

VET_{MH}

TRUST 

Peer Support

PAT - PEER AND TEAM SUPPORT



Co-funded by
the European Union

— Intro

Tuto3-prosjektet – PAT: PARTNER- og TEAMSTØTTE i psykisk helsefeltet

Dette prosjektet er samfinansiert med støtte fra Europakommisjonen - Erasmus+-programmet (EC). Denne publikasjonen gjenspeiler kun forfatterens egne synspunkter. EU-kommisjonen kan derfor ikke holdes ansvarlig for eventuell bruk av informasjonen i publikasjonen.



Kollegastøtte eller likepersonsarbeid er en nyskapende praksis som er tatt i bruk internasjonalt. Likepersonsarbeid innebærer gjensidig støtte mellom personer med erfaring fra rus- og psykiske helseutfordringer. Det baserer seg på erfarings- og kunnskapsdeling tilegnet gjennom erfaringer fra å støtte recovery og empowerment. Verdens helseorganisasjon (WHO) anser likepersonsarbeid som en komplementær tilnærming til tradisjonell helsetjeneste, og som kan bidra til økt livskvalitet og recovery.

ERASMUS Tuto3-prosjektet, som fokuserer på PAT (Peer and Team Support) innen psykisk helse, representerer en banebrytende tilnærming til å forbedre støttesystemer for psykisk helse. Dette initiativet fremstår som et fyrtårn av håp og innovasjon innen psykisk helse, og har som mål å utnytte kraften i fellesskap, empati og delte erfaringer for å skape et mer støttende miljø for personer som står overfor psykiske helseutfordringer. Ved å legge vekt på støtte fra erfaringskonsulenter og team anerkjenner Tuto3-prosjektet den dyptgripende effekten som kontakt og forståelse kan ha for den enkeltes psykiske helse.



TUTO3 PROSJEKTET

er et omfattende støttesystem som tar for seg både de emosjonelle og kliniske aspektene ved psykisk helse. Tuto3-prosjektet er nyskapende fordi det tar utgangspunkt i at bedring og støtte innen psykisk helse er flerdimensjonalt og dypt personlig. Prosjektet har som mål å skape en mer inkluderende og effektiv psykisk helsetjeneste ved å bygge opp miljøer der den enkelte føler seg sett, hørt og støttet av både erfaringskonsulenter og fagpersoner. Etter hvert som Tuto3-prosjektet fortsetter å utvikle seg, vil fokuset på PAT (støtte fra erfaringskonsulenter og team) bidra til å endre samfunnets tilnærming til psykisk helse, slik at den blir mer tilgjengelig, medfølende og skreddersydd til behovene til dem det er ment å hjelpe.

Likepersonsarbeid, som er en hjørnestein i Tuto3-prosjektet, bygger på prinsippet om at personer som selv har hatt psykiske helseutfordringer, kan tilby unik innsikt, empati og praktiske råd til andre som står overfor lignende utfordringer. Denne tilnærmingen bidrar ikke bare til å avstigmatisere psykiske helseproblemer, men styrker også enkeltpersoner ved å validere erfaringene deres og fremme en følelse av tilhørighet. På samme måte forsterker teamstøtten i Tuto3-rammeverket denne effekten ved å skape strukturerte støttenettverk som kombinerer profesjonell veiledning med den umiddelbare støtten fra en erfaringskonsulent. Denne tosidige tilnærmingen sikrer et omfattende støttesystem som tar for seg både de emosjonelle og kliniske aspektene ved psykisk helse.

— HVORDAN

Erfaringskonsulenter representerer håpet om at det er mulig å bli frisk, å ta kontroll over livet sitt. Å bli frisk er å gjenvinne det som allerede er vårt: livet. Prosjektet har som mål å gjøre det lettere å bruke erfaringskonsulenter for å styrke profesjonaliseringen av de ulike aktørene: likemenn, instruktører, institusjoner, behandlingsteam og foreninger for likemenn innen psykisk helse i Europa og andre steder.





— STØTTE OG VARIGHET AV PROSJEKTET

PAT-prosjektet er et Erasmus+ ka220-prosjekt som delfinansieres av EU. Varigheten av prosjektet er 36 måneder og ferdigstilles i januar 2025.

