

# FRÅN SERVICEBRUKARE TILL EXPERT

---

- En studie över hur tidigare servicebrukare upplever sin erfarenhetsexpertroll i socialvården

**Hannah Dang-Kivilompolo**  
Helsingfors universitet  
Statsvetenskapliga fakulteten  
Magisteravhandling i socialt arbete  
Handledare: Ilse Julkunen  
Mars 2021



<b>Tiedekunta – Fakultet – Faculty</b> Statsvetenskapliga fakulteten		<b>Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme</b> Magisterprogrammet i samhällsvetenskaper	
<b>Tekijä – Författare – Author</b> Hannah Dang-Kivilompolo			
<b>Työn nimi – Arbetets titel – Title</b> En studie över hur tidigare servicebrukare upplever sin erfarenhetsexpertroll i socialvården			
<b>Oppiaine/Opintosuunta – Läroämne/Studieinriktning – Subject/Study track</b> Socialt arbete			
<b>Työn laji – Arbetets art – Level</b> Magisteravhandling	<b>Aika – Datum – Month and year</b> Mars 2021	<b>Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages</b> 48	
<b>Tiivistelmä – Referat – Abstract</b> <p>I denna magisteravhandling undersöks hur tidigare servicebrukare med erfarenheter inom psykisk ohälsa, missbruk, somatiska sjukdomar och kriser utbildat sig till erfarenhetsexperter. En erfarenhetsexpert nyttjar sina egna erfarenheter som har bearbetats och rekonstruerats för att kunna stödja människor som befinner sig i sociala svårigheter.</p> <p>Syftet med avhandlingen är att fokusera på expertrollens process och konstruktion, dvs. hur erfarenhetsexperter upplever sitt blivande och varande som expertis och hur de upplever att de blir behandlade i verksamhetssammanhang. Forskningsfrågorna i avhandlingen är följande: hur beskriver erfarenhetsexperterna sin utveckling till expert och sin expertroll? Hur upplever erfarenhetsexperter att deras erfarenhetsbaserade kunskaper legitimeras och erkänns av andra aktörer? I avhandlingen har en kvalitativ metod använts. Studien består av semistrukturerade intervjuer som analyserats med innehållsanalys, närmare bestämt den konventionella (induktiva) ansatsen. Avhandlingens teoretiska referensram utgår från ett maktperspektiv.</p> <p>Sammanfattningsvis, är erfarenhetsexperterna eniga om att man som erfarenhetsexpert bör ha ett förflutet i någon social svårighet som man bearbetat genom erfarenhetsexpertsutbildning. Erfarenhetsexperterna bör dessutom ha en genuin vilja att hjälpa andra människor. För erfarenhetsexperterna innebär stödjandet av andra människor även; en personlig utveckling, stärkandet av erfarenhetsexpertisrollen, gynnandet av den egna rehabiliteringsprocessen samt att den egna egenmakten förstärks. En av byggstenarna till att erfarenhetsexperternas erfarenhetsbaserade kunskaper legitimeras är att de genomgått en erfarenhetsexpertsutbildning. Den mest signifikanta legitimeringen kommer från klienterna och patienterna som upplever att erfarenhetsexperterna gör en betydande insats för att hjälpa dem.</p>			
<b>Avainsanat – Nyckelord – Keywords</b> Erfarenhetsexpert, erfarenhetsexpertverksamhet, makt, Michel Foucault, kvalitativ forskning			

**Ohjaaja tai ohjaajat – Handledare – Supervisor or supervisors**

Ilse Julkunen

**Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited**

E-Thesis, Helsingin yliopiston kirjasto, Helsingfors universitets bibliotek, Helsinki University Library

**Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information**

## Innehållsförteckning

1 INLEDNING .....	1
1.1 Syfte och frågeställningar .....	4
2 TIDIGARE FORSKNING .....	5
2.1 Innebörden av olika benämningar för servicebrukare .....	5
2.2 Presentation av forskning beträffande erfarenhetskunskap .....	7
2.2.1 Hur erfarenhetskunskap kan nyttjas i demokratin av Taina Meriluoto (2018).....	7
2.2.2 En personlig sjukdomshistoria av Päivi Rissanens (2015) .....	9
2.2.3 Tidigare barnskyddsklienter – nu som resursstarka aktörer av Reidun Follesøs (2004) .....	10
3 MAKTH OCH KUNSKAP .....	11
3.1 En kort definition av maktens innebörd .....	11
3.2 Introduktion av Michel Foucault.....	12
3.2.1 Makt/vetande.....	13
3.2.2 Governmentality.....	15
3.2 Kunskapsanspråk (knowledge claim).....	17
3.3 Brukarmakt .....	19
4 METODDEL .....	20
4.1 Kvalitativ forskning.....	20
4.2 Intervjuer .....	20
4.2.1 Etiska frågor i intervjusammanhang.....	21
4.2.2 Informerat samtycke .....	21
4.2.3. Konfidentialitet.....	21
4.2.4 Konsekvenser .....	21
4.3 Insamling av det empiriska materialet.....	22
5 ANALYS.....	25
5.1 Innehållsanalys.....	25
5.2 Tre tillvägagångssätt för kvalitativ innehållsanalys.....	26
5.2.1 Konventionell ansats.....	26
5.3 Verkställandet av analysen .....	27
6 RESULTAT.....	28
6.1 Erfarenhetsexperternas expertroll .....	28
6.1.2 Vägen till att bli erfarenhetsexpert .....	28
6.1.2 Komplettering till professionella.....	31
6.1.3 Flexibelt arbetssätt och professionella dilemman.....	31
6.1.4 Erfarenhet som främsta arbetsverktyg .....	33
6.1.5 Erfarenhetsexpert-titeln .....	34
6.1.6 En hjälpande hand .....	35

6.2 Erkännande och legitimerande av erfarenhetsbaserade kunskaper .....	35
6.2.1 Erfarenhetsexperts utbildningen .....	35
6.2.2 Stärkandet av kunskapsanspråket .....	36
6.2.3 Försvagandet av kunskapsanspråket .....	37
6.2.4 Digital, - muntlig och fysisk feedback.....	38
6.2.5 Erfarenhetsbaserade kunskapens inflytande.....	38
7 DISKUSSION .....	40
Bilaga 1. Informationsbrev.....	46
Bilaga 2. Samtyckesblankett .....	47
Bilaga 3. Intervjuguide.....	48

# 1 INLEDNING

Erfarenhetsexpertverksamhet är en form av verksamhet som baserar sig på medborgares och icke-statliga verksamheters erfarenheter över hur man hanterar och klarar av svåra problem. Erfarenhetsexpertverksamheten har en koppling bland annat till AA- verksamheten från 1930-talets USA, där *kamratstöd* är en signifikant faktor. På 1940-talet kom dylik verksamhet till Finland. Kamratstödsverksamhet blev allt sedan vanligare i mitten av 1990-talet, speciellt inom funktionshinders-, patient-, missbruks och mentalorganisationer. (THL, 2014, s. 6.)

I Finland är erfarenhetsexpertverksamheten ett relativt nytt fenomen som utvecklades under 2000-talet, dess verksamhet och praxis varierar runtom i Finland (Koulutetut Kokemusasantuntijat (KokoA) ry., 2017, s. 4). Erfarenhetsexpertverksamheten som koncept och praktik kommer från social- och hälsovården i Storbritannien, där man ville hitta en aktiv roll för servicebrukare. Enligt Noorani (2013, s. 50) insåg social- och hälsovården i Storbritannien värdet av att involvera brukarna. Man insåg att brukarna hade erfarenheten av att lida av psykiska problem, ofta var brukarna även medvetna om vad som förorsakade deras illamående. Brukarna kunde många gånger även identifiera vilken slags hjälp de skulle vara i behov av för att förbättra sitt mående. Noorani skriver också att brukarna hade kunskap över vilken slags hjälp de kunde få samt om det förekom brister i hjälpen som erbjöds dem.

I Finland var det mentalvårdsorganisationen som introducerade begreppet *erfarenhetsexpert* till den finska välfärdssektorn. Mentalvårdsorganisationen hade i regelrätt tagit modell av Storbritannien och Danmark (Meriluoto, 2018b s. 66). Enligt Toikko (2016, s. 293) är en erfarenhetsexpert en person som i första hand har erfarenhet av att vara servicebrukare och i andra hand en person vars erfarenhetskunskap nyttjas i hälso- och sjukvården. En erfarenhetsexpert kan definieras som en person som genomgått en erfarenhetsexpertsutbildning; antingen som patient, serviceanvändare eller som en nära anhörig. Personen har personlig erfarenhet till exempel inom något av följande områden: psykisk ohälsa, missbruk, somatiska sjukdomar och kriser. Dessutom vill personen utveckla tjänster eller service och hjälpa andra utgående från sina erfarenheter (Social- och hälsovårdsministeriet (STM), 2009 s. 20 & KokoA, 2017, s. 5).

Enligt Healy (2000) visar forskning att genom att bjuda in erfarenhetsexperter att delta i planering och verkställandet av social service ökade deras självbestämmande makt (*empowerment*) och till följd av detta blev de även mera ansvariga över sina egna liv. Barnes (2009, s. 219–220) framhåller också att genom servicebrukares deltagande blev social servicen mera effektiv och på så vis även kostnadseffektiv.

På politisk nivå inser även politiker värdet av involvering av erfarenhets- samt brukarmedverkan som främjar både individen och samhället på många olika sätt. I till exempel Regeringsprogrammet för statsminister Antti Rinnes<sup>1</sup> regering 6.6.2019 *Ett inkluderande och kunnigt Finland: ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart samhälle*, är målen bl.a. att trygga förutsättningarna för delaktighet och mångsidig verksamhet i civilsamhället på riksomfattande-, regional- och lokalnivå. Ojämlighet i samhället bekämpas således genom *delaktighet*, möjlighet att delta i meningsfull verksamhet i samhället och att se till att autonomi i organisationers verksamhet tryggas. I och med social- och hälsovårdsreformen innebär det att ansvaret för att ordna social- och hälsotjänster hänvisas till 18 självstyrande landskap. Fullmäktigeledamöter väljs genom direkta val och ansvarar för beslutsfattandet i landskapen, på så vis förstärks invånarnas delaktighet och närdemokrati. (Statsrådets publikationer, 2019.)

Även i rapporten *Tiekartta 2030* utfärdad av Institutet för hälsa och välfärd (på finska *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*, 2019b, s. 22) nämns klienters och patienters delaktighet (*asiakasosallisuus*) ofta som en vägledande princip i socialt arbete. THL (2019a) framhäver, också att bland annat målen i socialhälsovårdsreformen (*sote*) är att öka ett klient- och kundnära service, tillgänglighet och jämställdhet i servicesystemet. Målen uppnås genom att stärka brukardelaktigheten, därför kan erfarenhetsexpertverksamheten ses som ett medel för att öka denna delaktighet.

I den starka traditionen där endast sakkunniga uttalar sig om beslutsfattande kan man sedermera konstatera ett paradigmskifte, där bl.a. erfarenhetsexperter fått mera utrymme att verka (Meriluoto, 2018a s. 11). Toikko (2016, s. 292) skriver att involvering av servicebrukare i social- och hälsovården är ett centralt tema i det sociala arbetets akademiska värld.

---

<sup>1</sup> Antti Rinne avgick som statsminister 3.12.2019. Ny statsminister Sanna Marin valdes 8.12.2019; regeringsprogrammet förblev dock, detsamma.

Servicebrukares inblandning i planeringen, framförandet och evaluering av service är väldigt aktuellt i dagens socialpolitik (som framförs till exempel Beresford 2009 & Carr 2010).

McLaughlin (2009, s. 1111) skriver att benämningen erfarenhetsexpert är en viktig omklassifiering av förhållandet mellan t.ex. socialarbetare och serviceanvändare. Till skillnad från benämningarna serviceanvändare, klient, brukare och kund tillskrivs erfarenhetsexperter den kunskap som baserar sig på personens erfarenheter av att använda service. Som professionell bör man därför erkänna erfarenhetsexpertens expertis. THL (2014 s. 19–28) påpekar att begreppet erfarenhetsexpert används som ett allmänt paraplybegrepp för olika roller och uppgifter som en erfarenhetsexpert kan inneha. En erfarenhetsexpert kan b.la. fungera som: erfarenhetsexpert, utbildare, utvecklare, informatör, som arbetspar till en professionell, grupphandlare, som stödperson med mera.

Enligt Meriluoto (2018a, s. 23) har praktiker och erfarenhetsexperter väldigt olika åsikter angående vem som borde få vara erfarenhetsexpert och vad deras uppgifter och möjlighet till påverknin g borde vara. En faktor som leder till delade åsikter är erfarenhetsexperternas utbildning. Vissa aktörer (exempelvis föreningen KokoA) erkänner erfarenhetsexperter endast om de fått en viss specifik utbildning för erfarenhetsexperter. Andra ser dessa utbildningar som problematiska trösklar och konstgjorda urvalsprocesser (t.ex. Meriluoto, 2018c).

Utbildningarna kan beskrivas som mognadsprocesser där, framtida erfarenhetsexperter så att säga förvandlar deras erfarenheter till berättelser och går från ett självcentrerat tänkande till ett kollektivt tänkande. På så sätt får de en bredare förståelse, istället för att bara utgå från sina egna erfarenheter. Meriluoto (2018a, s. 23) lyfter fram varierande längd av erfarenhetsutbildningar, allt från sex dagars kurser till två års processer. De vanligaste komponenterna i utbildningarna är olika metoder för att rekonstruera deltagarnas berättelser och tillgodose ytterligare vetenskapligt tänkande.



