

MASTEROPPGAVE

Hvordan kan tverrfaglig samarbeid forstås i lys av aktivitetsteori

Utarbeidet av:

Ingólfur Bjarni Ævarr Sigurbjörnsson

Fag:

Masterstudium i tverrfaglig samarbeid i helse- og sosialsektoren deltid

Avdeling:

Høgskolen i Østfold avdeling for helse og sosialfag



Innhold

Innledning.....	4
1.1. Bakgrunn for valg av tema	5
1.2. Problemstilling	8
1.3. Oppbygging av oppgaven.....	8
2. Aktivitetsteori.....	10
2.1. Aktivitetsteori – et analyseringsverktøy for tverrfaglig samarbeid.....	12
2.1.1. Aktivitetsteoriens fem grunnprinsipper.....	13
2.1.2. Aktivitetssystemet med sine seks komponenter.....	15
2.2. Tre forskjellige samarbeidsnivåer i lys av aktivitetsteorien.....	18
2.2.1. Koordinering	20
2.2.2. Samarbeid.....	22
2.2.3. Kommunikasjon	24
3. Metode.....	26
3.1. Valg av metode.....	26
3.2. Refleksjon over forskningsdesign	28
3.3. Valg av enheter og datainnsamling	28
3.4. Analyse av data	30
3.5. Gyldighet og pålitelighet.....	30
3.6. Etiske overveielser	31
4. Presentasjon av funn.....	34
4.1. Koordinert samarbeid på 10 sekunder.....	36
4.2. Justeringer av atferd	38
4.3. Murringsfølelsen	41
4.4. Tilpasning av overnattingsordningen	45
4.5. Kompromisset, 5+2-regelen	47

5.	Tolkning og drøfting av funn i lys av aktivitetsteorien	52
5.1.	Etablert og rutinert tverrfaglig samarbeid	54
5.1.1	Koordinert samarbeid på 10 sekunder	54
5.2.	Tverrfaglig samarbeid	57
5.2.1	Justering av atferd	60
5.2.2	Murringsfølelsen	63
5.2.3	Tilpasningen av overnattingsordningen	68
5.3	Krevende utfordringer i tverrfaglig samarbeid.....	73
5.3.1	Kompromisset, 5+2-regelen	74
6.	Avslutning og veien videre	82
	Litteraturliste:	86

Liste over modeller

Modell 1	11
Modell 2	16
Modell 3	20
Modell 4	21
Modell 5	23
Modell 6	25
Modell 7	64
Modell 8	66
Modell 9	77

Innledning

I helse- og sosialsektoren bruker vi ofte mye tid på å snakke om å få til økt tverrfaglig samarbeid. Vi kan fort bli enige om at mye må endres i arbeidspraksis, at mye kan bli bedre, men i praksis er det ofte krevende og vanskelig å få til endring og å få til godt tverrfaglig samarbeid. Det er uansett av stor betydning at fagpersonell ikke gir seg, men snakker om og drøfter seg imellom og deler ulike perspektiver om hendelser som oppstår i det daglige arbeidet. Man har behov for å sette ord på hvordan man oppfatter situasjonen. Men prat er ikke nok, det må ”gjøres noe”, man må handle. I rusomsorgen er mitt inntrykk at fagfolk står i en situasjon hvor det kan være svært krevende og vanskelig å få til et tverrfaglig samarbeid, at det kan være vanskelig å finne hensiktsmessige løsninger i fellesskap.

Tverrfaglig samarbeid eller tverrprofesjonelt samarbeid er et begrep som ofte brukes når profesjoner får til en interaksjon hvor de kan forveksle ulike ideer seg imellom og endre etablerte handlingsmønstre. Begrepet understreker fellesskap som jobber mot felles oppgaver, engasjerer seg for felles beslutninger og integrerer og utnytter hverandres ideer og ferdigheter. Slik kan de ulike profesjonene drar nytte av hverandres kunnskap, ferdigheter, erfaringer og perspektiver (Willumsen, 2009).

Formålet med denne studien er å få økt forståelse og kunnskap om hvordan tverrfaglig samarbeid oppstår og utøves på en lavterskelinstitusjon i sentrum av Oslo. Ulike undersøkelser har indikert at samarbeid oppstår, brytes ned og endrer seg over tid og dynamisk i takt med oppgaven (Nummijoki & Engeström 2010, Bardram 1998b). I den forbindelsen er det verdt å nevne et av de mest kjente eksperimentene, ”The Robbers Cave Experiment”, utført av Sherif og hans kollegaer i 1961 (Forsyth, 2005).

Samarbeid mellom ulike profesjoner eller tiltak er ofte krevende og fremmede. Til tross for påstander om at tverrfaglig praksis skal bli en integrert form for arbeidspraksis, viser virkeligheten at det er vanskelig å oppnå (Martin-Rodriguez, Beaulieu, D'Amour, & Ferrada-Videla, 2005). Mangel på samhandling både innad i tjenester og dem imellom er en stor utfordring (Opptappingsplan for rusfeltet, 2009). En rapport fra Riksrevisjonen fra 2010 viser

for eksempel at samarbeid mellom forskjellige profesjoner innen tverrfaglig spesialisert behandling for rusbehandling er mangelfull. Dette viser seg blant annet i mangelfulle rutiner for samhandling, individuell plan, kvalitetssystemer og faglige retningslinjer (Riksrevisjonen, 2010).

I denne oppgaven presenterer jeg fem funn fra studien min som på ulike vis viser hvordan tverrfaglig samarbeid arter seg og utøves på 24SJU, et lavterskel rusomsorgstilbud i Oslo sentrum. Jeg bruker aktivitetsteori, som er en del av det sosiokulturelle teorifeltet (Säljö, 2001), som et sentralt analyseredskap for å belyse hva som oppstår når ulike fagprofesjoner samarbeider når de beslutter overnatting til personer med alvorlige rusproblemer, ofte i kombinasjon med andre sammensatte lidelser. utfordringene for de tverrfaglige er blant annet å finne fram til overnattingsbeslutninger som er i samsvar med deres helhetlige felles forståelse av formålet med tjenesten (Reddy, Bardram & Gorman 2011).

1.1. Bakgrunn for valg av tema

Personer med rusproblemer i kombinasjon med andre sammensatte lidelser (dualproblemer) representerer en stor utfordring for helse- og sosialsektoren (Evje, Kielland, & Øiern, 2009). I en historisk sammenheng har de med slike lidelser blitt møtt med alt fra tvunget innplassering, religiøs omvendelse til avanserte fagspesifikke profesjonelle tilnærminger. Til tross for mangedoblet innsats fra samfunnets side, for å forsøke å rehabilitere disse menneskene, kan det se ut som at søkelyset på enkelte årsaksfaktorer har vært for ensidig (Fekjær, 2005). I mellomtiden fortsetter disse menneskene å vekke sterke reaksjoner, ikke minst fordi deres problemer er åpenbart tragiske, med høy forekomst av både kroppslige og psykiske plager (Edland-Gryt, 2011).