PARTNERSKAP



Prosjektet støttes av organisasjoner i seks land, foreninger for likepersoner og universiteter, og koordineres av sykehuset Centre Neuro-Psychiatrique Saint-Martin. De frivillige organisasjonene bidrar til å fremskaffe kunnskap og innovative verktøy, og validerer dem basert på erfaringene til likepersonene.

Centre Neuro Psychiatrique St-Martin, Namur



Établissement Public de Santé Mentale Lille-Métropole



Universitatea Aurel Vlaicu Din Arad



Peer and Team Support, ASBL, Namur



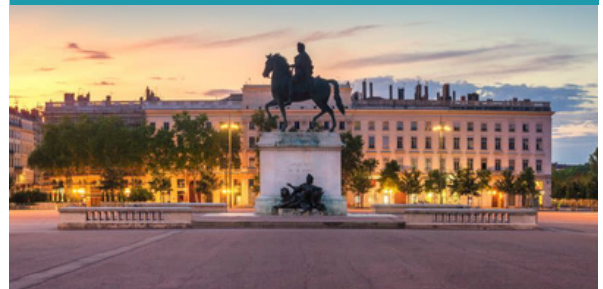


PARTNERSKAP

Haute Ecole de la Province de Namur



Espairs Pair Aidance Santé Mentale Rhône ,
Lyon



Grupo de Investigación en Salud Mental en
Primera Persona, Barcelona



Centre intégré universitaire de santé et de
services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal



Inland Norway University of Applied Sciences



Universität ULM





— MÅLSETTING FOR PROSJEKTET

ØOppmuntre til innovasjon og utveksling av praksis om ovennevnte temaer.

Forberede fagteamene bedre på å ta imot og integrere erfaringskonsulenter i sin praksis: følge teamet gjennom hele integreringsprosessen.

BStyrke ansettelsen av erfaringskonsulenter ved å styrke deres faglige profil og gi dem tilstrekkelig opplæring.

Integrere erfaringskonsulenter på en mer strukturell måte i behandlingsforløpet.



PROSJEKTRESULTATER

Øke kompetansenivået hos de ulike samarbeidspartnerne, fagpersoner innen psykisk helse og andre interessenter som drar nytte av produksjonen, når det gjelder merverdien av erfaringskonsulenter som personer med kompetanse til å støtte brukere i deres bedringsprosess.



IOpprette og konsolidere et europeisk nettverk av ulike og komplementære organisasjoner rundt innovative resultater innen psykisk helsefeltet, og knytte kontakter med verdensledende organisasjoner innen recovery og opplæring av erfaringskonsulenter. Øke kompetansenivået til erfaringskonsulenter.

Utarbeidelse av verktøy som skal være tilgjengelige på europeisk nivå for alle aktører innen psykisk helse.

Bidra til å avstigmatisere psykisk helsesektor generelt og brukere spesielt ved å skape bånd mellom institusjoner, utdanningssektoren og brukerorganisasjoner.

Støtte integreringen av erfaringskonsulenter i arbeidslivet ved å støtte opprettelsen av arbeidsplasser med fokus på kvalitet i tjenestene



TUTO3 PAT

RESULTS

RESULTAT NR 1

Utvikleet kompetanserammeverk for erfaringskonsulenter (se tekst nedenfor)

RESULTAT NR 2

Utvikle en standardisert opplæringsprofil for erfaringskonsulenter.

RESULTAT NR 3

Validere en standardisert opplæringsprofil for erfaringskonsulenter.

RESULTAT NR 4

Utvikle et metodisk rammeverk for å støtte integreringen av erfaringskonsulenter i psykisk helseteam.

RESULTAT NR 5

Utvikle en MOOC (Massive Open Online Course).



This project has been co-funded with support of the European Commission - Erasmus+ Programme (EC). This publication reflects only the views of the author. Therefore, the EC cannot be held responsible for any use that might be made of the information contained therein.