## 1.1 Syfte och frågeställningar

Erfarenhetsexperttiteln är inte en yrkesbeteckning som man skaffar genom professionsutbildning, utan den grundar sig på utnyttjandet av egna erfarenheter som bearbetas och rekonstrueras för att utveckla tjänster eller service. Tanken är att man genom erfarenhetsexperter kan stärka en klient- och kundnära service, tillgänglighet och jämställdhet i servicesystemet (t.ex. STM, 2009.) Under 2000-talet har det utvecklats korta utbildningar för erfarenhetsexperter. Både erfarenheter och utbildningstid varierar och det finns behov av att kritiskt granska erfarenhetsexperters expertroller och hur deras erfarenheter tas till användning och legitimeras.

Syftet med denna magisteravhandling är att fokusera på expertrollens process och konstruktion, dvs. hur erfarenhetsexperter upplever sitt blivande och varande som expertis och hur de upplever att de blir behandlade i verksamhetssammanhang, t.ex. tas de på allvar när de uttrycker sina åsikter, eller är deras deltagande enbart symboliskt?

Mina forskningsfrågor i magisteravhandlingen sammanfattas i följande två punkter:

- Hur beskriver erfarenhetsexperterna sin utveckling till expert och sin expertroll?
- Hur upplever erfarenhetsexperter att deras erfarenhetsbaserade kunskaper legitimeras och erkänns av andra aktörer?<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Såsom andra erfarenhetsexperter, servicebrukare, professionella, åhörare, klienter, patienter m.m.

## 2 TIDIGARE FORSKNING

### 2.1 Innebörden av olika benämningar för servicebrukare

Serviceomtagarnas benämning har varierat genom årtionden och för varje benämning återspeglas en viss period och tankegång bakom begreppen. Nedan ges en introduktion till innebörden av olika benämningar för servicebrukare.

I inledningen presenterades benämningen erfarenhetsexpert som en viktig omklassifiering av förhållandet mellan socialarbetare och serviceanvändare. Till skillnad från tidigare benämningar (serviceanvändare, klient, brukare, kund) baseras erfarenhetsexpertens kunskap i att använda service, därför bör professionella erkänna erfarenhetsexpertens expertis.

Inom det sociala arbetet beskriver man den som mottar den sociala servicen som klient, patient, kund, servicebrukare och nu även som erfarenhetsexpert. De olika benämningarna är väldigt signifikanta eftersom de påtalar olika identiteter, identifierar olika förhållanden och uppmärksammar olika maktförhållanden. (McLaughlin 2009, s. 1111–1102).

Begreppet **klient** innebär en konstruktion av serviceomtagaren som någon som är i behov av hjälp, för att de saknar egna förmågor och färdigheter att hjälpa sig själva. Därför är de i behov av socialarbetare som besitter kunskap. Denna konstruktion belyser en hierarkisk maktposition där socialarbetaren ses som den som besitter specialkunskap och därigenom innehar makten att förändra klientens situation. Ansvaret vilar både hos klienten, det sociala arbetet och självaste organisationen (McDonald, 2006 s. 118).

McDonald (2006, s.115) menar att **konsumenter** betecknar en relation där välfärd ses som en produkt för konsumenten. **Kunder** däremot betecknar å andra sidan en marknadsföring av socialvården, där välfärd är en vara för kunden. Det finns en distinktion mellan dessa två begrepp, de har en tendens att överlappa varandra och används ofta parallellt i Storbritannien. McLaughlin (2009, s. 1104) påpekar dock att man som läsare borde vara medveten om skillnaderna mellan dessa två begrepp.

McDonald (2006, s.123–125) gör ytterligare distinktionen mellan **brukare** och kunder. För brukare är välfärden även en produkt, men brukarna övervakas av s.k. förvaltare som är ansvarig inför sina chefer och staten. Förvaltaren är så att säga mer lojal till cheferna och staten än mot sin egen profession och gentemot brukarna, enligt forskaren.

Begreppet **servicebrukare** kommer både från konsumenttraditionen från 1990-talet och demokratitraditionen för att utveckla och säkerställa hållbar service. Servicebrukarrörelsen är ett sätt att få sin röst hörd när det gäller hur service utvecklas och ordnas, eftersom servicebrukare är de som servicen är riktad till. Termen *user* används ofta i ett globalt perspektiv, som syftar på någon som är beroende av droger. (McLaughlin, 2009 s. 1111, 1106–1107.)

Begreppet **erfarenhetsexpert** är problematiskt när man börjar utreda gränserna för expertis. Vem är erfarenhetsexpert och vem bestämmer vilka kriterier vi ska använda oss av? Titeln innehåller termerna expert och erfarenhet, vilka kan uppfattas som motstridiga begrepp. Termen erfarenhet är problematisk. Människor behöver inte nödvändigtvis lära sig av sina erfarenheter och fem år av erfarenhet kan betyda, fem erfarenheter totalt under fem år. Termen erfarenhetsexpert möjliggör både positiva och negativa praktiska erfarenheter. Termen omfattar de som använder eller använt service, de som nekats service, de som fått inadekvat service och de som lever tillsammans med eller vårdar personer som använder service. Det är därför svårt att urskilja vem som inte är en erfarenhetsexpert. Det går inte heller att bestämma hur de olika erfarenheterna kan evalueras eller jämföras med varandra. (McLaughlin, 2009, 1112–1113.)

Enligt Beresford (2002, s. 95–96) hade allmänheten på 2000-talet ett stort intresse för delaktighet i offentlig- och socialpolitik, speciellt i socialvården. Intresset för den ökade delaktigheten kan huvudsakligen spåras till två händelser. Den första, är att den politiska högern fick mer inflytande både i Storbritannien och internationellt. Den politiska högern förespråkade ett mer marknadsetablerade sätt i den offentliga politiken och mindre inblandning av staten, som exempelvis efterfrågan av service, individuella lösningar och eget ansvar för den egna välfärden och hälsan. För det andra växte rörelser och organisationer inom välfärden och hälsovården. Dessa bestod av individer som var serviceanvändare inom bl.a. funktionshinder, mentalvården och äldreomsorgen m.m.

Under de senaste årens utvecklingsarbete har kännedom om och förståelse för erfarenhetsexperternas roll ökat. Erfarenhetskunskap har börjat användas t.ex. i samutvecklingsprocesser, där arbetstagare och serviceanvändare utvecklar tjänster tillsammans. Erfarenhetsexperter erbjuds allt mer krävande expertuppgifter, som att exempelvis arbeta tillsammans med professionella. Detta medför utmaningar i utbildningen, där erfarenheter, det egna kunnandet och de nya arbetsuppgifterna kan slås samman. (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela, 2019, s. 10).

Videmšek (2017, s. 173) framför att erfarenhetsexperter kan ingå i forskarteam och på så vis vara konsulter. Erfarenhetsexperterna kan även själva göra undersökningar i samarbete med professionella. McLaughlin, (2015, s. 155) menar att när servicebrukare engagerar sig i servicen går servicebrukaren från att vara objekt till subjekt, från en social aktör till aktiv deltagare. En del forskare (t.ex. Videmšek, 2017; McLaughlin, 2009) påvisar att inkludering av erfarenhetsexperter i välfärdsservicen medför förändring i maktförhållanden, eftersom de inte längre innehar en servicebrukarroll.

På basen av ovanstående begreppspresentation väljer jag i denna avhandling att kalla servicemottagare för *servicebrukare*, eftersom servicebrukare likt erfarenhetsexperter strävar efter att utveckla och förbättra den sociala servicen.

## **2.2 Presentation av forskning beträffande erfarenhetskunskap**

Till följande introduceras forskning över hur erfarenhetskunskaper kan nyttjas, implementeras och bearbetas för att hjälpa enskilda individer, såväl som att bidra till utvecklingen av den sociala servicen på varierande sätt.

### **2.2.1 Hur erfarenhetskunskap kan nyttjas i demokratin av Taina Meriluoto (2018)**

Taina Meriluoto (2018a) har forskat närmare kring erfarenhetsexpertverksamheten i Finland och skrivit en doktorsavhandling: *Making experts-by-experience – Governmental ethnography of participatory initiatives in Finnish social welfare Organisations*. I avhandlingen analyserar hon erfarenhetsexperterna i den finska sociala välfärdskontexten som en del av *delaktigheten* som representeras som en ny form av demokrati. Studien utgår ifrån ett regeringsetnografiskt närmandesätt som tittar närmare på hur en person med svåra erfarenheter görs till expert (över

sitt eget liv). Meriluoto använder sig av Foucaults tankegångar om subjektiveringsprocesser som byggs upp med kunskapsanspråk<sup>3</sup> som metod för (politisk)styrning.

Meriluotos (2018a, s. 96–101) avhandling är väldigt kritisk i sin natur och indikerar på att det politiska deltagandet för erfarenhetsexperter kan beskrivas som ett spel för gallerierna. Meriluoto menar att erfarenhetsexperter omringas av epistemologiska trösklar som gör det möjligt att de handplockas till olika samhällsprojekts ändamål. Erfarenhetsexperterna väljs ut genom ett selektivt urval och inte genom ett representativt urval, detta ger en anledning till att oroa sig över demokratin. Erfarenhetsexperter inkluderas således i beslutsfattningen m.a.o. som ett symboliskt deltagande.

Trots att Meriluoto (2018a, s. 79) är kritisk över hur erfarenhetsexperterna nyttjas i det politiska spelet, skildrar hon även det positiva med *processen* att bli erfarenhetsexpert. Hon framhåller att deltagarna hade mera egenmakt över sina liv – förutsatt att de fullföljde utbildningen. Genom träning och skolning lärde erfarenhetsexperterna sig att dela sina berättelser på ett adekvat sätt och omvandla deras tidigare svåra erfarenheter till arbetsverktyg.

Enligt Meriluoto (2018a, s. 89) så måste servicebrukare genom gå vissa nyckelmoment för att bli erfarenhetsexpert. Detta illustreras som följande:

---

<sup>3</sup> Kunskapsanspråk ses som socialt konstruerande, skapas genom interaktioner och förhandlande. I detta sammanhang att kunna presentera *neutral* och *objektiv kunskap*.

### Nyckelmomenten till att bli erfarenhetsexpert



Behovet av att göra något (betydelsefullt) med erfarenheten.

Söker sig till erfarenhetsexperts utbildning.

Bevisar att man är redo att bearbeta sina upplevelser.

Utvecklar sina erfarenheter till verktyg – neutral attityd och distansering till sina erfarenheter.

Egenmakt (*Empowerment*) förstärks.

Ny mening och användning av erfarenheterna.

Verkar som erfarenhetsexpert i samarbete med yrkesutövare och administration.

Erfarenhet av att hjälpa andra och märkt inverkan.

Växer ur rollen som erfarenhetsexpert och fördjupar sig vidare t.ex. genom fortsatta studier.

Illustration 1. Nyckelmomenten till att bli en erfarenhetsexpert (omarbetad illustration av Meriluoto 2018a, s. 89).

### 2.2.2 En personlig sjukdomshistoria av Päivi Rissanens (2015)

Päivi Rissanen (2015) är en forskare som har studerat sina egna erfarenheter av att insjukna och sin rehabiliteringsprocess tillbaka till arbetslivet. Studien kan beskrivas som personlig och studien präglas av en genuin äkthet. Det som kan lyftas fram i Rissanens (2015, s. 32) studie är att hon kunde urskilja åtta betydelsefulla händelser. Händelserna börjar med sjukdomens bakgrund, tiden före insjuknandet, insjuknandet, rehabiliteringsupplevelser och slutar med upptäckten av en ny plats i samhället. Att bli intagen på sjukhus, få en diagnos, erfarenhet av placering på öppenvården, att fortsätta studera, finna kamratstöd och att återvända till arbetslivet är händelser som har förändrat forskarens liv och öppnat upp nya perspektiv till människor och miljöer.

Rissanens (2015, s. 210) studie har hjälpt henne att skildra hennes egen sjukdom och rehabiliteringsprocess och hjälpt henne att se förändringarna i hennes liv. Hennes roller som patient, klient, erfarenhetsexpert och forskare har format, enligt Rissanen henne till en kunnig person. Rissanens sjukdomshistoria har sin vändpunkt när hennes diagnos ändras till det bättre. Som en kedjereaktion av den goda diagnosen ändras hennes identitet och även hennes

kraftresurser utvecklas, tack vare framgångsrik psykoterapi. Allt detta möjliggjorde att Rissanen kunde återvända till arbetslivet och påbörja sin studie.

### **2.2.3 Tidigare barnskyddsklienter – nu som resursstarka aktörer av Reidun Follesøs (2004)**

Reidun Follesøs (2004, s. 9) forskning tar avstamp i regeringsrapporten *Barnevernet i Norge — Tilstandsvurderinger, nye perspektiver og forslag til reformer* (NOU) (2000:12). Det är en rapport där man gjort omfattande granskningar och bedömningar av välfärdstjänster för barn. En av sakfrågor som lyfts fram i rapporten är barnskyddets kontakt med frivilliga organisationer och organisationernas roller. I rapporten påpekas att frivilliga organisationer har spelat och fortfarande spelar en viktig roll i det förebyggande barnskyddsarbetet. Enligt rapporten finns det mycket potentiella möjligheter att vinna på samarbetet mellan organisationer och myndigheten som upprätthåller barnskyddet. Rapporten uppmanar därför till intensifiering av samarbetet mellan myndighet och de frivilliga organisationerna.