Mennesker med omfattende rusproblemer og andre sammensatte lidelser har ofte hyppige innleggelses og store svingninger i sykdomsutbrudd, hvor de ofte flyttes mellom omsorgspersoner og ulike organisasjoner uten at noen har oversikt eller overordnet ansvar for å gi et mer helhetlig omsorgstilbud (Mueser, Noordsy, Drake, & Fox, 2006). Det fører til mye gråsoner og dobbelt arbeid (Repstad, 2004). Disse personene mangler i tillegg ofte sosiale nettverk, og flere evner ikke å forholde seg adekvat til eksisterende behandlingstilbud.

Historisk har også både fagpersoner og organisasjoner for psykisk helsevern og for behandling av rusproblemer vært forankret i forskjellige lovverk og ulike institusjonelle rammeverk. De har ofte forskjellige teoretiske og praktiske tilnærminger, og ulike behandlingskulturer som kan skape i varierende grad myter om egne og andres fagområder, og behandlingsmuligheter (Evjen, 2009). De er derfor spesielt sårbare for mangel på kontinuitet og samhandling i tjenestene. I mellomtiden peker forskning og teori i retning av at målrettet, tilpasset og integrert helse- og sosialtjeneste bidrar til bedre fysisk og psykisk helse, økt sysselsetting og bedret livskvalitet for disse menneskene (Cao, Marsh, Shin, & Andrews, 2011, Landheim, Bakke, & Vaglum 2002).

Rusreformen (2004) representerte på flere måter et brudd med tidligere tradisjoner. Personer med rusrelaterte lidelser fikk pasientrettigheter og kunne kreve mer adekvat hjelp. Ikke minst i forhold til økt samarbeid både mellom fagpersoner og ulike tiltak (Knudsen, 2004). Rusreformen ble siden etterfulgt av reformerende mandater nær knyttet til nye eller redefinerte lovverk. Som eksempler understreker Regjeringens handlingsplan for rusmiddelproblemer (2006 – 2008) det som en av de viktigste utfordringene i behandlingsapparatet å koordinere ulike typer tjenester, slik at avhengighet, helseproblemer og sosiale problemer kan behandles på samme tid. Videre var Samhandlingsreformen (2009) ment å drive fram en mer helhetlig organisering av helsetjenesten, og fordre til bedre koordinering og samhandling mellom ulike tjenesteutøvere (Jacobsen, 2004). Til slutt kan En helhetlig rusmiddelpolitikk (2012) nevnes som et offentlig bidrag som skulle stimulere fram tjenester og tiltak av god kvalitet som kjennetegnes av samordning og kontinuitet. For organisasjoner og en stadig økende andel ulike profesjoner i fagfeltet krever disse endringene økte ferdigheter og kunnskap om samhandlingsformer (Barr, & Low, 2012), blant annet om tverrfaglig samarbeid som oppfyller faglige krav til sammenhengende og tilpassede tjenester (Evjen, 2009).

På den andre siden blir måten helse- og sosialtjenesten tilbyr hjelp til dem som strever med rus og psykiske problemer stadig mer fragmentert og komplisert som et resultat av de radikale sosiale redefineringene nevnt ovenfor. Det blir derfor stadig mer påtrengende og synlig at ulike tiltak som forsøker å hjelpe denne gruppen må finne fram til nye praksisformer. En av de største utfordringene for de ulike profesjonene og relevante organisasjoner blir dermed å utvikle samhandlingsmodeller og praksisformer som oppfyller faglige krav til sammenhengende og tilpasset behandling (Evjen, 2009). I mellomtiden hoper utfordringene

seg opp for rusomsorgen, som ikke kan løses med tidligere praksisformer. Det blir derfor ikke å forvente at effektivt tverrfaglig samarbeid vil komme i stand, dersom organisasjoner ikke engasjerer seg i dialog og reflekterer over egen forforståelse bak egne handlinger. Det er derfor mye som tyder på at Norge, som andre land, er tjent med økt forståelse av hvordan tverrfaglig samarbeid arter seg i helse- og omsorgstjenester (Rossen, Bartlett, & Herrick, 2008). Flere vil mene at slike samarbeidsformer ikke kan oppnås uten mer kunnskap om måten tverrfaglig samarbeid oppstår og anvendes i praksis (Reddy, Bardram, & Gorman, 2011, Willumsen, 2010, San Martin-Rodriguez, & al 2005).

Jeg er utdannet sosionom med videreutdanning i dualproblematikk og har lang yrkeserfaring fra forskjellige helse- og sosialtiltak for rusavhengige, hvor flere av disse har døgnopphold som del av sin tjeneste. I løpet av min yrkeserfaring har jeg jobbet med mange personer som har sammensatte og komplekse lidelser, og dyktige fagpersoner som har hatt fokus på og forsøkt å få til økt tverrfaglig samarbeid til det beste for denne pasientgruppen. Dette har vist seg å være lettere sagt enn gjort, og etter hvert innser jeg at initiativ og vilje fra den enkelte kun er en del av ingrediensene som må til for å få til tverrfaglig samarbeid. For meg har det virket som om tverrfaglig samarbeid er et komplekst fenomen, og jeg kan undre meg over hvor optimistiske forventningene har vært i forhold til at en slik arbeidsform uten videre skal etableres innenfor rusorganisasjonsformer, som ofte er så radikalt forskjellig organisert.

Jeg har arbeidet en kort periode som miljøterapeut på 24SJU, som er et tilbud for rusavhengige, drevet av Kirkens Bymisjon. I 2009 fikk Kirkens Bymisjon i oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet å iverksette tiltak for å oppnå bedre helse og økt sosial inkludering for de mest utsatte rusmiddelavhengige. Utover å yte hjelp og øyeblikksomsorg skulle tiltaket bidra til bedret fysisk og psykisk helsetilstand, til økt sosial inkludering og egen mestring, samt til bedret samhandling mellom ulike deler av tjenesteapparatet. 24SJU åpnet dørene i Oslo sentrum høsten 2009, og er tilgjengelig 24 timer i døgnet, hver dag, hele året (Stiftelsen Kirkens Bymisjon, 2015). Jeg jobbet i perioden 2009 til 2010 som tilkallingsvakt. Jeg har ingen personlige relasjoner til ansatte eller ledelsen, men jeg kjenner godt til tilbudet.