Co-funded by
the European Union

PEER AND TEAM SUPPORT PROJECT RESULTS

Utviklingen av et rammeverk for erfaringskonsulenters ferdigheter er et viktig skritt i retning av å anerkjenne og fremme erfaringskonsulenters viktige rolle i psykiske helsetjenester. Dette rammeverket må identifisere de grunnleggende ferdighetene, kunnskapene og holdningene som kreves for å kunne støtte mennesker som søker psykisk velvære på en effektiv måte. Dette omfatter evnen til å bygge tillit, en empatisk forståelse av andres erfaringer og en solid forståelse av profesjonelle grenser og rolleetik.

ASamtidig vil en standardisert opplæringsprofil for erfaringskonsulenter sikre kvalitet og ensartethet i forberedelsene. Denne profilen kan inneholde viktige opplæringsmoduler, for eksempel teknikker for aktiv lytting, krisehåndtering, taushetsplikt og navigering i psykisk helsetjeneste. Opplæringsmateriellet bør utformes slik at det er tilgjengelig og engasjerende, og det bør læringen

brukes ulike formater som videoer, casestudier og simuleringer for å lette

For å støtte integreringen av erfaringskonsulenter i psykiske helseteam må det etableres et metodisk rammeverk. Dette rammeverket bør inneholde retningslinjer for veiledning, løpende støtte og evaluering av erfaringskonsulenters bidrag, samtidig som man anerkjenner den unike verdien av deres levde erfaring. Til slutt vil utviklingen av et MOOC-kurs (Massive Open Online Course) som er spesielt rettet mot opplæring av både erfaringskonsulenter og fagpersoner innen psykisk helse, kunne bidra sterkt til å spre beste praksis og øke bevisstheten om betydningen av likemannsarbeid. Dette MOOC-kurset kan fungere som en ressurs som er tilgjengelig for alle, og dermed bidra til bedre forståelse og integrering av erfaringskonsulenter i psykiske helsetjenester internasjonalt.





SPESTFIKT OM RESULTAT NR 1

Peer support worker: competences and attitudes framework

Competences

Høgskolen i Innlandet og Erfaringscentrum som norske partnere i prosjektet har ledet arbeidet med å utvikle et kompetanserammeverk for likepersoner innen psykisk helse. Erfaringskonsulenter, med sin unike erfaringskunnskap, tilbyr uvurderlig innsikt og støtte som kan bidra til å forbedre psykiske helsetjenester. Den uformelle karakteren av deres ekspertise fører imidlertid ofte til at de ikke anerkjennes innenfor fagfeltet. Målet om å få dette rammeverket anerkjent på internasjonalt nivå, og dermed legge grunnlaget for europeisk anerkjennelse og bedre ansettelsesmuligheter, er derfor et skritt i retning.

Ecosystem

Effekten av å tydeliggjøre og anerkjenne kompetansen til erfaringskonsulenter strekker seg utover enkeltindividene og kommer et større økosystem til gode, inkludert foreninger, opplæringscentre, utdanningsinstitusjoner og institusjoner innen psykisk helsefeltet. Det gir bedre ansettelsesvilkår, anerkjennelse og integrering av erfaringskonsulenter i arbeidsstyrken. I tillegg skaper det presedens for verdien av levd erfaring i forbedringen av psykiske helsetjenester, og fremmer en mer helhetlig og inkluderende tilnærming til behandling av psykiske lidelser. Dette initiativet er et vendepunkt i hvordan erfaringskonsulenter blir sett på og ansatt i Europa og potensielt i hele verden.

Attitudes

Å utvikle et kompetanserammeverk som omfatter kunnskaper, ferdigheter og holdninger som er nødvendige for erfaringskonsulenter, er et banebrytende forsøk på å formalisere og validere deres rolle i psykiske helsetjenester. Dette rammeverket skal være tilpasningsdyktig og sentrert rundt menneskelig kontakt, som er hjørnesteinen i likepersonsarbeid. Ved å gjøre det mulig å sammenligne kompetansen til tradisjonelle fagpersoner i psykisk helsetjeneste, søker det å bygge bro mellom uformell erfaringskunnskap og formell akademisk kunnskap. Et slikt kompetanserammeverk vil ikke bare heve den profesjonelle statusen til erfaringskonsulenter, men også styrke samarbeidsdynamikken i psykiske helseteam ved å anerkjenne de unike bidragene fra hver enkelt.