Follesøs (2004, s. 11) forskning kretsar kring organisationen *Landsforeningen for barnevernsbarn*, hon motiverar valet med att organisationen upprätthålls av individer som är eller varit klient inom barnskyddet. Forskaren (s.186–189) konkluderar att de tidigare barnskyddsklienterna inte längre utmålas som offer i sina tidigare barnskyddsklients historier utan numera ses som resursstarka aktörer.

Gemensamt för de tre forskningarna som det hänvisats till här ovan är att de beskriver hur personer med svåra erfarenheter och upplevelser kan tillgodogöra erfarenheterna i olika sammanhang. Forskningarna visar även exempel på hur erfarenhetsmedverkan kan tillämpas, nyttjas samt utveckla den sociala servicen.

## 3 MAKT OCH KUNSKAP

I det traditionella sociala arbetets praktik utgår man ifrån att den professionella innehar makten att avgöra vad den passiva klienten har för behov av hjälp. Man förväntar sig att den goda klienten ska göra som hen blir tillsagd utan att ifrågasätta tillsägelsen (McLauglin, 2009, s.1103). När tidigare servicebrukare utbildat sig till erfarenhetsexpert leder detta till ett maktskifte mellan erfarenhetsexperter och professionella.

För att få en förståelse över maktskiftet samt de upplevda maktinslagen i erfarenhetsexperternas erfarenheter tar jag b.l.a. hjälp av filosofen och idéhistorikern Michel Foucault (1926 – 1984). Foucault har haft ett betydande inflytande gällande maktdiskussionen och han har myntat en rad begrepp t.ex. som *makt/vetande*, *disciplinen*, *biomakten*, *suveränitetsmakten* och *governmentality*. Av Foucaults nämnda begrepp koncentrera mig mest på begreppen *makt/vetande* och *governmentality* (styrningsrationalitet), jag uppmärksammar även kunskapsanspråk och brukarmakt senare i kapitlet.

### 3.1 En kort definition av maktens innebörd

Nationalencyklopedin (u.å) definierar makten som följande:

*Makt, inom samhällsvetenskapen antingen handling, dvs. maktutövning, eller förmåga, dvs. maktresurser. Makt utövas direkt när en aktör A får en aktör B att handla enligt A:s vilja, även om handlingen strider mot B:s vilja eller intressen, men kan också utövas på indirekt väg. Grunden för A:s förmåga att utöva makt utgörs av maktresurser, med vilka A kan belöna eller bestraffa B...*

Nationalencyklopedins (u.å) definition av makt verkar även vara i konsensus med Börjessons och Rehns (2009, s. 19) skildring av det enklaste maktförhållandet. Nämligen förhållandet mellan två människor, där den ena har en tydlig makt över den andra personen och på så sätt tvingar den andra att göra något mot personens vilja. Denna typ av relation kan sammankopplas till våldet och tvånget i maktteknik och det är just den här relationen samt denna definition av makt som vi ofta ser, därmed ger det intrycket att makt är något icke-önskvärt, menar författarna.



Karlsson och Börjesson (2011, s. 61) skriver att makt är ett grundläggande begrepp i relationen mellan olika parter. Det är omöjligt att tänka sig relationer som inte innehåller inslag av makt. Författarna ger exempel på relationen mellan barn och föräldrar, mellan partners, mellan köpare och säljare och mellan nationer som alla innehåller inslag av makt.

Börjesson och Rehn (2009, s. 18) framhåller att till vardags hänvisar man till makten som om något man har, det tillskrivs som en egenskap eller framhävs som något som är bundet till en viss person. Uttryck som ”dom med makt” eller ”hon har makt” är vanliga. Karlsson och Börjesson (2011, s. 62) menar att det är först när det hettar till som det går att urskilja det verkliga maktförhållandet mellan parterna. Så länge det inte finns olika intressen som ställs mot varandra märker man inte nödvändigtvis av maktförhållandet.

### **3.2 Introduktion av Michel Foucault**

Börjesson och Rehn (2009, s. 44) skriver att ingen annan har påverkat den moderna diskussionen om makt lika mycket som Foucault, författarna går så långt som att säga ”att den moderna diskussionen om makt är en diskussion om Foucault”. Tengland (2012 s. 233–234) är inne på samma linje och skriver att Foucault var en av sin tids mest kända, inflytelserika och omdebatterad intellektuella person, hans författarskap är dock inte lättläst. Tengland beskriver Foucaults stil som ”blommig” och full av metaforer.

Trots Foucaults betydande inflytande lyfter Tengland även fram att (2012, s. 255) att Foucault är en kontroversiell författare. Tengland skriver b.l.a. att Foucault har ”kritiserats för att med sin kunskap- och värderativism gå i nyliberalismens ledband och för att ha infört ett alltför vagt och vittomfattande maktbegrepp som innefattar i stort sett all mellanmänsklig påverkan”. Trots kritiken säger Tengland att det inte går att neka Foucaults inflytande som fortsätter in på 2000-talet, hans idéer är värda att diskuteras trots hans bortgång.

Enligt Tengland (2012, s. 245) porträtteras Foucaults maktteori främst i böckerna *Övervakning och straff* (1975), *Sexualitetens historia 1* och ett stort antal artiklar som finns publicerade i boken *Power/Knowledge*. Tengland lyfter fram att Foucaults maktdiskussioner inspirerats från psykiatri-, det medicinska-, och från det demografiska området.

Författarparet Börjesson och Rehn (2009, s. 45) menar att Foucault vände upp och ner på våra antaganden över hur makt och kontroll fungerar. Foucault ville uppmärksamma hur idéer om makt, exklusion och hur kontroll egentligen skapades. Författarna menar att vi ofta har en föreställning om att samhället utvecklades från primitiva till civiliserade strukturer. Foucault ville däremot visa hur strukturer utgörs inom ramen för sin tids förutsättningar och menar att vi bär med dessa gamla strukturer med in i vårt "civiliserade" och moderna tid. Foucault ville ifrågasätta idén om en konstant utveckling i det sociala, och istället peka på hur t.ex. makt som begrepp ständigt omskapas utan att väsentligt utvecklas.

### 3.2.1 Makt/vetande

#### Makt/vetande

*It is not possible for power to be exercised without knowledge, it is impossible for knowledge not to engender power.*

– Foucault (1980, s. 52)

Foucault har myntat begreppet *makt/vetande*, vilket innebär att han inte gör skillnad mellan makt och vetande. Makt ska inte förstås som effekterna eller resultatet av att ha kunskap utan att makten uppstår genom att vetandet skapar förutsättningar för olika sätt att tänka och att vara (Tengland, 2012, s. 245). Makt och kunskap är oskiljbara och obundna med varandra, för att lyfta fram detta skrevs båda begreppen ihop som makt-kunskap (*Power/Knowledge*). För Foucault är kunskap närvarande i alla maktrelationer. Makt och kunskap är alltså beroende av varandra och på så vis förutsätter varandra menar Nilsson (2008, s. 84).

Nilsson (2008, s. 85–86) lyfter fram att Foucaults målsättning inte var att förklara, förstå eller tolka makten utan att beskriva hur makten utövades och vad den åstadkom, dess verkningar och effekter. Makt kan således endast existera som en aktivitet, det går inte att besitta eller äga makt utan att använda den. Makt kan på så vis inte vara dold utan den existerar endast som *utövad* makt. Enligt Nilssons avser Foucault att makt ska studeras som något som cirkulerar i ett ständigt spel där olika krafter och verkningar griper in i varandra, omformas och upplöses. Foucault poängterar att makt är något dynamiskt, något som hela tiden befinner sig i förändring. Detta innebär att styrkeförhållandena ständigt kan förändras, den som vid ett tillfälle är i

överläge kan vid ett annat vara i underläge och vice versa. Sådana förändringar kan i stort sett vara resultat av både medvetna-, omedvetna och oöverblickbara handlingar.

Foucaults synsätt har att göra med att han inte ser maktutövningen som något som bara verkar uppifrån och ner (t.ex. lagar och förbud). Makten är inte heller, enligt Foucault endast förtryckande, istället kan man även se makten som producerande. Den förändrar det faktumet genom att den skapar nya kunskapsfält och nya sätt att vara på, nämligen nya subjekt. Vetenskapsområdena psykiatri och medicin medför vetenskapliga statusregler och möjligheter över hur vi människor ska vara, tänka och handla. Förmågan att framställa och omvandla är inte förtryck eftersom människan inte har någon given natur. Människan är inget innersta väsen eller naturgivet eller autentiskt jag. Med tiden ändras människan och det finns inget sätt att vara som är mer naturligt än det andra. Människan är en historisk produkt, människans kropp har inte någon pre-diskursiv existens utan den bildas av diskurser, det vill säga den är en social produkt utan ontologisk bestämning. (Tengland, 2012, s. 246.)

Börjesson och Rehn (2009, s.46–47) skriver att makten och kunskapen utvecklades sida vid sida, om vi vill förstå makten måste vi intressera oss i hur dylika kunskapsregimer uppstår. Hur skapas t.ex. medicinens legitimitet. Hur går man från idén att brottslingar ska straffas till att de kan rehabiliteras? Makt/kunskap utnyttjas för att disciplinera oss, för att göra oss till kontrollerbara subjekt. Börjesson och Rehn menar att enligt Foucault finns det en uppsjö av regimer som arbetar vars syfte är att göra oss medgörliga.

Makten i sig själv är rationell, en rationalitet som hänförs till de metoder med vilka den praktiseras. När någon utövar makt vet personen ofta vad personen gör eller vill åstadkomma, däremot har personen ingen överskådlighet eller kan påverka de slutgiltiga konsekvenserna av sina handlingar. Det finns alltid s.a.s. en osäkerhetsfaktor, som leder till att handlingar ofta får andra effekter än de kanske ursprungligen var avsedda för, maktförhållanden kan på så sätt ändras och kastas om. (Nilsson 2008, s. 87.)

Makten är enligt Foucault av produktiv karaktär, makt är något som ständigt produceras och därmed också ökas. Maktens produktiva karaktär innebär inte bara att den produktiv i olika storheter, utan att vi också drar nytta av makten. Vi accepterar makten inte bara för att den undertrycker eller är en form av förbud, utan även att makt producerar saker, frambringar njutningar (t.ex. åstadkomma resultat), skapar vetande och diskurser. Maktens främsta uttryck

är inte att förrycka eller tyrannisera, om det vore så skulle makten vara mindre tolererad och mindre stabil, betonar Foucault. Huruvida makten är effektiv står i relation till hur väl maktens mekanismer är dolda. Den som studerar makt ska inte fastna i analysen av maktens mest synliga och repressiva sidor utan söka efter dolda drag, efter dess många och små dagliga uttryck. (Nilsson 2008, s. 89.)

Foucault betonar att det inte finns några maktfria relationer, vilket ger utrymme för tolkning att makt är det enda som betyder något i sociala relationer. Fastän makten finns överallt betyder det inte att *allt* är makt och inte heller att maktrelationer på något sätt fastställda. Foucault menar att makt ingår som *en* del i alla sociala relationer t.ex. inom militären, fängelser, sjukhus, på arbetsplatser och i våra intima relationer. Det finns ingen total maktkontroll i Foucaults tänkande, eftersom total maktkontroll inte ger utrymme för maktrelationer utan då skulle det endast handla om förtryck och övermakt. All dominans är makt men all makt är inte dominans. Makten är rationell och kan därför inte elimineras helt från relationer – totalt maktfria relationer finns inte. Makt är en aspekt av mellanmänniska möten, varje möte är beroende av ålder, kön, etnicitet, utbildning, fysisk styrka, erfarenhet m.m. Således är alla maktrelationer och styrkemässiga förhållanden instabila, ständigt utmanande och alltid möjlig att förändras. I en ny situation med nya förutsättningar kan förhållanden alltid kastas om. (Nilsson s. 92–94.)

### 3.2.2 Governmentality

Nilsson (2008, s. 128) säger att governmentality bl.a. har översatts till styrningsmentalitet och styrningsrationalitet, själv väljer han i sin bok att använda begreppet styrningsrationalitet. Nilsson förklarar förenklat att Foucault uppfattar *styrning* som en samling namn på de *tekniker* och *procedurer* som styr och reglerar människors beteenden. Rose (1995, s. 45) skriver att Colin Gordon påpekar att Foucault har valt begreppen politisk styrning med omsorg och menar att de ligger en tanke bakom deras betydelser. Foucault ville dra uppmärksamhet till styrningen, eftersom begreppet *styrning* gör oss uppmärksamma, vare sig det gäller styrning i positiv riktning eller gällande regleringar.

Axelsson och Qvarsebo (2017, s. 89–90) skriver att *gouvernementalité* (styrningsmakten) är kanske det främsta begreppet som Foucault i första hand förknippas med. Författarna lyfter fram att *gouvernementalité* kan tolkas på två plan. Den första är att *gouvernementalité* kan tolkas som en bred och komplex maktform som har sitt ursprung i den tidigmoderna perioden i

Europa. Vidare förklarar Axelsson och Qvarsebo att styrningen i samhället stadgades då och blev alltmer institutionaliserad samt byråkratiserad som gav upphov till olika slag av kunskap och expertis, som samverkade och befäste varandra. Skillnaden mellan styrningsmakten och Foucaults andra maktbegrepp är att styrningsmakten omfattar flera olika maktteknologier.

Den andra tolkningen är på en generell nivå som och syftar då till styrning på ett allmänt plan. Det handlar inte då om hur vi tänker på makt och styrning, utan om reflektionen kring makt på en allomfattande- och systemisk nivå. Det handlar om tankar som; vem eller vad som ska styras, hur man ska gå till väga, utgående från vilken kunskap, med vilka hjälp, medel och tekniker och slutligen med vilket syfte och mål. (Axelsson & Qvarsebo, 2017, s. 90.)