24SJU tilbyr et sammenfattende helse- og sosialfaglig tilbud ved at de ulike profesjoner, som blant annet lege, psykiater, prest, kriminolog, sykepleier, sosionom og vernepleier, sammen arbeider ved 24SJU, og forsøker å gjøre seg lett tilgjengelige for brukerne. Målgruppen er de mest utsatte som har store utfordringer knyttet til psykiske og somatiske lidelser, oftest

kombinert med rus. De har hyppige sykehusinnleggelses og store svingninger i sykdomsutbrudd. Mange har falt utenfor eller mangler kontakt med hjelpeapparatet, har lite sosialt nettverk og flere evner ikke å forholde seg adekvat til eksisterende behandlingstilbud. De har store sosiale, økonomiske og boligutfordringer. De er derfor spesielt sårbare for mangel på kontinuitet og samhandling i tjenestene.

Det doble formålet med 24SJU det vil si omsorg og oppfølging er en kontinuerlig utfordring for de tverrfaglige når de skal fatte overnattingsvedtak. 24SJU har kun syv overnattingsplasser og i 2013 hadde tiltaket 541 aktive tjenestemottakere. Og i 2012 hadde over 200 enkeltpersoner til sammen 970 overnattinger på 24SJU. Av disse ble snaut 60 % begrunnet med at overnattingen sikret oppfølgingsarbeid den påfølgende dagen. Resten av overnattingen er i hovedsak begrunnet i akutt omsorgsbehov fordi tjenestemottakeren vurderes som psykisk eller somatisk utslitt. Uansett hvor mange tjenestemottakere som har behov for overnatting er det åpenbart at dette skaper begrensninger og faglige utfordringer som de tverrfaglige er nødt til å forholde seg til, til enhver tid (Stiftelsen Kirkens Bymisjon, 2015).

1.2. Problemstilling

For å forstå mer om tverrfaglig samarbeid er det relevant å undersøke hvis og på hvilken måte de ulike fagprofesjonene ved 24SJU utøver og drar nytte av ulik kunnskap, hvordan de integrerer den i tiltaket, og hvilke midler de tar i bruk for å dele kunnskaper seg imellom når de fatter vedtak om overnatting. Derfor lyder oppgavens problemstilling slik:

Hvordan kan beslutninger rundt overnattingsvedtak ved et lavterskels rusomsorgstiltak øke forståelsen for tverrfaglig samarbeid i lys av aktivitetsteorien?

1.3. Oppbygging av oppgaven

Denne oppgaven har som mål å få økt forståelse og kunnskap om hvordan tverrfaglig samarbeid fungerer i lys av Aktivitetsteorien.

Kapittel 1 er oppgavens innledning. Her viser jeg til bakgrunnen for valg av tema og hva som er studiens problemstilling. Jeg gjør kort rede for tiltaket 24SJU som er et lavterskel rusomsorgstilbud i sentrum av Oslo.

Kapittel 2 gir en kort innføring i aktivitetsteorien som jeg benytter for å belyse og drøfte funnene fra studien.

Kapittel 3 gir en innføring i oppgavens metodevalg. Jeg gjør rede for studiens datagrunnlag og diskuterer grunnlaget ut ifra forskningsetiske retningslinjer og vitenskapsteoretiske krav.

Kapittel 4 er en presentasjon av hovedfunnene fra studien.

Kapittel 5 drøftes hovedfunnene i lys av aktivitetsteorien.

Kapittel 6 er avsluttende ord. Jeg oppsummerer hovedfunnene og kommer med tanker rundt de og veien videre.

2. Aktivitetsteori

I dette kapitlet presenteres kulturhistorisk aktivitetsteori som bygger på en rekke teorier inspirert av den sovjetiske utviklingspsykologien, med sterke røtter til Lev Vygotsky (1896 – 1934) og Aleksei N. Leont'ev (1903 – 1979) som var inspirert av Karl Marx' dialektiske materialisme syn på sosial endring (Engeström, 1987). Yrjö Engeström har siden videre utviklet aktivitetsteorien slik at den kan anvendes som et teoretisk analyseredskap for å forstå komplekse arbeidsplasser innenfor helse- og sosialsektorer som er avhengig av tverrfaglig samarbeid (Engeström, 2009).

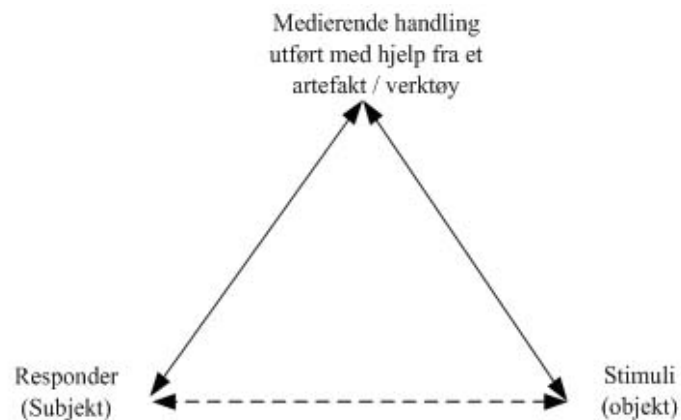
Lik andre sosialkonstruktivistiske teorier bygger aktivitetsteori på ideen om at mennesker lærer og utvikler seg når de deltar i felles aktivitet, samtidig som samfunnet påvirker deres tanker og handlinger (Säljö, 2001). Det skjer altså en gjensidig påvirkning hvor man ser en forbindelse mellom det indre mentale nivået og de ytre handlingene.

Som mennesker lever vi i en fysisk, sosial og kulturell verden med mentale og fysiske muligheter og hindringer. Vi lever i relasjon til andre og til vår omverden. Vygotsky fokuserer i sitt arbeid på relasjonene mellom mennesker innbyrdes og mellom mennesker og kontekst, for å forklare og forstå den dynamisk gjensidige avhengigheten mellom sosiale og individuelle prosesser. Han understreker viktigheten av å forstå sosialt utviklede, kulturelle redskaper som medierer prosesser mellom individene og konteksten (Vygotsky, 1978). Med en sosiokulturell tilnærming søker man å forklare relasjonene mellom menneskelig handling på den ene siden og de kulturelle, institusjonelle og historiske kontekster den oppstår i, på den andre.