Kompetanserammeverk for erfaringskonsulenter som består av 12 kategorier og totalt 63 underpunkter:

01

Oppmuntrer brukere til å spille en aktiv rolle i relasjoner, samarbeid og myndiggjøring

1. Initierer, opprettholder og gjenoppretter kontakt med brukere
2. Rekker ut for å engasjere brukere i hele kontinuumet av bedringsprosessen
3. Viser genuin, betingelsesløs aksept og respekt
4. Gir brukere en gjensidig rolle, slik at de også kan legge til rette for den ansattes tilfriskningsprosess

02

Tilbyr støtte

1. Bekrefter brukeres opplevelser og følelser
2. Formidler håp til brukere om å bli frisk
3. Feirer kollegers innsats og prestasjoner
4. Følger med brukere til aktiviteter og avtaler i lokalsamfunnet når de ber om det

03

Dele erfaringer fra tilfriskning

1. Forteller sin egen og, med tillatelse, andres tilfriskningshistorier for å inspirere til håp
2. Diskuterer pågående personlig innsats for å forbedre helse, velvære og tilfriskning
3. Vet når du skal dele erfaringer og når du skal lytte
4. Beskriver personlige bedringspraksiser og hjelper andre med å finne bedringspraksiser som fungerer for dem

04

Personlig støtte utfra brukernes behov

1. Forstår sine egne personlige verdier og kultur og hvordan disse kan bidra til fordommer, vurderinger og oppfatninger
2. Setter pris på og respekterer den kulturelle og åndelige troen og praksisen til brukere og deres familier
3. Skreddersyr tjenester og støtte for å imøtekomme preferansene og de unike behovene til brukere og deres familier
4. Bruker tilnærminger som samsvarer med brukeres preferanser og behov



05

Støtter gjenopprettingsplanlegging på en ikke-direktiv måte

1. Hjelper og støtter brukere til å sette seg mål og drømme om fremtidige muligheter
2. Foreslår strategier for å hjelpe en brukere med å utføre oppgaver eller nå mål
3. Oppmuntrer brukere til å anvende beslutningsstrategier når de velger tjenester
4. Hjelper brukere til å fungere som medlemmer av behandlingsteamet
5. Hjelper brukere med å utføre konkrete oppgaver og nå mål
6. Oppmuntrer

06

Formidler kontakt til ressurser, tjenester og støtte

1. Utvikler og vedlikeholder oppdatert informasjon om ressurser og tjenester i lokalsamfunnet
2. Hjelper brukere med å undersøke, velge og bruke nødvendige og ønskede ressurser og tjenester
3. Hjelper brukere med å finne og bruke helsetjenester og støtteordninger
4. Deltar i fellesskapsaktiviteter med brukere når de ber om det
5. Oppmuntrer til utforskning og utøvelse av samfunnsroller ved å utvikle et ressursnettverk
6. Bistår brukere med å finne ressurser i sitt eget nettverk, inkludert penger, bolig, utdanning og helsetjenester

07

Gir informasjon om ferdigheter knyttet til helse, velvære og tilfriskning

1. Fremmer velvære, tilfriskning og støtte til tilfriskning overfor brukere
2. Veileder brukere om hvordan de kan få tilgang til behandling og navigere i omsorgssystemene
3. Veileder brukere i ønskede ferdigheter og strategier
4. Fremmer tilfriskning og støtte til tilfriskning overfor familiemedlemmer og andre støttende personer

08

Hjelper brukere med å håndtere kriser

1. Gjenkjenner tegn på nød og trusler mot sikkerheten blant brukere og i deres omgivelser
2. Gir trygghet til brukere i nødsituasjoner
3. Bestreber seg på å skape trygge rom i møte med brukere
4. Tar grep for å håndtere kriser ved å bruke kunnskap om lokale ressurser, behandling, tjenester og brukeres støttepreferanser
5. Hjelper brukere med å utvikle kriseforebyggende verktøy