Foucault diskuterar en viktigt historisk förändring i synen över att härska eller styra som stat under den klassiska epoken (1600-talet till början av 1800-talet). Tidigare var tillgångsättet att hänsynslöst hålla fast vid makten och territoriet utan anseende till befolkningens välfärd, det väsentliga var hur härskaren kunde vidmakthålla suveräniteten över staten. Under den klassiska epoken såg man inte längre befolkningen som en resurs som skulle bevakas och utvecklas för att stärka staten. Staten ville istället ha en stor och produktiv befolkning, således skulle människors välfärd bli en del av statens styrka. Under denna epok blev frågan om att styra folket extra betydelse. Historiskt markeras denna övergång till den moderna statsformen och början till den moderna politiken. Den som skulle styra andra måste inneha kompetens, vara politiker dessutom ha kunskap om makt/vetanderelationer och kännedom om statens tillgångar och svagheter. Att upprätthålla arbetskraften gav också förutsättning till kapitalismen. Med befolkningstillväxt krävs ytterligare även koordinering och integrering av människor för att passa in i produktionsapparaten. (Tengland 2012, s. 252–253.)

Rose (1995, s. 43–44) skriver att styrningsrationaliteten är en form av politisk form av maktutövning, de underkastar oss, de system som maktutövande som administrerar oss, auktoriteten som mästrar oss. Det kan ses som kraftfält som består av mångfald av apparater som griper in i varandra för att styra den ena eller den andra vidden av våra liv både på offentliga, privata, statligt och det civila samhället. Nilsson (2008, s. 128) lyfter fram att Foucault framhäver att styrningen ska ses som en praktik vars syfte är att forma, leda eller påverka hur människor uppför sig. Det kan även handla om s.a.s. styra sig själv. Trots att styrningen sker på olika nivåer finns det alltid ett samband mellan den politiska styrning och

självstyrningen. I styrningsrationaliteten vill man veta *hur* styrningen går till, inte varför eller med vilken legitimering styrningen görs.

Tengland framhåller att (2012, s. 253–254) genom *gouvernementalité* regleras ekonomi och allmän ordning skapas. Således skapas en princip över att allting i samhället som påverkar folks välmående. Flera s.k. populationsteknologier skapades under den klassiska epoken bl.a. metoder för demografiska uppskattningar, beräkning för ålderspyramid, beräkning för förväntad livslängd och beräkning av mortalitet. Man började även intressera sig för att studera sambandet mellan välståndet och befolkningstillväxten, sambandet mellan befrämjade giftermål och barnafödande samt utvecklingen av utbildningssystemet och professionsträning. Det handlade om att värdera rationell kunskap och förtroende till potentialen till att effektivt styra den offentliga sfären genom lagstiftning och reglering. På så vis skapades nya kunskapsfält där experter gör entré. *Gouvernementalité* är därför beroende av ett system av expertkunnande och sanningar, som upprätthåller ”den administrativa staten”. På så vis blir det en länk mellan myndigheter och människor som genom olika makttekniker formar människors beteende ”inte genom tvång, utan genom sanningens, rationalitetens och effektivitetens makt”.

### 3.2 Kunskapsanspråk (knowledge claim)

Enligt Nationalencyklopedin (2019) beskrivs socialkonstruktivism som en samhällsvetenskaplig inriktning, som uppger att verkligheten eller delar av verkligheten är socialt konstruerade. Verkligheten skapas genom interaktion mellan människor och genom kollektivt handlande. *Kunskapsanspråk* eller på engelska *knowledge claim* hör under socialkonstruktivismen.

Enligt Beck och Stolterman (2016, s. 200–201) är kunskapsanspråk socialt konstruerande och det förs kontinuerligt diskussioner över vilken status kunskapsanspråken ska ha. Kunskapsanspråk skapas och förändras genom interaktioner och genom förhandlandet som förs i samhället. För att kunskapsanspråken ska accepteras räcker det inte t.ex. med att forskning blir publicerad, utan forskningen måste först bli accepterad efter förhandlingar i forskarsamfundet. Beck och Stolterman lyfter fram bl.a. Myers och Hyland som överlägger att individuella författare inte fastställer sina kunskapsanspråk utan det är kollegor och jämlika som fastställer om kunskapsanspråken är acceptabla och om de är signifikanta. Förhandlandet

och formandet sker m.a.o. i forskningens tidiga gransknings- och revideringsprocess. Vidare skriver Beck och Stolterman (2016, s. 207) att forskare kan påvisa kunskapsanspråk genom att presentera stödjande kunskapsanspråk t.ex. genom att hänvisa till likande studier och resultat m.m.

Steen (2003, s. 60) är inne på samma spår som Beck och Stolterman (2016), hon menar att för att nya kunskapsanspråk ska ses som legitima fodras det att de håller sig till existerande accepterad kunskap. På så vis finns det en inramning och om nya revolutionerande upptäckter uppdragas så måste etablerade kunskaper ifrågasättas. För att kunskap ska kunna betraktas som legitim kunskap krävs det en position som legitim ”sannings(s)ägande”. Vetenskapen och rättsliga instanser är sådana instanser som producerar kunskap av hög legitimitet, enligt Steen.

Hart (1998, s. 90) presenterar fem olika kunskapsanspråk<sup>4</sup> : **anspråk om fakta**, går att bevisa som sant eller falskt; **anspråk om värde**, går inte att bevisa som sant eller falskt; alla upplever värden olika, t.ex. att se på dokumentärsåpa anser somliga att det inte tillför något intellekt medan andra kan se ett värde i att se på dokumentärsåpor genom att det bidrar till avkoppling i en stressad levnadsmiljö; **anspråk om politik**, är uttalande om vad som borde göras än vad som egentligen görs t.ex. att biblioteken ska inte drabbas av nedskärningar, men trots det görs det nedskärningar i budgeten; **anspråk om begrepp**, är definitioner som ges olika betydelser i språket beroende på hur det används, t.ex. abort kan ses som kvinnors rättigheter medan andra kan se det som mord av ett ofött barn; **anspråk om tolkning**, är hur data och bevis borde tolkas och förstås, fakta betyder ingenting utan tolkning och tolkningen varierar ofta från person till person.

Erfarenhetsexperternas kunskapsanspråk kan kategoriseras i ett *värdeanspråk*, eftersom erfarenhetsexperternas input ges varierande betydelsefullhet beroende på om det kommer från en klient, patient eller samarbetsaktör.

Erfarenhetsexperter publicerar på så vis inte vetenskapliga texter, så därför måste man utgå ifrån andra kriterier för legitimering av kunskapsanspråk. Enligt Steen (2003, s. 60) så kan man hänvisa till mångårig erfarenhet, framhäva sanningshalten i sin kunskap så att det förefaller som

---

<sup>4</sup> *Claims of fact, claims of value, claims of policy, claims of concept & claims of interpretation.*

berättigade. Omständigheterna mellan sannings(s)ägare och andra kunskapsproducerande är av signifikantitet, till exempel samarbetet mellan olika myndigheter, forskarsamfund och erfarenhetsexpertverksamhet.

### 3.3 Brukarmakt

Dahlberg och Vedun (2001, s. 44) presenterar olika argument varför man ska involvera brukare i den vård och service som de mottar. Nedan väljer jag att lyfta fram några väsentliga utplock, baserade på tematiken i min avhandling. Syftet med det *expressivistiska argumentet*, enligt författarna är att genom brukardelaktighet ska brukare dra nytta av känslomässig vinning genom aktivitet, diskussion och samvaro med andra människor. Poängen som lyfts fram är självförverkligandet genom att deltagandet. *Legitimitetsargumentet* kommer från att de som är ansvariga för viss verksamhet låter brukarna föra en talan, på så vis finns det en öppning för mera förståelse för verksamheten från brukarnas sida. Det ger även verksamheten en särskild acceptans och en vis ”befrielse” ifall verksamheten sätts under kritik när verksamheten kan hänvisa att man handlat enligt brukarnas önskemål. Den legitimitet som vinnas från brukarorientering kan då ”spilla över” till den övriga offentliga verksamheten.

*Effektivitetsorienterande argumentet* är enligt Dahlberg och Vedun (2001, s. 45) när man involverar brukare för att egentligen uppnå ett annat värde; som ökad effektivitet. Man vill ha maximal effekt för en så låg kostnad som möjligt. Enligt *maktutjämningsargumentet* har den offentliga förvaltningen en betydande makt över brukarna, eftersom den offentliga förvaltningen i egenskap av serviceproducent besitter maktmedel i form av resurser, organisation och politisk inflytande. Genom att bjuda in brukarna och låta brukarna komma till tals tonas maktobalansen något ned. Enligt Karlsson (2011, s. 120) finns det två typer av brukarinflytande; den första är att brukarinflytande utövas av enskilda individer. Den andra är att brukarinflytande utövas av grupper eller organisationer.

Karlsson och Börjeson (2011, s. 42) skriver att orsaker till att man implementerar brukarmakt i praktiken varierar, men författarna lyfter fram att brukarmakt samt brukarinflytelse främjar den enskilde individen. Rimligen bidrar det även till brukarens rehabiliteringsprocess eller kan verka som verktyg för att stärka brukarens inflytande och rättigheter i den offentliga vård- och stödsystem.



## 4 METODDEL

### 4.1 Kvalitativ forskning

Eftersom jag är ute efter att dokumentera erfarenhetsexperternas *erfarenheter* av sig själva som experter samt hur de upplever att deras erfarenhet och kunskap erkänns av andra har jag valt *kvalitativ forskning* framom kvantitativ forskning. Närmare bestämt använder jag mig av *semistrukturerade intervjuer*, som sedan analyserats med *innehållsanalys*.

### 4.2 Intervjuer

En kategori av en samtalsform är intervjuer. I de intervjuer jag gjort, har jag strävat efter erfarenhetsexperternas egna berättelser och deras egna förståelser av berättelserna. I kvalitativa intervjuer är det betydelsefullt att använda sig av det direkta mötet som uppstår mellan intervjuaren och intervjupersonen samt det unika samtalet som uppstår i mötet. Eftersom erfarenhetsexperterna är enskilda individer är det rimligt att samtalen och relationerna är växlande och olika. Det fördelaktiga med att göra intervjuer är att forskaren har möjligheter att följa upp och reda ut frågor som uppstår i erfarenhetsexperternas berättelser och uppfattningar. (Widerberg, 2002 s. 16).

Den *semistrukturerade intervjun* karaktäriseras av att den som intervjuar har en intervjuguide, där teman och en rad huvudfrågor är fastställda på förhand. Men det finns möjlighet att avvika från intervjuguiden, ifall respondenten skulle ta upp oväntade intressanta ämnen. (Justesen & Mik-Meyer, 2011, s. 46–47.) Gillham skriver att (2005, s. 75) att intervjuaren i den semistrukturerade intervjun ställer samma öppna frågor till alla respondenter. Målet är att få alla respondenter att reflektera över samma frågeställningar. Intervjuaren ställer tillräckligt med delfrågor i samband med huvudfrågorna ifall respondenterna ger otillräckligt med svar i huvudfrågorna.

### **4.2.1 Etiska frågor i intervjusammanhang**

Enligt Jacobsen (2012, s. 31) innebär en undersökning ofta att man gör intrång i enskilda människors privatliv, vilket kan ställa forskaren inför ett etiskt dilemma. Forskarens önskan att undersöka ett fenomen medför också en risk att kränka de individer man undersöker. Oavsett i vilket forskningsfält man rör sig bör man följa tre grundläggande etiska krav menar, Jacobsen när man undersöker människor: ”informerat samtycke, krav på skydd av privatlivet och krav på att bli korrekt återgiven” (s. 32).

### **4.2.2 Informerat samtycke**

Informerat samtycke betyder att man underrättar personerna i undersökningen om undersökningens syfte, hur forskningen är upplagd i helhet och vilka för- och nackdelar är kopplade med att delta i undersökningen. Deltagandet är frivilligt och personerna har rätt att dra sig ur utan att behöva ge något särskilt skäl till det. Personerna ska också ge sitt samtycke till intervjun. (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 107.)

### **4.2.3. Konfidentialitet**

Konfidentialitet i forskning betyder att privat data som identifierar undersökningspersonerna inte kommer att rapporteras. Ifall det förekommer sådan information i en publikation som gör att intervjupersonen kan identifieras, måste undersökningspersonerna godkänna saken. I övrigt är det av signifikant betydelse att skydda intervjupersonerna genom att ändra namn och identifierande drag vid redovisning av intervjuer. (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 109.)

### **4.2.4 Konsekvenser**

Den etiska principen om fördelaktighet handlar om att undersökningspersonen ska ta så lite skada som möjligt. Konsekvenserna av intervjun ska uppmärksammas både när det gäller möjlig skada för intervjupersonen eller de förväntade fördelarna med att delta i undersökningen. (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 110.)

Efter att ha tagit i beaktande Kvale och Brinkmanns (2014) krav på de etiska aspekterna kan jag sammanfatta att de respondenter som deltagit i min studie har gjort det av frivillighet. Respondenterna har fått ta del av mitt informationsbrev, där jag förklarar syftet med studien och varför deras deltagande är viktigt. I de personliga intervjuerna hade respondenterna givit sitt samtycke att delta i studien genom att skriva under samtyckesblanketten, där jag framhåller b.l.a. att det insamlade empiriska materialet förstörs när avhandlingen är färdigställd. Gällande telefonintervjuerna så läste jag upp innehållet i samtyckesblanketten, respondenterna kunde på så vis ge sitt muntliga godkännande. Alla respondenter har avidentifierats i studien. Under intervjuerna har jag haft intervjuguiden som stöd men jag har även haft utrymme för flexibilitet ifall det uppkom andra intressanta aspekter under intervjuerna.