Det indre psykologiske planet står i systemisk forbindelse med det ytre sosiale planet, og de påvirker hverandre. Det skjer altså en gjensidig påvirkning hvor man ser at en forbindelse mellom det indre mentale nivået og de ytre handlingene til hvert enkelt menneske inngår i et samspill med andre mennesker. Handlinger danner på den måten relasjoner som har oppstått i en bestemt kontekst tilknyttet andre og mer omfangsrike kontekster. Personlig utvikling kan da ses som transformering av felles sosial aktivitet til internaliserte prosesser. Individet og det

sosiale miljøet kan ikke skilles. Vygotsky var opptatt av utviklingsprosesser og deres kilder. Relasjonene til omgivelsene gjør at menneskene, tingene og situasjonene rundt oss katalyserer, påvirker og intervensjoner våre handlinger. Handlingene våre medieres.

Et menneske mottar en stimulus (S) og resultatet er at han eller hun responderer (R). Modell 1 viser både medierte og ikke-medierte handlinger. De ikke-medierte handlingene er de som følger den stiplede linjen direkte fra S til R, hvor en stimulus fører direkte til respons (modell 1, side 11). Vi gjennomfører for eksempel reflekshandlinger. De færreste handlinger er ikke-medierte handlinger. Oftest påvirkes responsen av situasjonen og tilgjengelige redskaper / artefakter (X), som i oppgaven kalles verktøy. Det vil si at man nyttiggjør seg både av fysiske og symbolske verktøy, hvor verktøyene er en samlebetegnelse på redskaper eller hjelpemidler (fysiske eller psykiske) som er produsert og utviklet av mennesker, og som inngår i menneskelige handlinger. Alle verktøy er materielle i den forstand at de eksisterer uavhengig av enkelte individer. Av de mentale verktøyene er språket det viktigste (Säljö, 2001). Nåtidens verktøy er ofte kompliserte tekniske produkter hvor mange generasjoners kunnskap er bygd inn (Vygotsky 1978, Madsen, 2007).



Modell 1. Medierende handling (Vygotsky 1978, side 40)

Verktøy har en fremtredende rolle i sosiokulturell teori. Engeströms (1987) aktivitetsteori som er sentral i mitt analysearbeid består blant annet av kategorier systematisert i et system av trekkanter. Verktøy, subjekt og objekt er tre av seks komponenter som kategoriseres innenfor Engeströms trekant (1987).

Aktivitetsteori er en teori som vektlegger at mennesker kjennetegnes av at de er sosialt samarbeidende skapende vesen, og hevder at kunnskap og læring skjer igjennom sosial

interaksjon (Säljö, 2001). Aktivitetsteori bygger på ideen om at mennesker lærer og utvikler seg når de deltar og driver fram felles aktiviteter med hjelp av verktøy. Samtidig som samfunnet påvirker våre tanker, holdninger og handlinger. Slik kan mennesket ikke overleve uten samarbeid og bruk, læring, formidling og utvikling av kulturelle redskaper. Utviklingen ser kun ut til å begrenses hvis redskaper og koordinert målrettet samarbeid ikke i tilstrekkelig grad realiserer formålene mennesker retter seg mot.

2.1. Aktivitetsteori – et analyseringsverktøy for tverrfaglig samarbeid

Aktivitetsteori benyttes innen stadig flere forskningsprosjekter for å forstå mer om samarbeid innenfor sosiokulturell historisk kontekst (Engeström, 2001, Kallio, (2010). Men aktivitetsteorien har også vært utviklet som et analyseredskap for å forstå hvordan læring og utvikling oppstår når mennesker samarbeider (Doryab, & Bardram, 2011).

Aktivitetsteori er utviklet til tredje generasjon. Første generasjon er Lev Vygotsky. Vygotskys kollega og disippel, Alexei Leont'ev, videreutviklet siden hans teorier, sammen med Yrjö Engeström (1987), og deres bidrag skapte et grunnlag for den andre generasjonen. Engeström er fortsatt aktiv og utvikler den tredje generasjonen av aktivitetsteori, hvor han vektlegger fem grunnprinsipper som i sin helhet gir innsyn i et historisk sosiokulturelt mellommenneskelig samspill, eller samarbeid mellom to eller flere aktivitetssystemer. I denne forbindelsen har Engeströms videre utvikling av de andre og tredje generasjonene av aktivitetsteorien systematisert identifiseringen av ulike samarbeidsformer.

Aktivitetsteori kan anvendes til å fokusere på ulike nivåer av samarbeid, og bidrar til å identifisere strukturer og relasjoner, i tillegg til å belyse hvilke konsekvenser dette kan ha for samarbeidsprosesser (Sannino, Daniels & Gutiérrez 2009).

Aktivitetsteori betrakter aktiviteter som drives fram når mennesker samarbeider. Kvaliteten av samarbeidet kan variere, og er avhengig av ulike prinsipper og dynamisk samspill dem imellom. I forhold til aktivitetsteori møter mennesker sjelden den objektive verden direkte, men opplever, erfarer og forsøker å takle omgivelsene gjennom deltakelser innen ulike aktiviteter. Slik kan aktiviteter betraktes som noe som mennesker avgrenser og definerer som noe de mener de skal oppnå fram i tid, hvis de samarbeider. Men for å oppnå aktivitet må

hvert subjekt til en viss grad få felles forståelse med fellesskapet, og måten den er ment å utføre ulike individuelle handlinger. Slik avgrenses menneskenes kunnskap om aktiviteten de opererer innenfor, men ikke deres direkte kontakt med den objektive verden. Persepsjonen som dannes har aktiviteten som et mellomlag og danner grunnlaget for forventninger og ønsker. Dette er en dialektisk forutsetning for å beskrive og forstå forhold mellom mennesket og verden, eller subjektet og objektet (Bardram, 1997, Säljö, 2001).

Aktivitetsteori kan i denne sammenhengen være en god forståelsesramme fordi den fokuserer på måter samarbeid, inkludert tverrfaglig samarbeid, både oppstår og utøves innenfor bestemte omgivelser og praksis.

2.1.1. Aktivitetsteoriens fem grunnprinsipper

Aktivitetsteorien bygger på en bred oppfattelse av konstruksjon. Mennesker konstruerer overordnet oppfattelse og aktivitet ved hjelp av et mangfold av handlinger (Engeström, 1999).

Som i annen sosiokulturell teori, er aktivitet og handling integrert i en kompleks sosial, institusjonell, kulturell og historisk praksis. Dette kommer tydelig frem gjennom aktivitetsteoriens fem grunnprinsipper presentert av Engeström (2000) som i sin helhet relateres til samarbeid, fordi aktivitetssystemets læring og utvikling opprettholdes av samspillet disse imellom.