09 Kommuniserer verdier

1. Bruker et respektfullt, personsentrert og recovery-orientert språk i skriftlig og muntlig kommunikasjon med brukere, familiemedlemmer, samfunnsmedlemmer og andre.
2. Lytter til andre med nøye oppmerksomhet på innholdet og følelsene som kommuniseres
3. Klargjør sin forståelse av informasjon når de er i tvil om hva den betyr
4. Dokumenterer informasjon i henhold til behandlingsretningslinjene
5. Følger lover og regler om taushetsplikt og respekterer andres rett til privatliv
6. Viser forståelse for brukeres opplevelser og følelser
7. Anerkjenner og responderer på kompleksiteten og det unike ved hver enkelt brukers tilfriskningsprosess

10 Støtter samarbeid og teamarbeid

1. Samarbeider med andre kolleger for å forbedre tilbudet av tjenester og støtte
2. Engasjerer tjenesteytere i psykisk helse- og rustjenester for å møte brukeres behov
3. Samordner og samarbeider med relevant helsepersonell, familiemedlemmer eller andre medlemmer av lokalsamfunnet eller naturlige støttegrupper for å fremme velvære og styrke mulighetene for brukere
4. Bestreber seg på å løse konflikter i relasjoner med brukere og andre i sitt deres nettverk
5. Formidler sine synspunkter i samarbeid med kolleger

11 Fremmer lederskap og påvirkningsarbeid

1. Bruker kunnskap om relevante rettigheter og lover slik at brukeres rettigheter blir respektert
2. Er talsmann for brukeres behov og ønsker i behandlingsmøter, i lokalsamfunnet, i bosituasjonen og overfor familien
3. Bruker kunnskap om juridiske ressurser og interesseorganisasjoner til å lage en plan for påvirkningsarbeid
4. Deltar i arbeidet med å eliminere fordommer og diskriminering mot mennesker med atferdsvansker og deres familier
5. Oppmuntrer brukere til å holde seg friske og til å benytte seg av støttetjenester
6. Deltar aktivt i arbeidet med å forbedre organisasjonen
7. Opprettholder engasjement og involvering i fagfellesskap/profesjonsfellesskap
8. Søker og identifiserer troverdig informasjon fra ulike ressurser