### **4.3 Insamling av det empiriska materialet**

Inom ramen för mina magisterstudier ingår kurserna praktikforskning I & II. Hösten 2019 valde jag att göra praktikforskningen vid Kompetenscentret inom det sociala området Verso. I Östra Nylands kommuner (dvs. Borgå, Lovisa, Lappträsk, Askola och Sibbo) hade kommunerna som önskemål att Verso skulle ta över koordineringen av erfarenhetsexpertverksamheten från kommunerna. På så vis såg man möjligheten till att b.l.a. koordinera erfarenhetsexperter regionalt över kommungränserna. Det övergripandet syftet för mig var att sammanställa kommunernas erfarenheter av att använda sig av erfarenhetsexperter samt hur de organiserat erfarenhetsverksamheten i de respektive kommunerna. Min praktikforskning visade att tjänstemännen i Östra Nylands kommuner överlag var väldigt nöjda med erfarenhetsexpertverksamheten.

I denna avhandling är fokuset på hur erfarenhetsexperterna beskriver sin utveckling till expert och sin expertroll samt hur de upplever att deras erfarenhetsbaserade kunskaper legitimeras och erkänns av andra aktörer. Men jag återger och reflekterar även kring det insamlade intervjumaterialet med Östra Nylands (fem) tjänstemän från min praktikforskning. Min praktikforskning, som resulterade i praktikforskningsrapporten *Koordinering och bruk av erfarenhetsexperter i Östra Nylands kommuner* (2020) hade jag i min forskningstillståndsansökan även bett om lov att få använda det transkriberade intervjumaterialet (44 sidor) med tjänstemännen till min magisteravhandling.

För att komma i kontakt med respondenter har jag hört av mig till en viss tjänsteman som jag kom i kontakt med under praktiskforskningen. Jag bad tjänstemannen att vidarebefordra mitt informationsbrev till tjänstemannens svenskspråkiga erfarenhetsexperter. Jag har även skickat mitt informationsbrev till följande organisationer: KoKoa, Psykosociala förbundet (Livsgnistan), Ensi- ja turvakotien liitto, A-klinikka, KRAN r.f. samt spridit informationen om behovet av respondenter via sociala nätverk. Mitt telefonnummer och min e-postadress fanns med i informationsbrevet så respondenterna kunde ta kontakt med mig ifall de var intresserade av att delta i studien, på så vis baserades deltagandet i studien på frivillighet.

Sammanlagt ingick sex erfarenhetsexperter i studien. Erfarenhetsexperterna som deltog, tog själva kontakt med mig och de var alla svenskspråkiga och hade erfarenheter inom det sociala området. Det uppstod två bortfall. Det första bortfallet berodde på arvodeförfrågning som jag som avhandlingsstuderande inte har möjlighet att betala eftersom min avhandling inte ingår i ett större finansierat forskningsprojekt, utan är en del av mina studier. Det andra bortfallet berodde på att erfarenhetsexperten hörde av sig något sent i min avhandlingsprocess. Jag ansåg att jag hade uppnått mättnadspunkten i intervjuerna eftersom jag hade fått flera liknande svar från de intervjuade respondenterna (Kvala & Brinkmann, 2014, s. 156). Jag valde därför att inte inkludera det sena tillskottet.

I tabell 1. Redovisas närmare de intervjuade erfarenhetsexperternas erfarenheter samt vilka typ av uppdrag de utför.

<b>Erfarenhetsexpert</b>	<b>Erfarenheter</b>	<b>Utbildad erfarenhetsexpert sedan år</b>	<b>Typ av uppdrag</b>
Erfarenhetsexpert <b>A</b>	Missbruk, utbrändhet & psykisk ohälsa.	2018	Leder missbrukargrupper.
Erfarenhetsexpert <b>B</b>	Missbruk & psykisk ohälsa.	2018	Föreläsningar.
Erfarenhetsexpert <b>C</b>	Missbruk, psykisk ohälsa & funktionsnedsättning.	2018	Föreläsningar & stödsamtal.
Erfarenhetsexpert <b>D</b>	Våld i nära förhållande	2019	Föreläsningar.

Erfarenhetsexpert <b>E</b>	Psykisk ohälsa, personlighetsstörning & utbrändhet.	2020	Utveckling av patientservice.
Erfarenhetsexpert <b>F</b>	Missbruk & psykisk ohälsa.	2020	Individuellt stödjande & leder missbrukargrupper.

Tabell 1. Erfarenhetsexperternas erfarenheter samt typ av uppdrag de utför.

Under intervjuerna har intervjuguiden använts som stöd, intervjufrågorna var formade så att de bäst skulle ringa in erfarenhetsexperternas upplevelse av sin expertroll samt upplevelsen av hur deras erfarenhetsbaserade kunskaper legitimerades i praktiken.

Två av intervjuerna utfördes som personliga intervjuer medan de resterande fyra intervjuerna gjordes som telefonintervjuer. Båda intervjusätten hade sina för- och nackdelar. I personliga intervjuer är de främsta utmaningarna att hitta en tid som passar för båda parterna, samt utrymmen att vistas i utan diverse störningar. Det var erfarenhetsexperterna som föreslog var intervjun kunde äga rum. Den ena personliga intervjun utfördes i respondentens hem och den andra på ett arbetskontor.

Telefonintervjuerna har varit fördelaktiga på så vis att det inte finns några geografiska begränsningar. De som deltog var från, Jakobstad, Vasa, Borgå och Åland. I coronavirusepidemier har telefonintervjuer även varit att föredra, pga. av en rad restriktioner som att undvika folkmassor och självisolering vid förkylning för att inte smitta andra människor (till exempel Stadsrådets hemsida <https://valtioneuvosto.fi/sv/forstasidan> hämtad 29 mars 2020). Nackdelen var att inte kunna se respondenterna, som forskare går man miste om den icke-verbala kommunikation, som kroppsspråket, t.ex. var det svårt att veta om respondenten ännu funderade på frågan i telefonen eller väntade på nästa intervjufråga om man inte hörde några utfyllnadsljud som t.ex. ”hmm...”. Även tekniska störningar förekom, såsom att samtalet emellanåt bröts eller att man inte hela tiden hörde vad respondenten berättade.

Intervjuernas längd varierade från ca. 40 minuter till lite över en timme. Intervjuerna bandades in för att sedan transkriberas. Transkriberingen kan vara en tröttande och stressig process, men stressen kan minska enligt Kvale & Brinkmann (2014, s. 220) om inspelningen är av hög akustisk kvalitet. Författarna lyfter fram att för en erfaren sekreterare tar det ungefär fem timmar att transkribera en intervju på en timme, vilket jag även kan gå i god för. Forskningsmaterialet

uppstod således efter den färdigställda transkriberingen av alla intervjuer som resulterade i 47 sidor material.

I följande stycke beskrivs innehållsanalys metoden som jag har valt för att analysera mitt insamlade material.

## 5 ANALYS

### 5.1 Innehållsanalys

Trots att det finns varierande metoder att analysera kvalitativa data finns det ett gemensamt drag, nämligen att växla mellan att analysera delarna och att betrakta delarna i en större helhet. All kvalitativ analys börjar med att man samlar in rådata, t.ex. utskrifter av intervjuer, observationer och anteckningar. Data struktureras på ett eller annat sätt, vilket gör att helheten delas upp i enskilda element. Sedan försöker man se delarna i ljuset av helheten, då man jämför intervjuer och tittar närmare på vad de har gemensamt och vad som skiljer dem åt. (Jacobsen, 2012 s. 141–142).

Resultatet analyserades med hjälp av innehållsanalys. Innehållsanalys kännetecknas av att forskaren på ett systematiskt sätt klassificerar data steg för steg för att lättare kunna identifiera mönster och teman. Målet är att beskriva och kvantifiera specifika fenomen. Beskrivning, analys och tolkning kan vara en utmaning i kvalitativ forskning. En utmaning är att göra stora mängder data förståeliga, att reducera omfånget av information och att identifiera ett mönster för att på så vis bygga ett ramverk, för att bekantgöra och presentera kärnan i resultatet. Kvalitativa forskningsmetoder bygger på empirisk annalistiskt sätt som m.a.o. innebär att jag utifrån specifika observationer beskriver, tolkar, förklarar eller möjligen bygger en teori om fenomenet. Analysfasen innebär en riktning mot forskningsprocessen. I denna fas har forskaren ansvar för att observera och beskriva sin egen analytiska process. (Forsberg & Wengström 2013, s. 150–151.)

## 5.2 Tre tillvägagångsätt för kvalitativ innehållsanalys

Hsieh och Shannon (2005, s. 1278) urskiljer tre olika innehållsanalyser; *conventional content analysis*, *directed content analysis* och *summative content analysis*. Nygård (u.å) har översatt dessa begrepp till svenska: som en *konventionell (induktiv) ansats*, en *styrd (deduktiv) ansats* och en *summerande ansats*. Gemensamt för alla tre ansatser är att de används för att tolka textdata från ett övervägande naturalistiskt paradig.

Nygård (u.å) förklarar konventionell ansats som att forskaren inte använder sig av förbestämda kategorier utan istället tillåts texten s.a.s. tala fritt och på så vis frambringa teman och kategorier som skildrar innehållet. Med styrd ansats betyder att texten tolkas utifrån ett teoretiskt kodningsschema. Man har förbestämda koder och kategorier som man utarbetat utgående från teori och tidigare forskning. Summerande ansats är en kartläggning av bruket av vissa ord för att kunna avskilja ett mönster i datamaterialet, mönstret tolkas närmare utgående från kontexten. Om det finns någonting dolt i innehållet samt utgående från internationella aspekter.

Eftersom jag vill att mitt empiriska material ska s.a.s. ska få tala fritt faller valet på den konventionella ansatsen.

### 5.2.1 Konventionell ansats

Konventionell ansats används enligt Hsieh och Shannon (2005, s. 1279) för att beskriva ett fenomen. Man börjar med att läsa igenom materialet ord för ord och identifierar nyckelord, tankar och koncept. Till näst närmar sig forskaren texten med att göra anteckningar, enligt forskarens första intryck, tankar och inledande analys. När denna process fortsätter dyker etiketter upp för koder som reflekterar mera än en nyckeltanke. Dessa kommer ofta direkt från texten och blir sedan det första kodningsschemat.

Tuomi och Sarajärvi (2018, s. 92) skriver att efter att man har gjort denna reducering så organiserar och grupperar man koderna till kluster (eller gruppering). Man grupperar samma liknande innehåll och det finns utrymme till undergrupperingar. Kategoriseringen kan vara det undersöka företeelse, egenskap, drag av något fenomen eller uppfattning. B.la. Coffey &

Atkinson (1996) menar att idealt ligger antalet klusters mellan 10 och 15 för att sortera ett stort antal koder (refererad i Hsieh & Shannon, 2005, s.1279).

### 5.3 Verkställandet av analysen

För att underlätta analysen gjordes kodningen i det kvalitativa dataanalysprogrammet *ATLAS. ti*. Kodning av materialet har gjorts i konsensus med Hsiehs och Shannons (2005) samt Tuomi och Sarajärvis (2018) anvisningar.

I analysen strävar jag efter att i första hand söka svar på de ställda forskningsfrågorna, dvs.

- Hur beskriver erfarenhetsexperterna sin expertroll?
- Hur upplever erfarenhetsexperter att deras erfarenhetsbaserade kunskaper legitimeras och erkänns av andra aktörer?<sup>5</sup>

Efter den utförda kodningen samt gruppering av det empiriska materialet har jag identifierat två huvudsakliga helheter. Den första helheten har att göra med olika delar och element som förknippas med expertrollen. Det andra helheten påvisar hur olika faktorer kan stärka samt försvaga erfarenhetsexperternas erfarenhetskunskaper. Dessa två huvudsakliga helheter presenteras i följande kapitel.

---

<sup>5</sup> Såsom andra erfarenhetsexperter, servicebrukare, professionella, åhörare, klienter, patienter m.m.



## 6 RESULTAT

### 6.1 Erfarenhetsexperternas expertroll

Till följande presenterar jag hur tidigare servicebrukare formas till erfarenhetsexperter och hur de upplever sin expertisroll.

#### 6.1.2 Vägen till att bli erfarenhetsexpert

Meriluotos (2018a) redogörelse över hur en person genom s.k. nyckelmomenten (se s. 9 i denna avhandling) görs till erfarenhetsexpert är mycket överensstämmande med erfarenhetsexperternas livshistorier. Trots att livshistorierna är säregna återfinns de väsentliga nyckelmomenten i deras livshistorier.

Meriluotos (2018a) nyckelmoment beskriver/täcker till stor del till/hur en person görs till erfarenhetsexpert. Jag anser trots det att det saknas ett signifikant moment som jag väljer att benämna för *vändpunkt*. Jag betraktar vändpunkten som ett kritiskt moment som har en avgörande roll när erfarenhetsexperterna bestämmer sig för att vända sitt liv mot det bättre. För att exemplifiera detta med Meriluotos nyckelmoment samt mitt kompletterande moment, använder jag mig av ett utdrag av Erfarenhetsexpert F:s livsberättelse som följer nedan.

Nyckelmoment:

Behovet av att göra något (betydelsefullt) med erfarenheten.

Söker sig till erfarenhetsexpertsutbildningen.