(1) Det første prinsippet er at aktivitetssystemet ses som en analyseenhet, et aktivitetssystem framstilles i modell 2 side 16 (Engeström, 1987). Et aktivitetssystem er en representasjon av en historisk sosiokulturelt skapt aktivitet. Et aktivitetssystem drives fram av fellesskap som benytter seg av og forvalter ulike verktøy når de jobber mot et objekt (Engeström, & Blackler, 2001). Fellesskapet og subjektene innenfor det er to av til sammen seks komponenter som gjensidig påvirker hverandre innenfor et aktivitetssystem. De fire andre komponentene er objekt, verktøy, regler og arbeidsfordeling. Et aktivitetssystem er ett av en rekke andre aktivitetssystem som finnes innenfor dynamiske nettverksrelasjoner til andre aktivitetssystemer. Samarbeid mellom disse er noe som tredje generasjon aktivitetsteori er opptatt av (Engeström, 2009). Denne oppgaven har et avgrenset fokus, og ser på et avgrenset

aktivitetssystem som defineres innenfor andre generasjon aktivitetsteori (Robertson, 2009). Det er verdt å merke at en organisasjon kan inneholde flere aktivitetssystem. En organisasjon kan ha et aktivitetssystem som driver med økonomisk styring, og et annet som utfører klinisk pasientarbeid. Slik avgrensner ett aktivitetssystem seg fra et annet når det realiserer og reproducerer seg selv når deltakerne innenfor den utfører ulike operasjoner og handlinger, som de i fellesskap oppfatter kan realisere aktiviteten de jobber mot.

(2) Det andre prinsippet vektlegger motsigelser og forstyrrelser som oppstår innenfor et aktivitetssystem. Motsigelser og forstyrrelser knyttet til disse kan oppstå mellom alle de seks komponentene vist i modell 2 side 16. Et aktivitetssystem kan stå i fare for å stagnere hvis motsigelser ikke tas alvorlig og opp til kritisk fellesrefleksjon. Det er et viktig grunnelement i aktivitetsteorien at indre spenninger skaper et potensial for videre utvikling som i sin tur kan føre til læring og utvikling. Et aktivitetssystem er derfor helt avhengig av å ta avvikende spørsmål og hendelser som vekker undring eller forstyrrer etablert praksis på alvor. Graden av utvikling kan sies å være avhengig av måten motsigelser behandles på mellom de ulike komponentene innenfor aktivitetssystemet. Vilåårene for endring og rekonfigurering varierer, og er avhengig av måten aktivitetssystemet takler disse (Engeström, & Sannino, 2010). Aktivitetssystemer drives fram av motsigelser som oppstår mellom de seks komponentene nevnt i modell 2 side 16, og blir på den måten noe som kan observeres og beskrives.

(3) Det tredje prinsippet analyserer i hvilken grad de ulike subjektene stemmer og ytringer får mulighet til å bli hørt og lagt merke til. Ulike synsvinkler er for aktivitetssystemet både en kilde for innovasjon og problemer, avhengig av ferdigheter det har for å tolke og verdsette de ulike stemmene. Uten debatt, oppmerksomhet og diskusjoner hvor motsigelser tas på alvor, risikerer aktivitetssystemet sin egen eksistens. Et aktivitetssystem er alltid kollektivt sammensatt av flere synspunkter, tradisjoner og interesser som ligger nedfelt i arbeidsdelingen hvor de ulike subjektene bærer på sin egen mangfoldige kunnskap og sine egne historier.

(4) Fjerde prinsippet setter fokus på aktiviteten som et historisk sosiokulturelt fenomen. Aktivitetssystemer tar form og blir transformert gjennom lange perioder og kan derfor bare forstås mot sin egen historie. Aktivitetssystemer må både forstås ut fra sin lokalhistorie og som historiske teoretiske ideer, som har både formet verktøyene som de har benyttet seg av og

objektene de var ment å takle. Tradisjoner, konvensjoner og interesser ligger nedfelt i flere lag av ulike komponenter som aktivitetssystemet tradisjonelt sett virket styrende på.

(5) Det femte prinsippet er "expansive learning" som innebærer at læring skjer i mellommenneskelig samspill som oppstår innenfor eller imellom aktivitetssystemer. "Expansive learning", som er blitt oversatt til grenseoverskridende læring og utvikling, beveger seg normalt gjennom relativt lange læringssykluser av kvalitative forandringer, og kan forstås som en kollektiv reise, som på sitt beste slipper fram nye ideer og skaper rom for holdningsendringer. Disse læringssyklusene er avhengige av avansert samarbeid hvor aktivitetssystemet kritisk vurderes ut ifra hvordan og hvorfor det reproduseres og utøves på en bestemt måte. Den meste avanserte formen for "expansive learning" i en kollektiv læringssyklus oppstår der det abstrakte utvikles gradvis til det mer konkrete.

Som jeg har kommet fram til benytter aktivitetsteori seg av fem prinsipper som i sin helhet bidrar til aktivitetssystemets læring og utvikling. Hvert aktivitetssystem differensieres fra hverandre ut fra objektet det jobbes imot. Det er verken individer eller fellesskapet som er retningsgivende for hva de tverrfaglige tenker eller lærer, men den aktiviteten og det objektet aktivitetssystemet retter seg mot og samspillet som oppstår mellom komponentene. I et forsøk på å mestre objektet på en best mulig måte samarbeider fellesskapet innenfor aktiviteter rundt, og utvikler og benytter seg av verktøy. Som jeg kommer nærmere inn på kan det variere hvor smidig og fort en aktivitet kan endre kurs for å rette seg bedre etter objektet.

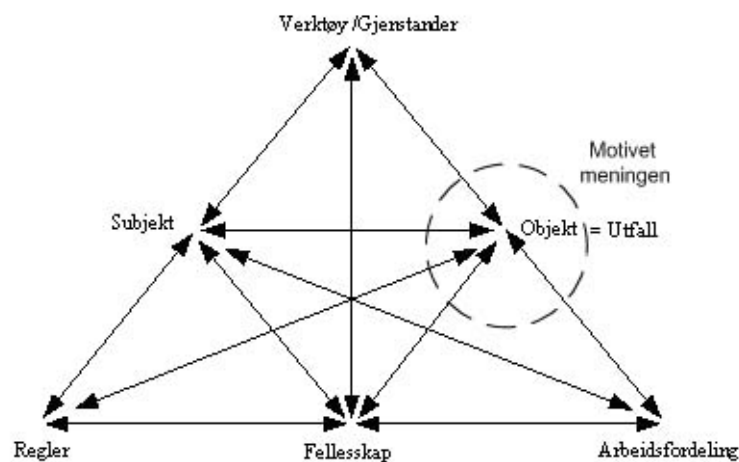
2.1.2. Aktivitetssystemet med sine seks komponenter

Det er innenfor aktivitetssystemet at læring og utvikling oppstår som et resultat av et sosialt samspill.