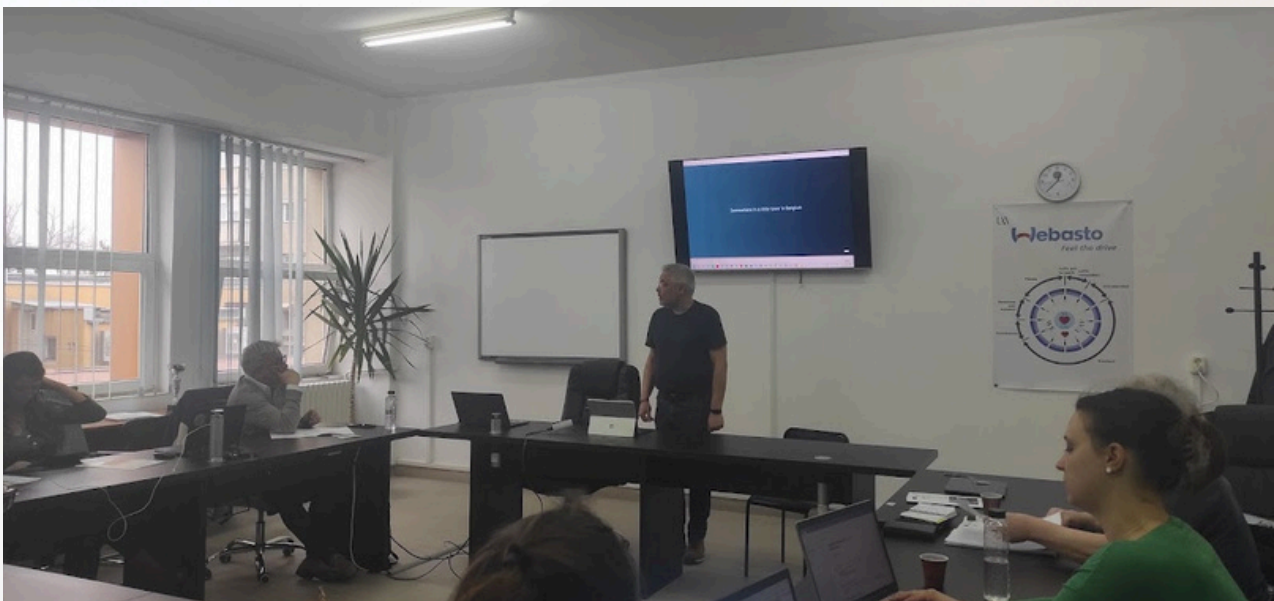
12 Fremmer faglig utvikling

1. Erkjenner grensene for egen kunnskap og søker hjelp fra andre når det er nødvendig
2. Bruker veiledning (refleksjon) effektivt ved å overvåke seg selv og sine relasjoner, forberede seg til møter og engasjere seg i problemløsningsstrategier sammen med veileder (mentor eller kollega).
3. Reflekterer over egen personlige motivasjon, vurderinger og følelser som kan aktiveres av likepersonsarbeidet, gjenkjenne tegn på mistriivsel og vite når man bør søke støtte
4. Søker muligheter for å øke kunnskapen og ferdighetene i likepersonsarbeid
5. Forstår jobben som en måte å ha en rolle i samfunnet og ta ansvar overfor andre, noe som er grunnlaget for medborgerskap
6. Fremmer egen faglig utvikling og velferd

Sammenligning av Peer Support Worker-kompetanse (PSW-kompetanse = kompetansen til erfaringskonsulenter) med kompetanse i sosialt arbeid (SW-kompetanse)

Rammeverket for Peer Support Workers (PSW) i PAT-prosjektet er utviklet ved hjelp av modifikasjoner av rammeverket som er utviklet av Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) i USA. I utviklingen av PSW-rammeverket i PAT-prosjektet har partnere fra Belgia, Romania, Tyskland, Norge, Spania, Frankrike og Canada deltatt. De samme partnerne har videre bidratt ved å samle inn lister over kompetanse i sosialt arbeid fra hvert av partnerlandene. Disse listene ble slått sammen til ett dokument ved å fremheve og presentere til sammen åtte kategorier som var felles for dem, før de ble sammenlignet med PSW-kompetansene.

Når man gjør slike sammenligninger, er det viktig å understreke de spesifikke egenskapene til PSW. Man kan si at den ansatte er "en del av omsorgsteamet, men ikke en omsorgsperson". Dette peker på komplementariteten i likepersonsarbeidets tilnærming, og understreker det faktum at han eller hun ikke befinner seg på samme "sted" som omsorgsgiveren, særlig når det gjelder begrepene erfaringskunnskap og tilfriskning. Likepersonsarbeidets verdi kommer til syne når det utfyller de andre profesjonene i et team.



The structure of the text depicts

- 1) how the most salient features of the SW competencies overlap with different categories of the PSW framework,
- 2) where it is weak overlap, and
- 3) elements that are more exclusively embedded in the PSW framework:

Overlapping mellom SW-kompetanse og PSW-kompetanse

PPSW-kompetansen har ikke eksplisitt identifisert ferdighetene til å kunne identifisere, reflektere over og håndtere etiske spørsmål i sin tjenesteyting, slik som i SW-kompetansen. Det som kan ses på som delvis overlappende, er punktet i kategori IX (pkt. 5): *følger lover og regler om taushetsplikt og respekterer andres rett til privatliv*. Videre er det en felles kompetanse hos erfaringskonsulenter og sosialarbeidere at de er opptatt av støtte og betydningen av formelle og uformelle samtaler med de menneskene de støtter. Ferdighetene til å kunne samhandle både tverrfaglig og tverrprofesjonelt, slik de kommer til uttrykk i SW-kompetansene, kan gjenfinnes i flere av punktene i kategori X i PSW-kompetansene: *Støtter samarbeid og teamarbeid*.