Erfarenhetsexpert **F**:

*Jag tror att man bara e så glad efter tillfrisknande att då vill man bara hjälpa andra, då det har varit så mycket lidande för mig... Sen när man också komma ur d, så vill man hjälpa, d e nånting då man mår bra så vill man hjälpa andra. Svårare än så tror jag inte.*

*Bara här e d en utbildning som lär mig hur man gör, liksom för jag hade inte dom*

*kunskaperna vad man ska göra, vad man ska berätta om och hur man ska berätta om, liksom, ja d var helt perfekt för mig helt enkelt.*

Bevisar att man är redo att bearbeta sina erfarenheter.

*Då hade jag ju en väg att gå, då var d ju dom här tolv stegen då, så d var just stegarbeten som hjälpte mig, för då får man se allting på ett annat sätt på nåt sätt o d blir som verkligt o jag förstår vad jag har gått igenom o jag förstår alla som jag har såra, jag förstår också att jag har blivit sårad o man lagar d här problemet som e sönder, på nåt sätt, så kan man släppa d, det kändes som att vikten trilla av en när man jobbar med insidan av sig själv, o d e d liksom som lösningen helt enkelt o det var ju fruktansvärt då dom här två första åren när mitt Mount Everest brukar jag säga, att så mycket fick jag kämpa men jag hade också dendär moroten av att min mor ... Jag kunde inte liksom låta henne se sin son dö i droger samtidigt...(erfarenhetsexpertens mor är svårt sjuk, min anm.)*

Vändpunkt

Utvecklar sina erfarenheter till verktyg – neutral attityd och distansering till sina erfarenheter.

*Jag kommer liksom ifrån isolation o ett hårt liv liksom, bara att gå igenom den här utbildningen var e övning för mig o ba kunna liksom vara social o snäll o d lärde mig mycket genom dom andra klasskamraterna på många sätt, så har den lärt mig hur jag berättar min historia, för d hade jag svårt med före, allting var liksom råddigt i mitt huvud d e liksom efter missbruksåren så men genom att göra ungdomslinje,*

*tonårslinje, vuxenlinje så trilla ju mycket på plats, hur jag funderade, att jag kunde se mig på ett annat sätt så d har hjälpt mig otroligt mycket, o d har varit en otrolig fin upplevelse måste jag säga.*

Egenmakt (*Empowerment*) förstärks.

*Sen ger d också mig mera möjligheter att kunna hjälpa nu när jag har det, den här utbildningen också, nu har vi fått flera som vill samarbeta med oss o d öppnar dörrar som annars inte sku ha kommit fram till egentligen så d har hjälpt mig otroligt mycket o jag liksom så ivrig nu...*

Ny mening och användning av erfarenheterna.

*Jag ser så många ställen där man sku ha kunna fånga upp sånahär människor före... Jag ser d på ett helt annat sätt än vad många gör.*

Verkar som erfarenhetsexpert i samarbete med yrkesutövare och administration.

*Men d har varit jättebra jag träffa många som har varit jätteöppna o gett oss möjligheter, det finns som sagt båda då, som jag säger. D gäller också att hitta dom som vill göra en förändring o hitta någonting nytt om det gamla inte fungerar så uppbenbarligen borde man ju se vid dethär laget, tycker jag...*

Erfarenhet av att hjälpa andra och märkt inverkan.

*...för att d e nånting med att dom ser att jag har gjort det, jag har gjort d, så tror dom också att dom kan göra det...*

I Erfarenhetsexpert F:s fall anser jag att vändpunkten för personen är när personens mor blir svårt sjuk. För att återkoppla till Foucault kunde man säga att makten till förändring uppstod

när informationen, *vetandet* om moderns insjuknande skapade förutsättning för erfarenhetsexperten till förändring. För erfarenhetsexpert F har makten haft en producerande karaktär när erfarenhetsexperten sökt sig vidare till erfarenhetsutbildningen. Vid utbildningen har makten förstärkts, m.a.o. har makt/vetandet utvecklats s.a.s. sida vid sida för erfarenhetsexperten.

### 6.1.2 Komplettering till professionella

Majoriteten av erfarenhetsexperterna anser att de är en komplettering till professionellas arbeten, på så vis får klienter och patienter en fulländad service bestående både av en teoretisk och praktisk kunskap. I erfarenhetsexperts utbildning lyfts det även fram att erfarenhetsexperterna ska fungera som ett komplement till professionella och på så sätt trampar man s.a.s. inte varandra på tårna.

### 6.1.3 Flexibelt arbetssätt och professionella dilemman

Erfarenhetsexperterna behöver inte på så vis arbeta utifrån de byråkratiska referensramarna utan de har utrymme att arbeta på ett flexibelt sätt för att stödja sina klienter och patienter. Ofta även med helt andra metoder än vad professionella kan erbjuda. T.ex. Tjänsteman #5 lyfte fram att erfarenhetsexperten kan lyssna på musik med klienten och göra något roligt tillsammans och så behöver inte deras träff vara tidsmässigt begränsad till 45 minuter. De kan sitta 2 h timmar om det finns behov för klienten att prata (Dang-Kivilompolo, 2020, s. 10).

Men flexibilitet som arbetssätt innebär det även en risk för att det lätt blir för mycket arbetsbörda för erfarenhetsexperterna. Trots att erfarenhetsexperter ska ses som ett komplement till professionella, tåmpas erfarenhetsexperterna även med professionella dilemman som de flesta yrkesmänniskor inom det sociala arbetet också gör. T.ex. är det vanligt att erfarenhetsexperterna grubblar över hur det kommer att gå för en del klienter i framtiden.

Erfarenhetsexpert A:

*Avgiftning – nån ha kunna ringa till mig på  
söndagen att 'hei, sku du int kunna föra mig till  
hälsovårdscentralen imorgon bitti?' Så har jag gjort*

*så att d hemskt mycke sånhör som jag gör helt frivilligt utan att jag får någon ersättning för det...Vi får ju ersättning men d e liten. Men att jo, kanske jo, kanske hålla avstånd lite oxå från mina klienter el. gruppmedlemmar att jag int hela tiden grubblar över d, speciellt i början blir lätt att man grubblar hur går d nu för den o den?*

H<sup>6</sup>:

*Jo.*

Erfarenhetsexpert **A**:

*Men sen blev d ju också så att gruppmedlemmarna börjar ringa till mig på veckosluten på kvällarna o kanske inte heller nyktra heller, att jag måst ibland göra på d sättet att jag sätter av telefonen.*

H:

*Precis, jo.*

Erfarenhetsexpert **A**:

*Men speciellt för känsliga människor; d blir lätt så att man tar åt sig o funderar på saker; o. då gör jag så att jag tar mina två hundar o. så går jag ut.*

I Erfarenhetsexpertens A:s fall ställer personen upp i större utsträckning än vad egentligen uppdraget kräver. Erfarenhetsexpert A har även utvecklat strategier för att handskas med situationen när hen upplever att det blir för mycket – nämligen att kunna rensa sina tankar genom att gå med sina hundar.

Trots att erfarenhetsexperterna kan oro sig över klienternas eller patienternas öden så har de även s.a.s. insett kärnan i det sociala arbetet, dvs. att de inte kan ta på sig allt. De kan inte rädda världen, man kan inte rädda alla, man måste kunna släppa taget när man inser att en människa inte är redo för förändring. Likt yrkesverksamma inom det sociala området tar erfarenhetsexperterna inte sig an uppdrag för den ekonomiska ersättningen, utan de gör det för belöningen som innebär tillfredställelse över att ha hjälpt en annan människa.

Erfarenhetsexpert **F**:

*D e givande när jag liksom kan hjälpa människor att försöka liksom, när nån försöker liksom o. när jag kan finnas där som stöd o. hjälpa dom till att lyckas göra det som vill egentligen jättegivande när dom ringer o säger att nu har jag varit nykter i 60 dar.*

---

<sup>6</sup> H står för forskaren.

H: *Precis.*

Erfarenhetsexpert **F**: *Liksom 'tack för all hjälp' d helt otroligt o jag vet ju helvete vilken frihet det e när man får slippa d där o. det e en gåva varje gång tycker jag.*

#### 6.1.4 Erfarenhet som främsta arbetsverktyg

Erfarenhetsexperter har lätt att få kontakt samt vinner snabbt klienters och patienters förtroende i samtal. Det har att göra med att erfarenhetsexperterna innehar förståelsen och inblicken i den kamp eller de svårigheter som klienterna/patienter för tillfället genomgår. Erfarenhetsexperter stöter på så vis inte på motstånd från klienterna/patienter jämfört med t.ex. tjänstemän (t.ex. Dang-Kivilompolo, 2020, s. 10).

Motståndet som tjänstemännen möter beror på, enligt erfarenhetsexperterna i min undersökning, är att tjänstemän inte kan sätta sig in i hur klienten har det och hur vardagen för dem konkret kan ta sig i uttryck. Det är m.a.o. lättare att prata med en person som har haft samma eller liknande levnadssituation än att diskutera saken med läkare eller socialarbetare. Genom att diskutera med en erfarenhetsexpert elimineras även missförstånd när erfarenhetsexperten precis förstår vad klienten syftar på.

Erfarenhetsexpert **D**: *[...] det ger kanske en djupare förståelse om nån berättar åt mig, t.ex. har jag varit förman i 10 år, jag kan nästan säga på 130 st anställda kvinnor som jag har haft så kan jag nästan säg, fast int nån har berätta det åt mig nångång, så kan jag säga vem som har upplevt våld eller int i sitt hemmiljö.*

H: *Joo. Man har ett annat öga.*

Erfarenhetsexpert **D**: *Man har ett annat öga på det, hmm... Exakt.*

I och med sina erfarenheter kan erfarenhetsexperterna utveckla ett s.k. identifierande öga, dvs. en förmåga att känna igen ifall någon varit med om liknande händelser eller situationer utan att självaste personen berättat om det.

### 6.1.5 Erfarenhetsexpert-titeln

När erfarenhetsexperterna fick frågan vad de ansåg om erfarenhetsexpert-titeln var standardsvaret att de är experter över sina egna liv. Eftersom många av erfarenhetsexperterna svarade likadant på frågan kan man koppla detta standardsvar till att detta är något som lärs ut i erfarenhetsexpertsutbildningarna. En erfarenhetsexpert framhöll, dock att man inte kan vara en person som s.a.s. kan eller vet allt.

Men erfarenhetsexpert-titeln väcker ändå känslor av konflikt samt kritiskhet som är mest sammankopplad till *expert*delen i titeln.

- Erfarenhetsexpert **B**: *Jag vet int, titeln har jag aldrig tyckt om. Erfarenhet så långt kan jag tänk mig, men expert int e jag nån expert, jag e en gammal alkoholist vad är det för expert, förstår du.*
- H: *Jo.*
- Erfarenhetsexpert **B**: *Expert så, jag har faktiskt reagera på det, erfarenhet nånting men expert så inte e jag nån expert, jag har levd ett hårt liv bara så försöker jag berätta till förebyggande syften till andra, men int vet jag nu om jag e någon expert på så vis.*
- H: *Just d.*
- Erfarenhetsexpert **B**: *Erfarenhet.. eller föreläsare el nåt sånt, men expert he har jag reagera på .*
- H: *Just d, jo.*
- Erfarenhetsexpert **B**: *Jag opponera mig, vadå jävla expert, int e jag nån expert, jag föreläser om mitt liv bara int e jag ju expert för det, så känns det som.. Jonä.*

### **6.1.6 En hjälpande hand**

De viktigaste orsakerna till att erfarenhetsexperter valt att fungera som erfarenhetsexperter är för att de vill hjälpa andra genom sina erfarenheter. Erfarenhetsexperterna vill ge vidare den hjälp de fått eller fylla det hjälpbehov som inte fanns tillgängligt när erfarenhetsexperterna själva var servicebrukare och var i behov av sådant stöd.

Erfarenhetsexperterna innehar även den kunskap om vad som fungerar och inte fungerar i praktiken. De har ett reflexivt lyssnande arbetssätt och stöder klienterna eller patienterna genom deras nuvarande utmaningar.

## **6.2 Erkännande och legitimerande av erfarenhetsbaserade kunskaper**

Olika faktorer (tex. utbildning) stärker och legitimerar erfarenhetsexperternas erfarenhetsbaserade kunskaper. Medan erfarenhetsexperternas känslomässiga instabilitet försvagar erfarenhetsexperternas kunskapsanspråk. Nedan presenterar jag närmare om dessa stärkande samt försvagande faktorer.

### **6.2.1 Erfarenhetsexperts utbildningen**

Det första och även möjligen det mest signifikanta kriteriet för legitimerandet av den erfarenhetsbaserade kunskapen; är att personen genomgått erfarenhetsexpertsutbildning. Personen får i utbildningen bearbeta sin livshistoria och ges verktyg att kunna återberätta sin historia på ett adekvat sätt. Erfarenhetsexpert C berättar att hen har fått en helt annan struktur på sin berättelse. Erfarenhetsexpert C tänker aktivt på till en hurudan publik hen riktar föreläsningen mot, hur erfarenhetsexpert C kan göra föreläsningen intressant, vilka prioriteringar som ska lyftas fram i den egna livsberättelsen när föreläsningen ska hållas inom en viss tidsram o.s.v.

Erfarenhetsexpert E tycker att utbildningen var psykiskt tuff när man hamnade att bearbeta sina livshändelser för att kunna ta steget vidare. Enligt Erfarenhetsexpert E kan hen göra sin historia nu mera saklig, insett vad som är viktigt att lyfta fram i sin historia samt att hen inte är rädd att ”krascha” efter att ha berättat sin livshistoria. Framförallt har Erfarenhetsexpert E även lärt sig att acceptera händelserna i sitt liv.