Engeström (1987) videreutviklet analysemetoder innenfor aktivitetsteori med sitt syn på aktivitetssystemer som grunnleggende analyseenhet. I forhold til dette er det aktivitetssystemet og interaksjonen med andre aktivitetssystemer som er grunnleggende for læring. Læring og utvikling er avhengig av dynamikken og samspillet innenfor og imellom aktivitetssystemene, og de objektene de forsøker å få til. Det er ikke individer eller grupper som lærer, det er de kulturhistoriske aktivitetssystemene de befinner seg innenfor som

oppretholder lærdommen og lærer. Det er et ganske abstrakt radikalt perspektiv, men fører etter min mening til et mer realistisk syn på betingelser for tverrfaglig samarbeid.

Et aktivitetssystem drives fram av dynamikken som oppstår mellom seks komponenter presentert i modell 2 som vist nedenfor: Komponenten objekt refererer til det som aktiviteten er ment å produsere, fellesskap inkluderer alle tjenesteyterne og de er de ulike profesjonene som til sammen driver fram aktivitetssystemet, regler refererer til de eksplisitte og implisitte rammer som styrer den spesifikke aktiviteten, verktøy / gjenstader / artefakt beskrives som mentale og materielle verktøy som brukes i aktiviteten, arbeidsfordeling viser til fordelingen av oppgaver i det aktuelle aktivitetssystemet, subjekt er den enkelte som deltar i aktiviteten (Engeström, 1987). Disse seks komponentene påvirker hverandre gjensidig og dynamisk noe som pilene mellom komponentene i modell 2 er ment å representere.



Modell 2. Representerer en grafisk framstilling av et aktivitetssystem med de tilhørende seks komponentene (Engeström 1987, side 78). Pilene mellom komponentene representerer det dynamisk historiske og sosiokulturelt mellommenneskelig samspill som kan oppstå alt etter måten aktivitetssystemet er i stand til å reagere i forhold til aktivitetssystemets fem samarbeidsprinsipper.

Modell 2 av aktivitetssystemet, tilhører andre generasjon aktivitetsteori. De tre øverste komponentene, subjekt, verktøy og objekt, knyttes til Vygotskys (1978) teori, mens de tre nederste reglene, fellesskap og arbeidsfordeling er de som Engeström la til. Engeström referer ofte til Vygotskys tre begreper som «toppen av isfjellet», mens regler, fellesskap og arbeidsfordeling er noe som ligger mer under overflaten. Mens Vygotsky vektla verktøy som grunnlag for å drive fram menneskenes aktivitet, vektla hans kollega og disippel Alexei Leont'ev (1981) aktivitet, det felles motivet som en grunnleggende medierende kraft. Leont'ev sier at et kollektiv drives fram av felles forestillinger om hva det kan få til av samarbeid. I

forhold til Leont'evs mening var Vygotskys for individuelt tenkende, og redegjør ikke fullstendig for hvor sterk en sosial forestilling kan være som et medierende middel. Engeström vektlegger i likhet med Vygotsky at verktøy er integrerte og uatskillelige komponenter av menneskelig virksomhet, men gir Leont'evs perspektiv om fellesskapets motiv langt mer tyngde. Engeström argumenter siden for at et aktivitetssystem må utvides til seks komponenter som i sin helhet driver fram aktivitetssystemer når de reagerer på motsigelser.

Et aktivitetssystem med sine seks komponenter er aldri urørt av motsigelser. Spenningen som motsigelsen skaper kan selvfølgelig variere fra tid til annen, og etter hvor komplisert objektet er som aktivitetssystemet jobber mot. Et aktivitetssystem som lærer eller utvikler seg, er avhengig av at de som driver det fram reflekter og handler for å redusere de spenningene som gjøre seg mest gjeldene mellom de seks forskjellige komponentene.

Det mest kjente og mest brukte medierende verktøyet, er språket (Säljö, 2001). Vygotsky (1986) la vekt på at språket er verktøyet over alle verktøy. Kommunikasjon er samtidig den viktigste metoden for å påvirke bevisstheten, og språket danner dermed en bro mellom det intramentale og det intermentale plan (Cole, 1998), mellom den situasjonsforståelse det enkelte menneske har og den forståelsen gruppen har. Wertsch (1998) beskriver situasjonsdefinisjon som den forståelsen hver enkelt deltaker har av en situasjon. Denne forståelsen kan ofte være knyttet til måten målene er representert og beskrevet på. Hvis deltakerne har en felles situasjonsdefinisjon, kan det eksistere intersubjektivitet som angir i hvilken grad de oppnår å dele perspektiv. Intersubjektivitet mellom deltakere handler om når en eller flere individer deler definisjon av situasjonen, og de vet at de deler den. Ofte blir det en utfordring at ulike parter endrer på situasjonsdefinisjonen sin før det oppnås en grad av intersubjektivitet.

Pilene i modell 2 representerer et dynamisk gjensidig forhold mellom komponentene. Alle aktivitetssystemer er avhengig av å finne en viss grad av balanse mellom komponentene. Hvis de ikke tar hensyn til motsigelser risikerer de å stagnere. Mens de på den andre siden er avhengig av balanse mellom komponentene. Forstyrrelser i praksis oppstår stadig vekk der de tverrfaglige profesjonene må samarbeide så eksplisitt som mulig med disse spenningsforholdene som kan oppstå på kryss og tvers mellom ett eller flere av de seks komponentene innenfor aktivitetssystemet. Hvis vi for eksempel tar utgangspunkt i at det

oppstår motsigelser som skaper forstyrrelser mellom et objekt og hans eller hennes forvaltning av verktøyet, vises pilen mellom disse komponentene ikke som rett strek. Det indikerer at verktøyet enten ikke passer eller at det kan videreutvikles for å bli til bedre nytte for å utføre aktivitet. I slike tilfeller kan pilen bli tegnet som ”lyn” – for å representere motsetninger og spenning som oppstår mellom komponentene. Slik skisserer modellen motsigelsene, og kobler dem opp mot ulike komponenter for å synliggjøre forstyrrelser innenfor praksis (Engeström, 2009).