Å ha grunnleggende kompetanse i kommunikasjon og veiledning overfor pasienter og pårørende, slik det står i SW-kompetansene, er overlappende med overskriften i kategori IX: *Kommuniserer verdier* i PSW-kompetansene. I tillegg har denne kategorien punkter som dekker spesielle emner som recoveryorientert og personsentrert språk, noe som ikke er innebygd i SW-kompetansene.

Å kunne tilegne seg ny kunnskap og foreta faglige vurderinger, beslutninger og handlinger i henhold til kunnskapsbasert praksis er fremhevet blant SW-kompetansene. Selv om kunnskapsbasert praksis er mindre utbredt i recoveryorienterte tjenester sammenlignet med tradisjonell tjenesteyting, inneholder PSW-kompetansene punktet: *Søker muligh* Dette er skrevet for å spesifisere hvordan erfaringskonsulenter kan

fremme sin egen faglige utvikling.

Har kunnskap om inkludering, likestilling og ikke-diskriminering for å kunne bidra til ieter for å øke kunnskap og ferdigheter i likemannsarbeid (kategori XII, pkt. 4). keverdige tjenester for alle grupper i samfunnet, understrekes i SW-kompetansene. Dette punktet kan ses på som overlappende med: delta i arbeidet med å eliminere fordommer og Ådiskriminering (kategori XI, pkt. 4) i PSW-kompetansene.

Å kunne evaluere effekten av arbeidsprogrammer i sosialt arbeid er uttrykt i SW-kompetansene. Til sammenligning uttrykker PSW-kompetansene: *deltar aktivt i arbeidet med å forbedre organisasjonen* (kategori XI, pkt. 6) mer eller mindre de samme intensjonene. Men det må tas i betraktning at evaluering oftere, men ikke nødvendigvis, må være en forutsetning for å forbedre tjenestene.



Svak overlapping mellom SW-kompetanse og PSW-kompetanse



*Å ha kunnskap om sosiale problemer, som omsorgssvikt, vold, misbruk, rusmiddelbruk og sosioøkonomiske problemer, og være i stand til å identifisere og følge opp mennesker med slike problemer, som er oppført i SW-kompetansene, kommer bare delvis til uttrykk i PSW-kompetansene. De sosiale aspektene ved likepersonsarbeid synes å være mindre fremhevet i PSW-kompetansene enn i sosialt arbeid, men en viss grad av overlapping finnes i følgende: *innsats for å eliminere fordommer og diskriminering* (kategori XI, pkt. 4) og *å ha en rolle i samfunnet og påta seg ansvar overfor andre* (kategori XII, pkt. 5).*

Ferdighetene til å forstå sammenhengen mellom helse, utdanning, arbeid og levekår for å kunne fremme offentlig helse og arbeidsinkludering, slik det kommer til uttrykk i SW-kompetansene, er bare delvis overlappende med PSW-kompetansene. Hovedforskjellen er at kategori VI i PSW-kompetansene, som dekker koblinger til ressurser, tjenester og støtte, ikke spesifikt nevner arbeidsinkludering som et tema.



Elementer som utelukkende inngår i PSW-rammeverket

Den største forskjellen mellom de to kompetanseverkene er den fremtredende bruken av recovery-begrepet i flere av kategoriene i PSW-kompetansene (kategori I, III, V, VII, IX og XI), noe som ikke brukes i SW-kompetansene. Dette skyldes sannsynligvis at recovery er et begrep som hovedsakelig stammer fra psykisk helse- og rusfeltet, og at sosialt arbeid har et bredere fokus i tjenesteleveransen. Likevel er det viktig å merke seg at: 1) mobiliseringen av erfaringsbasert kunnskap om sykdom kan ses på som en utvidelse av recovery-begrepet, og 2) at rollen som formidler som sosialarbeideren kan spille mellom omsorgsteamet og personen som får omsorg. *Forståelse av personlige, åndelige og kulturelle verdier* som er oppført i PSW-kompetansene, (kategori IV, pkt. 2), er ikke formulert i SW-kompetansen. Dette kan forklares med likepersonarbeidets natur, der de personlige og mellommenneskelige aspektene er viktige fordi disse tjenestene er basert på levd erfaring.

