021-02-03>
- Trondsen, M. V. & Tjora, A. (2014). Communal Normalization in an Online Self-Help Group for Adolescents With a Mentally ill Parent. *Qualitative Health Research*, 24(10), 1407-1417. <https://doi.org/10.1177/1049732314547708>
- Von Doussa, H., Hegarty, M., Sanders, B., Cuff, R., Tivendale, K., McLean, S. A. & Goodyear, M. (2023). Peer support for children of parents with mental illness (COPMI) in Australia: responses from children, parents and facilitators of the CHAMPS peer support program. *Advances in Mental Health*, 21(1), 55-66. <https://doi.org/10.1080/18387357.2022.2075411>
- Wangensteen, T., Bramness, J. G. & Halså, A. (2019). Growing up with parental substance use disorder: The struggle of complex emotions, regulation of contact, and lack of professional support. *Child & Family Social Work*, 24(2), 201-208. <https://doi.org/10.1111/cfs.12603>
- Wangensteen, T. & Westby, L. C. L. (2021). Breaking the Cycle: Young People's Stories of Protection and Support While Growing up with Parental Substance use Disorder. *Child Care in Practice*, 27(2), 155-168. <https://doi.org/10.1080/13575279.2019.1664989>
- Watson, E. (2019). The mechanisms underpinning peer support: a literature review. *Journal of Mental Health*, 28(6), 677-688. <https://doi.org/10.1080/09638237.2017.1417559>

- Weber, A. K. & Jensen, M. J. F. (2016). *Brukeransettelser. Håndbok for virksomheter som ønsker å ansette personer med egenerfaring innen psykisk helse- og rusfeltet* (Rapport 2016:1). Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. Hentet fra <https://hdl.handle.net/11250/2429318>
- Werner, A. & Malterud, K. (2017). How can professionals carry out recognition towards children of parents with alcohol problems? A qualitative interview study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 45(1), 42-49. <https://doi.org/10.1177/1403494816680802>
- Westerlund, H. (2012). *Mer enn bare ord? Ord og begreper i psykisk helsearbeid*. Erfaringskompetanse.no & Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid. <https://napha.no/content/13259/mer-enn-bare-ord>

Vedlegg

Vedlegg 1 – Informasjonsskriv og Samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet «Frivilliges bidrag i ivaretakelsen av barn og unge som pårørende gjennom anonyme chattetjenester»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke på hvilken måte frivillige med egenerfaring kan bidra i ivaretakelsen av barn og unge som pårørende, og hvordan dette fungerer i praksis over en anonym chattetjeneste.

I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Bakgrunn og formål

I mitt masterprosjekt i rus- og psykisk helsearbeid ved Universitetet i Stavanger (UiS) ønsker jeg å studere de frivilliges bidrag i ivaretakelsen av barn og unge som pårørende av foreldre med rusproblematikk, og hvordan denne ivaretakelsen foregår gjennom den anonyme chattetjenesten av organisasjonen Barn av Rus (BaR).

I dette prosjektet vil det være fokus på hvordan frivillige i organisasjonen Barn av Rus (BaR) jobber og hva det betyr for den enkelte å være frivillig. Det vil også være fokus på deres erfaringer og opplevelser med å bruke egenerfaringer i møte med barn og unge som befinner seg i lignende livssituasjoner. Videre har prosjektet til formål å undersøke de frivilliges opplevelser av muligheter og begrensninger ved bruk av en anonym chattetjeneste til å snakke om vanskelige temaer.

Forskningsspørsmålet som skal analyseres i dette prosjektet er følgende:

- «*Hvordan kan frivillige med egenerfaring bidra i ivaretakelsen av barn og unge som pårørende, gjennom en anonym chattetjeneste?*»

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg har vært i kontakt med fagansvarlig ved organisasjonen og spurt om hun vil hjelpe meg å rekruttere noen frivillige som vil stille til intervju til min studie. Det er ønskelig med 10 informanter.

Inklusjonskriteriene er følgende:

- Egenerfaring: Det vil si at vedkommende har hatt en oppvekst der én eller to foreldre ruset seg
- Erfaring med chattetjenesten

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltakelse innebærer at du og jeg, én-til-én har en dialog og diskuterer spørsmål som er utarbeidet i forkant av intervjuet. Intervjuenes varighet vil være mellom 40-60 minutter. Intervjuguiden vil bli sendt ut i forkant av fokusgruppeintervjuene, slik at du vet hva du blir spurt om og du vil få muligheten til å si ifra om eventuelle spørsmål du ikke ønsker å besvare.

Opplysningene som samles vil hovedsakelig handle om erfaringer og opplevelser rundt det å bruke egenerfaringer i møte med barn og unge i lignende situasjoner, og hvordan det fungerer i praksis gjennom den anonyme chattetjenesten. Det vil bli gjort lydopptak av intervjuene.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

Det er kun jeg og prosjektleder ved Universitetet i Stavanger som vil ha tilgang til opplysningene.