Med utgangspunkt i modell 2 side 16 kan en se for seg at alle de seks komponentene innenfor et aktivitetssystem befinner seg innenfor et dynamisk gjensidig avhengighetsforhold til hverandre. Dynamikken og bevegelsen dem imellom kan siden variere i forhold til hvordan aktivitetssystemet behandler motsigelsen, som på ulik vis berører samspillet mellom komponentene. Igjen er et aktivitetssystem en sosiokulturell konstruksjon hvor ulike subjekter, de tverrfaglige profesjonelle, forsøker å forvalte verktøy på ulike måter for å løse en utfordring de oppfatter at arter seg på en bestemt måte, det er objekt eller aktivitet de retter sine handlinger mot. Dette medfører at tverrfaglig samarbeid har ulike kvaliteter, avhengig av måten de ulike subjekter innenfor aktivitetssystemet, fellesskapet, får til en felles forståelse. Det medfører at vi må se litt nærmere på samhandlingsprosesser som oppstår når et aktivitetssystem forsøker å få til dette.

2.2. Tre forskjellige samarbeidsnivåer i lys av aktivitetsteorien

Leont'ev (1981) og Engeström (1987) skiller mellom tre analytiske begreper som betegner ulike samhandlingsprosesser i situasjoner hvor subjektene overskrider sine subjektive forståelser og retter seg etter en fellesforståelse. Disse begrepene kalte Leont'ev *aktivitet*, *handling* og *operasjon* som beskrives som et hierarki med tre nivåer. Disse tre nivåene griper inn i hverandre, i en bestemt rekkefølge, men kan ikke forenes (modell 3 side 20).

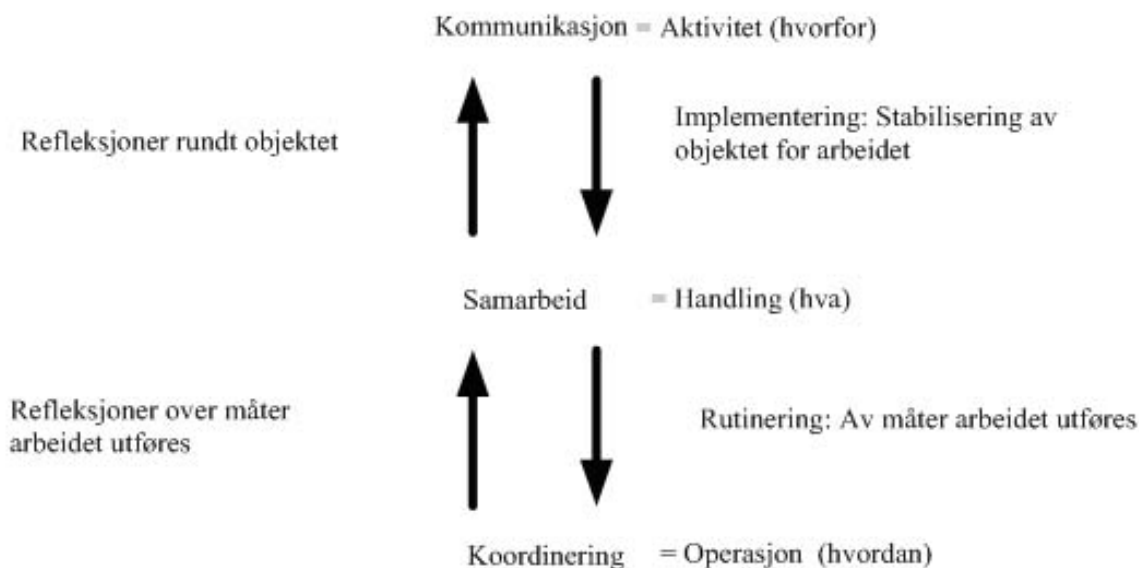
Ifølge Leont'ev er det nivået *aktivitet* som beskriver hvorfor et fellesskap utfører en aktivitet, motivet bak deres felles innsats. En aktivitet er derfor drevet fram av en felles forestilling om hva de ulike subjektene kan oppnå ved å samarbeide. Nivået nedenfor *aktivitet* er *handling* som forklarer hva hvert og ett subjekt må utføre som et ledd i å realisere *aktivitet*. En *handling* kan derfor betraktes som en plan som konstrueres i forhold til hva fellesskapet forventer må

utføres for at *aktivitet* oppnås. Hver *handling* styres eller kontrolleres deretter av en *aktivitet* som skal oppnås. En eller flere ulike *handlinger* utføres derfor som ledd i å oppnå en bestemt *aktivitet*, og kan derfor ikke forstås uten en relasjon til den overliggende *aktiviteten*. Nederste nivået, *operasjoner*, beskriver hvordan en bestemt *handling* utføres. Nivået av *operasjonen* beskriver den operative side av handlingen.

En *aktivitet* kan inneholde en rekke *handlinger* som på sin side er avhengig av en eller flere *operasjoner* som ledd i å realisere en bestemt *handling*. Mens *operasjoner* er utført og tilpasses til spesifikke *handlinger*, er *handlingen* på lik vis alltid utført for å drive fram en bestemt aktivitet (Bardram, 1998a). Mens både *aktivitet* og *handlinger* ofte er ganske eksplisitt kan ulike *operasjoner* etter hvert bli så rutinerte og vanlige at de blir både implisitte og automatiske. Menneskelige aktiviteter er i forhold til dette et samarbeidsprosjekt, i den forstand at de ulike *handlingene* innenfor en *aktivitet* er fordelt på flere subjekter, som i sin tur er utført av en eller flere *operasjoner*.

I likhet med Vygotsky var Leont'ev opptatt av ideen om at mennesker ikke handler direkte med omgivelsen. Ikke fordi de hadde medierende verktøy i veien, men fordi de hadde en felles forestilling om at aktivitet ble meklet fram i deres samhandling. Forventing om hva de kunne oppnå i fellesskap drev fram utvikleren, mens Vygotskys verktøy ble vektlagt som hjelpemidler. På den måten er Leont'evs framstilling av samarbeid laget på en felles forestilling om hva fellesskapet kan få til. Aktivitet forutsetter derfor at aktørene kan se objektet de jobber mot fra de andres perspektiv, det vil si at de må overskride sitt eget subjektive perspektiv. På den måten understreket Leont'ev viktigheten av samarbeid, det vil si at mennesker yter en felles innsats mot aktivitet som en gruppe, framfor en individuelt rettet handling.

Engeström (2009) støttet seg til Fichtners (1985) teori når han fremhever tre andre analytiske begreper, *koordinering*, *samarbeid* og *kommunikasjon*, som korresponderer med de tre nivåene *operasjon*, *handling* og *aktivitet* for å knytte sammen avstanden mellom subjekt-subjekt og subjekt-objekt-forståelsen (modell 3, 4 og 5). De tre prosessene innebærer at subjektets individuelle kunnskap gjennomgår en endring fra kun å være koordinert, til å samsvare seg med andre subjekters kunnskap. For å få dette til må et subjekt bli en del av en refleksiv prosess der kunnskap inngår i en kollektiv bevissthet. Disse prosessene fører frem til at subjektet tilpasser seg til kollektivt rettede aktiviteter.