Det finns olika längder på erfarenhetsexperts utbildningarna men erfarenhetsexperterna rekommenderar att gå längre utbildningar för att ha hinna processerna sina händelser. Erfarenhetsexperterna anser själva att deras utbildningslängd varit tillräckliga.

### **6.2.2 Stärkandet av kunskapsanspråket**

När jag ställde erfarenhetsexperterna frågan: ”hur är det att samarbeta med andra professionella?”, svarade en del erfarenhetsexperter att det gick bra och att de upplevde att de blev hörda och de blev tagna på allvar.

Av mina observationer märkte jag även att det var relevant hur erfarenhetsexperterna framhöll och legitimerade sig själva och sina kunskaper. Deras kunskapsanspråk förstärktes dessutom när de stöttades av andra yrkesverksamma. När jag i min praktikforskning intervjuade tjänstemän kom det fram andra intressanta aspekter, t.ex. att erfarenhetsexperten kunde anamma professionellas fackspråk, att man som utomstående kunde ha svårt att urskilja vem som var erfarenhetsexperten och vem som var den professionella.

Enligt Tjänsteman #5 innehar erfarenhetsexperterna ett visst inflytande över klienterna och patienterna, eftersom deras kunskap grundar sig på erfarenhet som är av enorm betydelse. Vidare berättade även Tjänsteman #5 om ett tillfälle när tjänstemannen ledde en startgrupp inom missbruk tillsammans med en erfarenhetsexpert. Erfarenhetsexperten kunde avbryta tjänstemannen och fråga av gruppmedlemmarna om de förstod vad tjänsteman #5 nyss berättade om. Av deltagarna fick de sedan nekande svar. Tjänsteman #5 insåg att hen hade använt för deltagarna obekanta termer. Tjänstemannen prisade samarbetet med erfarenhetsexperten som hade förmågan att omvandla information som gavs till en hanterbar och förståelig information för gruppmedlemmarna. (Intervju med tjänsteman #5 11.12.2019.)

En annan sak som somliga erfarenhetsexperter lyfte fram var att även om de från början var en hel klass som går utbildningen till att bli erfarenhetsexperter; så är det sedan i praktiken en handfull människor som väljer att verka som erfarenhetsexperter. Detta ger en indikation på att det sker en gallring bland de färdigutbildade erfarenhetsexperterna. De verksamma erfarenhetsexperterna spekulerade i om de icke-verksamma erfarenhetsexperterna endast ville

gå utbildningen i terapeutiskt syfte. Eller så har icke-verksamma erfarenhetsexperterna eventuellt prövat på erfarenhetsexpertuppdrag och kommit fram till att uppdragen inte är någonting för dem. De bakomliggande orsakerna till bortfallet är oklart. Ifall det sker en gallring bland erfarenhetsexperterna och endast de mest ”lämpliga” erfarenhetsexperterna kvarstår, kan detta även ge en antydning på förstärkandet av erfarenhetsexperters kunskapsanspråk.

### 6.2.3 Försvagandet av kunskapsanspråket

Erfarenhetsexperterna har inflytande att stärka det egna kunskapsanspråket samtidigt som de även har inverkan att själva försvaga det.

I Erfarenhetsexperten B:s intervju, framkom det inte direkt varför personens kunskaper inte skulle vara välgrundade eller legitimerade. Inte heller framkom det, att någon varken åhörare eller professionell skulle ha ifrågasatt personens kunnande eller kompetens. Utan Erfarenhetsexpert B i viss mån s.g.s. reducerade sitt eget kunnande.

*[...] Att di som e utbildade socionomer, kurator o. allt sån där, di har gått i skolan o. utbildats. O. du har suttit o. härja halva livi dett att du känner dig att du kan ju int komma hit o säg nånting (gällande teoretisk kunskap, min anm.).*

*O. det här men som sagt att jag har förstått att liksom att int känner di (professionella, min anm.) väl sig hotade men känner int dethär att man som erfarenhetsexpert är respekterad.*

– Erfarenhetsexpert **B**

Andra aspekter som försvagar erfarenhetsexperternas kunskapsanspråk är om erfarenhetsexperterna känner sig känslomässigt ostadiga. Erfarenhetsexperten är mänskliga och det är inte ovanligt att tidigare känslor eller tidigare svåra upplevelser kommer tillbaka och påverkar erfarenhetsexperterna. Det anses vara ett professionellt drag när erfarenhetsexperterna ber om paus och distansering från sina uppdrag när de känner att det känslomässigt blir för mycket. Erfarenhetsexperterna kan återvända till sina uppdrag när de känner sig redo igen.

När erfarenhetsexperter väljer att fortsätta sina uppdrag trots att de är känslomässigt vacklande kan de i värsta fall förvärra klienters eller patienters situation och uppdragsgivarna tvingas då avbryta samarbetet med dem.

*[...] denna erfarenhetsexpertis som nån sån här LiiKu-kamu man kan just gå o. promenera o. sporta o. så, men att klienten ville int fortsätta för att klienten var int liksom säker på vem som behöver mera hjälp.*

–Tjänsteman #5 (Intervjuad 11.12.2019).

#### **6.2.4 Digital, - muntlig och fysisk feedback**

En av orsakerna till att erfarenhetsexpertuppdragen är givande enligt många erfarenhetsexperter är den s.k. belöningen i form av klienters och patienters feedback. Ofta handlar det om att klienter och patienter direkt tackar erfarenhetsexperterna för den hjälp och stöd de har fått. Erfarenhetsexpert A berättar att gruppen som hen leder har en Facebook-grupp, där man kan skriva inlägg. När någon tackar för ett fint möte, känner erfarenhetsexpert A tillfredsställelse. Erfarenhetsexpert B berättar att det händer sig ibland att i slutet av diskussioner kan människor komma fram och krama erfarenhetsexperten för att visa sin uppskattning. Vidare skildrar Erfarenhetsexpert B att hen växer som person varje gång hen får hålla föreläsningar.

Erfarenhetsexpert F upplever att åhörarna verkligen lyssnar när hen berättar om sina erfarenheter och åhörare berättar att de kan identifiera sig i vad som berättats. Enligt erfarenhetsexpert F går många med missbrukarproblem runt och funderar på liknande saker. Erfarenhetsexpert F vill förmedla gemenskap till sina klienter och få dem att känna att de inte är ensamma.

#### **6.2.5 Erfarenhetsbaserade kunskapens inflytande**

Största legitimeringen av erfarenhetsexperternas kunskaper kommer som tidigare redogjorts från klienterna och patienterna. Erfarenhetsexperterna innehar inflytande och respekt hos klienterna och patienterna. Detta kan uttryckas genom att erfarenhetsexperter har förmågan att få klienter/patienter att göra sådant som en professionell inte lyckats med. I ett exempel berättar

Erfarenhetsexpert F hur hen övertygat en patient att tillsammans med erfarenhetsexperten besöka läkaren, något som inte hade blivit av utan Erfarenhetsexperten F insats.

Ibland kan det uppstå sammanstötande situationer när de involverade har olika synsätt/synpunkter. Tjänsteman #3 lyfter fram en situation, där (en somatisk) erfarenhetsexpert övertygat en patient att be om tilläggsutredningar, vilket tjänsteman #3 (som verkade inom medicinska området) bedömt som onödiga. Erfarenhetsexperten hade utgått ifrån sina egna personliga erfarenheter och ville tillämpa dem även i patientens situation.

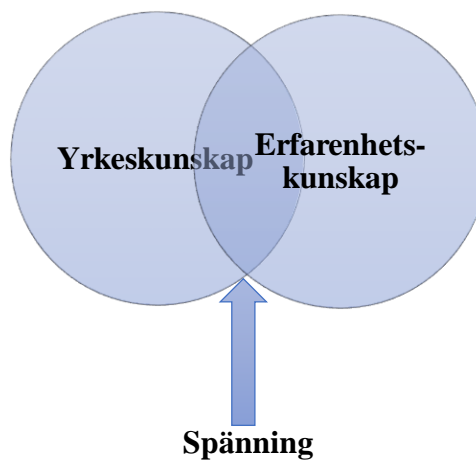


Illustration 2. Spänningen som uppstår mellan yrkeskunskapen och erfarenhetskunskapen.

När yrkeskunskapen och den erfarenhetsbaserade kunskapen är i konflikt med varandra uppstår en spänning mellan kunskaperna. Utgången blir att patienten kommer att välja att tro på den ena kunskapen på bekostnad av den andra kunskapen. I detta fall kommer antingen erfarenhetsexperten eller tjänstemannen att vinna patientens förtroende på bekostnad av den andra personen. Den förlorade parten kan då uppleva frustration mot den andra parten, som kan leda till oförutseende konsekvenser, t.ex. misstro till den andra parten och undvikande av framtida samarbeten.

Den ovanstående situationen är ett exempel på hur maktförhållande mellan två parter träder fram när det finns olika intressen som ställs mot varandra (Karlsson & Börjesson 2011, s. 62).

## 7 DISKUSSION

Erfarenhetsexperter. Varje erfarenhetsexpert är unik. Unikheten grundar sig på deras säregna livshistorier som format dem. De intervjuade erfarenhetsexperterna har känt ett behov av att hjälpa andra genom sina erfarenheter och via erfarenhetsexpertutbildningen har detta blivit en formell möjlighet (med t.ex. kommunen som uppdragsgivare).

Jag kan utgående i från analysen konstatera att det råder konsensus bland erfarenhetsexperterna om att man som erfarenhetsexpert bör ha ett förflutet i någon social svårighet som man sedan gradvis bearbetat (genom erfarenhetsexpertutbildning). Det ska likaså finnas en genuin vilja att hjälpa andra människor genom sina erfarenheter. När erfarenhetsexperterna hjälper och stöder klienter och patienter växer erfarenhetsexperterna själva i sin expertisroll; dessutom främjas erfarenhetsexperternas egen rehabiliteringsprocess och egenmakt.

Erfarenhetsexperts-titeln befäster även expertisrollen. Majoriteten av erfarenhetsexperterna anser att de är experter över sitt eget liv. För enstaka erfarenhetsexperter väcker titeln motstridiga känslor och en annan titel eller benämning vore istället önskvärd – mest pga. att begreppet *expert* associeras till den akademiska expertisen. Själva ordet expert betyder ändå *erfaren* och en *sakkunnig person*, så när man beaktar ordets egentliga innebörd är erfarenhetsexpert-titeln berättigad till erfarenhetsexperterna.

När erfarenhetsexperterna arbetat med olika klient- och patientgrupper märker erfarenhetsexperterna att de snabbt vinner klient- och patientgruppernas förtroende (jämfört med t.ex. tjänstemän). Detta beror på att erfarenhetsexperterna delar samma erfarenheter som klienterna och patienterna, vilket gör att kommunikationen mellan dem underlättas. Klienter, patienter samt tjänstemän upplever att erfarenhetsexperternas arbetsinsats i det stora hela som mycket positiv, vilket gör att det finns efterfrågan på erfarenhetsexperternas service. Erfarenhetsexpertverksamheten ses tillika som ett (kostnads)effektivt sätt att hjälpa människor i socialt svåra situationer.

Trots att erfarenhetsexperterna ser sig själva som ett komplement till professionella så tampas de likväl med professionella dilemman. För att hantera detta har en av erfarenhetsexperterna utvecklat en egen copingstrategi medan andra erfarenhetsexperter har vänt sig till samarbetspartners för råd och handledning.

Med expertrollen tillkommer även ett visst inflytande över klienter och patienter. I det tidigare redogjorda exemplet (s. 38–39 i denna avhandling) lyckades erfarenhetsexperten övertyga en patient att tillsammans med erfarenhetsexperten att besöka läkarmottagningen. Medan läkaren i sin tur inte lyckades med detta när patienten hade vägrat.

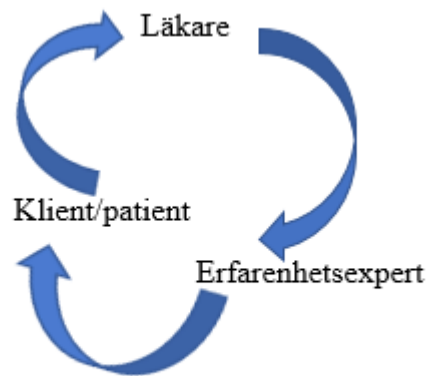


Illustration 3. Makten i cirkulation mellan tre parter.

Detta samspel och inflytande mellan läkaren, erfarenhetsexperten och patienten för tankarna till Foucaults makt/vetande att makten på så sätt är dynamiskt och styrkeförhållandena mellan parterna karakteriseras av ständig förändring (Nilsson, 2008, s. 85–86). Det finns även utrymme att spekulera över ifall samhället på ett större politiskt plan producerar s.k. experter vars syfte är att kunna styra människor till önskat beteende. Om så vore fallet är Foucaults governmentality tänkande mycket aktuell.

Meriluoto (2018a s. 96–101) är istället av den åsikten att det är erfarenhetsexperterna som utnyttjas på det politiska planet. Exempelvis stötte jag i min intervju med Erfarenhetsexpert F på, att hen blev bjuden till ett möte, var ändamålet var att hen skulle bidra med åsikter och erfarenheter som erfarenhetsexpert. Det visade sig ändå att beslutet som Erfarenhetsexpert F:s utlåtanden berörde, var taget i förväg, så inbjudan till mötet var snarare symboliskt.