Det vil bli benyttet en lydopptaker under intervjuene og disse vil bli slettet så fort dataene blir verbatim transkribert. I transkriberingen vil alle personopplysninger anonymiseres og behandles konfidensielt. Navn og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med koder som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. For å sikre at uvedkommende ikke får tilgang til lydopptakene vil de bli oppbevart på egnet sted, med passord og brukernavn som kun jeg har tilgang til.

Det vil nevnes at det er frivillige fra organisasjonen BaR som er informanter for denne studien, men enkeltpersoner vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Alt av lydopptak, personopplysninger og informasjon som kan spores tilbake til informantene vil bli anonymisert, og disse opplysningene vil ikke bli lagret lengre enn nødvendig. Prosjektet skal etter planen avsluttes 1.juni 2023, og alle personopplysninger, notater og lydopptak vil bli slettet senest ved prosjektslutt.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Universitetet i Stavanger ved Anne Schanche Selbekk (Veileder og prosjektansvarlig)
→ E-post: anne.s.selbekk@uis.no
→ Mobil: +47 996 19 617

- Student ved Universitetet i Stavanger (Mowsshemy Sivanathan)
→ E-post: m.sivanathan@stud.uis.no
→ Mobil: +47 415 45 221

- Vårt personvernombud: Rolf Jegervatn
→ Personvernombud@uis.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personvertjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektleder
Anne Schanche Selbekk

Masterstudent
Mowsshemy Sivanathan

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om Mowsshemy Sivanathan sitt masterprosjekt om «*Frivilliges bidrag i ivaretagelsen av barn og unge som pårørende gjennom en anonym chattetjeneste*» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg er informert om mine rettigheter som informant, og er innforstått med hva deltakelse i prosjektet innebærer.

Navn:

E-post:

Telefon:

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



[Meldeskjema](#) / [Frivilliges bidrag i ivaretagelsen av barn og unge som pårørende gjennom anonymer chatjetjenester](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

553667

Vurderingstype

Standard

Dato

20.05.2022

Tittel

Frivilliges bidrag i ivaretagelsen av barn og unge som pårørende gjennom anonyme chattetjenester

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det helsevitenskapelige fakultet

Prosjektansvarlig

Anne Schanche Selbekk

Student

Mowsshemy Sivanathan

Prosjektperiode

01.06.2022 - 01.06.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Særlige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.06.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar**OM VURDERINGEN**

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, særlige kategorier av personopplysninger om helse frem til 01.06.2023

LOVLIG GRUNNLAG

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

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Vi vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

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

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring, videosamtale o.l.) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet i tråd med den behandlingen som er dokumentert.

Kontaktperson hos oss: Olav Rosness, rådgiver.

Lykke til med prosjektet!

Intervjuguide for masteroppgave

Innledning/bakgrunn

- Hvor lenge har du vært frivillig?
- Hvor mye tid bruker du på å være frivillig?
- Hva motiverte deg til å bli frivillig i BaRsnakk?
- Hvordan er prosessen med å bli frivillig i BaRsnakk

Hva innebærer det å være frivillig?

- Hvordan jobber dere her på BaRsnakk?
- Hvordan kan en typisk arbeidsdag se ut?
- Har dere noen rammer dere må forholde dere til som frivillige? Isåfall hvilke?
- Hva slags type hjelp kan dere tilby barn og unge gjennom chatten?

Betydning av egenerfaring

- Hvordan vil du si at du bruker egenerfaringen din i møte med barn og unge i chatten?
- Hvordan opplever du det å bruke egenerfaringen din til å hjelpe andre barn og unge i lignende situasjoner?
- Hvordan sørge for at man klarer å skille tilstrekkelig mellom det private/personlige og jobben som frivillig?
- Har du noe jobb/utdanning utenom? Hvordan påvirker dette det frivillige arbeidet?
- Hva vil det si å være frivillig for deg? Hvilken rolle identifiserer du deg med i møte med barn og unge? (eks. Erfaringskonsulent, medmenneske, lærer osv.)
- Hva er en viktig/betydelig fordel personer med egenerfaring har ifht ivaretagelse av barn og unge av foreldre med rusproblematikk, kontra fagpersoner?
- Hvilke muligheter og begrensninger/utfordringer er knyttet til rollen som frivillig med egenerfaring?
- Kjente du som barn noen voksne som hadde opplevd at foreldrene ruset seg? Hvilken betydning hadde det for deg?
- Kan du fortelle litt om muligheter og begrensninger ved bruk av en digital chattetjeneste?

- Kan du fortelle om muligheter og begrensninger ved anonymiteten hos barna som henvender seg i chatten?

Om møtet med barn og unge:

- Hvordan kan en typisk samtale se ut?
- Hva vektlegges i møte med barn og unge i disse chattene når de forteller om vanskelige ting knyttet til familie- og hjemmesituasjonen sin?
- Hvordan kan dere bidra i prosessen med å takle stigma, skam og dårlig samvittighet hos barn av rus?
- Hvordan identifiserer og støtter du opp under barnas/ungdommenes ressurser?
- Hva har gjort mest inntrykk på deg?
- Hvordan blir dere som frivillige ivaretatt på jobb (f.eks. etter ekstra tøffe samtaler).
- Hvilke tilbakemeldinger får dere fra barna?