Jag kan även konstatera utgående från analysen att erfarenhetsexperternas erfarenhetsbaserade kunskaper legitimeras och erkänns i första hand efter en slutförd erfarenhetsexpertsutbildning. I och med en slutförd utbildning erhåller (de tidigare) servicebrukarna titeln erfarenhetsexpert. Den mest omfattande legitimeringen kommer framförallt från klienterna och patienterna genom positiv feedback. Även professionella uppskattar samarbetet med erfarenhetsexperterna, vilket enligt Steen (2003, s. 60) gör att legitimering förstärks ytterligare, när stödet kommer från myndighetshållet och från yrkesverksamma. I koncensus med Foucaults tänkande går det att antyda att erfarenhetsexperternas inflytande uppstår /ökar genom en slutförd erfarenhetsexpertsutbildning, eftersom nya kunskaper (vetandet) skapar nya förutsättningar för erfarenhetsexperterna att vara och tänka.

Det som var något överraskande var att legitimeringen kunde försvagas när erfarenhetsexperten själv reducerade sitt kunskapsanspråk. För att hänvisa till erfarenhetsexpert B:s citat (s. 37 i denna avhandling), kunde detta ha att göra med att erfarenhetsexperten länge givit sig etiketten ”alkoholist” och fortfarande kämpade med att avsäga sig stigmat. Legitimeringen av erfarenhetsexperternas erfarenhetsbaserade kunskaper försvagades också när erfarenhetsexperterna berättade om sina negativa erfarenheter på ett destruktivt sätt. Detta gjorde att klienter eller patienter inte upplevde erfarenhetsexperterna som professionella.

Avhandlingens empiriska material bestående av sex respondenter samt tidigare insamlade intervjuer med (fem) tjänstemän från praktikforskningen (2020) är i ringa mängd och går därför inte att dra allmänna slutsatser utifrån. Trots det, anser jag att jag kunnat återspegla en reell uppfattning av erfarenhetsexpertverksamheten.

Avslutningsvis kan min studie bidra till ökad förståelse för erfarenhetsexperter, hur deras expertisroll kan ta sig i uttryck och hur det är att ta sig an uppdrag som erfarenhetsexpert. Vidare skulle jag föreslå att erfarenhetsexpertsutbildning borde bli mera enhetlig, speciellt gällande utbildningens längd och innehåll. Då skulle man kunna undvika att titeln som erfarenhetsexpert ifrågasätts när alla erfarenhetsexperter i grund och botten har avverkat samma utbildningslängd. Här kunde Social- och hälsovårdsministeriet bidra med fasta riktlinjer till utbildningsorganisatorerna.

## Källor:

- Axelsson, T. & Qvarsebo, J. (2017). *Maktens skepnader och effekter: Maktanalys i Foucaults anda* (Upplaga 1.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Barnes, M. (2009). Authoritative consumers or experts by experience? User groups in health and social care. I R. Simmons, M. Powell, & I. Greener (Red.), *The consumer in public services: Choice, values and difference* (s. 219–234). Bristol: Policy Press.
- Beck, J. & Stolterman, E. (2016). Examining the Types of Knowledge Claims Made in Design Research. *She Ji: The Journal of Design, Economics and Innovation*, 2(3), 199-214.
- Beresford, P. (2002). User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? *Social Policy & Society* 1:2(95), 95-105.
- Beresford, P. (2009). Differentiated consumers? A differentiated view from a service user perspective. I R. Simmons, M. Powell, & I. Greener (Red.), *The consumer in public services: Choice, values and difference* (s. 197–218). Bristol: Policy Press.
- Börjesson, M., & Rehn, A. (2009). *Makt*. Stockholm: Liber.
- Carr, E. S. (2010). Enactments of Expertise. *Annual Review of Anthropology*, 39, 17-32.
- Dahlberg, M., & Vedung, E. (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- Dang-Kivilompolo, H. (2020). *Koordinering och bruk av erfarenhetsexperter i Östra Nylands kommuner*. (Praktikforskning, Statsvetenskapliga institutionen, Helsingfors universitet, Helsingfors).
- Forsberg, C., & Wengström, Y. (2013). *Att göra systematiska litteraturstudier: värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Foucault, M. (1980). "Prison talk". I C. Gordon (Red.), *Power/Knowledge Selected Interview & Other Writings 1972-1977*. New York: 1980.
- Gillham, B., & Jamison Gromark, E. (2008). *Forskningsintervjun: tekniker och genomförande*. Lund: Studentlitteratur.
- Hart C. (1998). *Doing a Literature Review: Releasing the Social Science Imagination*. London: Sage publications Ltd.
- Healy, K. (2000). *Social work practices: Contemporary perspectives on change*. London: Sage.
- Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. (2019). *Kokemusasiatuntijuus Suomessa: Selvitys kokemusasiatuntijakolutuksen ja -toiminnan käytännöstä*. THL- työpapperi 2019\_017.
- Hsieh, H-F & Shannon, S.E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Jacobsen, D. I., Järvå, H., & Wallin, B. (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete* (2 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Justesen, L., Andersson, S., & Mik-Meyer, N. (2011). *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Karlsson, M. (2011). Mobilisering genom självhjälpgrupper. I V. Denvall, C. Heule & A. Kristiansen (Red.), *Social mobilisering: en utmaning för socialt arbete* (s.119–130). Malmö: Gleerups Utbildning AB.



- Karlsson, M., & Börjeson, M. (2011). *Brukarmakt - i teori och praktik*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Koulutetut kokemusasiantuntijat ry. (KokoA) (2017). *Rekommendationer för erfarenhetsexpertutbildning samt ersättningar*. Åbo: KokoA – Utbildade Erfarenhetsexperter rf. 2017.
- Kvale, S., Brinkmann, S. & Torhell, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3. [rev.] uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- McDonald, C. (2006). *Challenging social work: the institutional context of practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- McLaughlin, H. (2015). Alternative futures for service user involvement in research. I P. Staddon (Red.), *Mental health service users in research. Critical sociological perspectives*. (s. 153–169). Bristol: Policy Press.
- McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next? *British Journal of Social Work*, 39(6), 1101-1117.
- Meriluoto, T. (2018a). *Making Experts-by-experience Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations* (Jyväskylän Yliopisto JYU dissertations 38). Doctor's dissertation, Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.
- Meriluoto T. (2018b). Between expertise and authenticity—Co-creation in Finnish Housing First Initiatives from the Experts'—by—experience Perspective. *European Journal of Homelessness Volume 12, No. 1, 12(1)*, 61-83.
- Meriluoto, T. (2018c). Turning experience into expertise: technologies of the self in Finnish participatory social policy. *Critical Policy Studies*, 12(3), 294–313.
- Nationalencyklopedin. (2020). *Makt*. Hämtad 22 mars 2020, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/makt>
- Nationalencyklopedin. (2019). *Konstruktionism*. Hämtad 12 november 2019, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/konstruktionism>
- Nilsson, R. (2008). *Foucault: en introduktion*. Malmö: Égalité.
- Noorani, T. (2013). Service user involvement, authority and the 'expert-by-experience' in mental health. *Journal of political power*, 6(1), 49-68.
- Nygård, M. (u.å.). *Innehållsanalys och diskursanalys: fördjupad forskningsmetodik*. [PowerPoint-presentation] Hämtad 13 april 2020, från [http://www.vasa.abo.fi/users/minygar/Undervisning-filer/2.%20Inneh%C3%A5llsanalys%20och%20diskursanalys\\_vt2020\\_FINAL.pdf](http://www.vasa.abo.fi/users/minygar/Undervisning-filer/2.%20Inneh%C3%A5llsanalys%20och%20diskursanalys_vt2020_FINAL.pdf)

- Rose, N. (1995). Politisk styrning, auktoritet och expertis i den avancerade liberalismen. I K. Hultqvist & K. Petersson (Red.), *Foucault: Namnet på en modern vetenskaplig och filosofisk problematik: texter om maktens mentaliteter, pedagogik, psykologi, medicinsk sociologi, feminism och bio-politik* (s. 41–58). Stockholm: HLS förlag.
- Social- och hälsovårdsministeriet (STM) (2009). *Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma: Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Stadsrådet (2020). *Coronavirus*. Hämtad 29 mars 2020, från <https://valtioneuvosto.fi/sv/forstasidan>
- Statsrådets publikationer, 2. (2019). *Regeringsprogrammet för statsminister Antti Rinnes regering 6.6.2019: Ett inkluderande och kunnigt Finland: ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart samhälle*. Helsingfors: Statsrådets publikationer 2019:24.
- Steen, A-L. (2003). *Mäns våld mot kvinnor – ett diskursivt slagfält: Reflektioner kring kunskapsläget*. (Research Report No. 131 from the Department of Sociology Göteborg University) Hämtad 5 april från, <https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/35/1/Steen2003.pdf>
- Tengland, P-A (2012). Foucault. I L. Nordenfelt (Red.), *Medicin och filosofi: Från Platon till Foucault* (s. 232–257). Stockholm: Thales.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2019a). *Asiakkaat ja osallisuus*. Hämtad 29 oktober 2019, från <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>
- THL (2019b). *TIEKARTTA 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2019:41*: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö Helsinki 2019.
- THL. (2014). *Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen*. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Toikko, T. (2016). Becoming an expert by experience: An analysis of service users' learning process. *Social Work in Mental Health*, (14:3), 292-312.
- Videmsek, P. (2017). Expert by experience research as grounding for social work education. *Social Work Education*, 36(2), 172–187.
- Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

## Bilaga 1. Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Hannah Dang-Kivilompolo och jag är fjärde årets magisterstuderande i socialt arbete från vid Helsingfors universitet. I min magisteravhandling skriver jag om erfarenhetsexpertverksamhet med fokus på erfarenhetsexperter. Därför vill jag intervjua Dig som är erfarenhetsexpert och har erfarenheter inom det sociala området. Jag vill veta varför just Du har valt att bli erfarenhetsexpert och vad det innebär för Dig att verka som erfarenhetsexpert. Dina upplevelser och åsikter är **viktiga** för att utveckla en bredare förståelse av erfarenhetsexpertverksamheten samtidigt som ditt bidrag främjar utvecklingen av socialvårdsservicen.

Deltagandet är frivilligt och du kan avbryta ditt deltagande när som helst. Du kommer att vara anonym, vilket innebär att dina svar är konfidentiella. Intervjun tar ungefär en halvtimme till en timme och bandas för att sedan transkriberas. Jag strävar efter att intervjua fem till sex erfarenhetsexperter och intervjuerna utförs på vårterminen 2020. Inspelningen används endast i forskningssyfte och är endast tillgänglig av mig. Forskningsmaterialet förstörs först när magisteravhandlingen är färdigställd. Jag siktar på att få min magisteravhandling färdigställd höstterminen 2020. Min magisteravhandling kommer att publiceras på Helsingfors universitets E-Thesis hemsida. Intervjuerna görs på svenska och avhandlingen skrivs på svenska.

Har du eventuella frågor är det bara att kontakta mig.

Tack, för ditt deltagande!

Med vänliga hälsningar,

---

Hannah Dang-Kivilompolo

[xxxxxx@helsinki.fi](mailto:xxxxxx@helsinki.fi)

tel. xxx-xxx

## Bilaga 2. Samtyckesblankett

Samtycke till att delta i studien:

*En studie över hur tidigare servicebrukare upplever sin erfarenhetsexpertroll i socialvården*

Jag har skriftligen informerats om studien och samtycker till att delta.

Forskningen består av en personlig intervju med studerande i socialt arbete Hannah Dang-Kivilompolo.

Jag förstår syftet med forskningen och ger mitt samtycke till den information jag ger får användas i forskningen.

Jag är informerad om att deltagandet i magisteravhandlingen är helt frivillig och att jag kan avbryta mitt deltagande i studien utan att ange något skäl.

Jag är medveten att jag är avidentifierad i studien och på så sätt garanteras min anonymitet.

Jag förstår att det insamlade materialet kommer att förstöras när forskningsprocessen är över i magisteravhandlingen.

---

Underskrift

---

Namnförtydligande

---

Ort och datum

## **Bilaga 3. Intervjuguide**

### **Bakgrund**

När/var hörde du första gången om erfarenhetsexperter? Vad tyckte du om det?

### **Du som blivande erfarenhetsexpert**

Varför ville du bli en erfarenhetsexpert?

Vad är dina erfarenheter?

Vad har du gått för erfarenhetsexperts utbildning? (Vad har du lärt dig av din utbildning? Hur har din berättelse ändrats före och efter utbildningen?)

Hur länge har du verkat som erfarenhetsexpert?

Vad anser du om erfarenhetsexpert-titeln? (Anser du att du är en expert?)

Vad gör du som en erfarenhetsexpert? (Vad är ditt handlingsutrymme? Är det någonting som en erfarenhetsexpert inte kan göra?)

Hur märker du att du gör en skillnad som erfarenhetsexpert? (Och på vilka sätt märker du av detta?)

### **Erfarenhetsexpertverksamheten**

Varför är erfarenhetsexperter i allmänhet viktiga? Vad kan man åstadkomma genom erfarenhetsexperter?

Kan du ge exempel på när det har varit givande och utmanande att vara erfarenhetsexpert?

Vem, enligt din åsikt kan bli en erfarenhetsexpert? Krävs det någonting?

Hur skulle du beskriva skillnaden mellan en erfarenhetsexpert och en anställd?

Hur är det att samarbeta med andra professionella? (Blir du hörd? Tas din åsikt i beaktande?)

Varför tror du att vi nu ser många nya människor som utbildar sig till erfarenhetsexperter?

Är det något du vill tillägga?