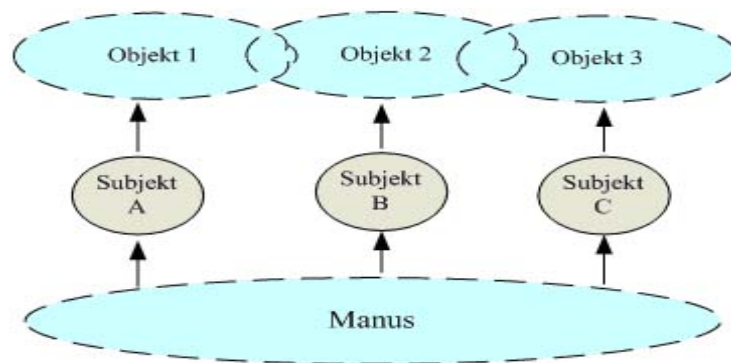


Modell 3. Dynamikken mellom tre ulike samarbeidsnivåer (Bardram 1998a, side 40).

2.2.1. Koordinering

Med begrepet koordinering menes at to eller flere personer delvis deler et objekt, de tverrfaglige profesjonene opparbeider en fragmentert fellesforestilling av måten de skal utføre sine tjenester på se modell 3 side 20. Koordinering har en funksjonell betydning, men subjektene har ikke nødvendigvis en klart definert fellesforestilling om måten de skal samarbeide på, fordi de har delvis ulike oppfatninger om måten de kan oppnå objektet de jobber mot. På den måten utfører den enkelte ulike operasjoner, som de mer subjektivt knytter til sine handlinger mer enn at det har oppstått en felles forestilling om måter subjektene kan samarbeide på mot et kollektivt objekt. Subjektene utfører derfor ulike operasjoner rettet mer mot å oppnå individuelle mål, og interaksjonen som finner sted mellom de ulike subjektene er ikke utgangspunkt for felles refleksjon. På den måten er det mulig å forestille seg at subjektene oppfatter objektet kun i forhold til sitt eget subjektive perspektiv på objektet. Dette kan sies å være den svakeste formen for intersubjektivitet og relateres til Leont'evs operasjoner. Subjektet koordinerer sitt arbeid, mens andre aspekter ved det å dele kunnskap i liten grad er til stede.

I modell 3, der pilen peker nedover fra samarbeid til koordinering, symboliseres en transformasjon hvor fellesskapet har rutinerde måter de utøver arbeidet sitt på. Her reetablerer og stabiliserer subjektene sitt koordinerte arbeid. På den måten kan hver og en utføre operasjoner nesten implisitt knyttet til handlinger som ikke nødvendigvis er i samsvar med de andres oppfatning. I denne transformasjonen er det uansett viktig å sikre at alle kjenner sitt ansvar og framgangsmåten for hvordan de er ment å koordinere sitt arbeid med andre (Bardram 1998a).



Modell 4 viser Engeströms framstilling for koordinering (Engeström 2009, side 50).

Modell 4 viser at subjektene følger og styres av manus. Et manus kan sammenlignes med et manuskript som veileder handlinger i forhold til hva et menneske tror er passende i interaksjon med andre innenfor konteksten han / hun befinner seg i (Goffman 1959). Et manus legger til rette for ulik rollefordeling og framgangsmåte. Hver og ett av subjektene konsentrerer seg om å gi en vellykket forestilling eller en slags presentasjon av seg selv, og kanskje av hva de tror representerer deres profesjon. Manuset kan være nedfelt i skriftlige regler, planer og instruksjoner eller etter hvert bli til en taus implisitt erfaringskunnskap, nedgravd i historisk sosiokulturelle normer, som uskrevne regler og antatte tradisjoner. Manuset koordinerer hvordan de tverrfaglige profesjonene handler, uten et for stort innslag av kritisk refleksjon eller diskusjon seg imellom. De brutte linjene rundt objektene og manuset indikerer at disse enhetene ikke er et fokus for fellesskapets kritiske oppmerksomhet, mens der linjen er lukket er subjektene mest opptatt av egen forestilling knyttet til individuelle forestillinger om måten arbeidet kan utføres på (Engeström, 2009). Et eksempel kan være når en sosionom og en sykepleier har hver sin forestilling om ulike tilnærminger for å hjelpe en rusavhengig, og utfører ulike operasjoner rettet mot målet uten at den andre har en grundig forståelse for hvorfor den andre handler på en slik måte.

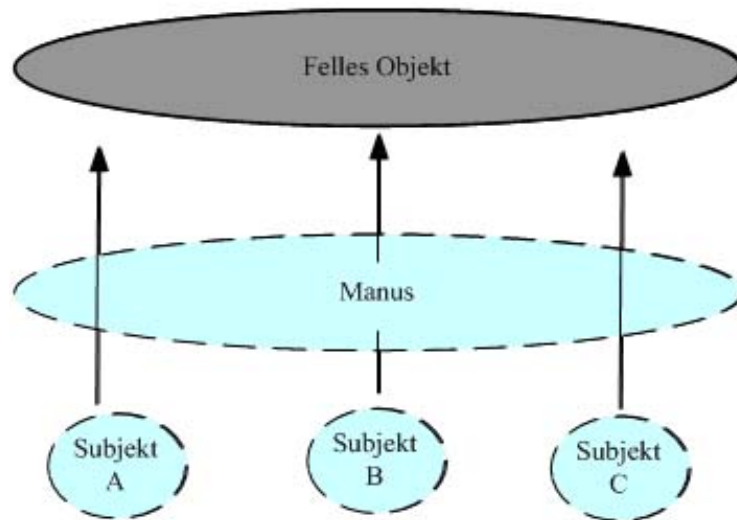
Manuset kan være ganske veiledende og bestemmende for framgangsmåter for handlinger. Manuset trenger ikke å være noe som er bevisst og eksplisitt for personene som ofte følger dem mer implisitt. Et manus dannes som vanlig over tid, og gjennom gjentatte anvendelse av denne konfigurasjonen har det en tendens til å forsvinne under overflaten. Når forstyrrelser og motsigelser som oppstår i aktivitetssystemet tas på alvor, og personalet får anledning til få fram sin stemme, kan manuset dukke opp på overflaten igjen. Dette kan skje fordi noe som før var etablert praksis, ikke fører til vellykkede eller ønskede handlinger. Slik er det mulig at manuset ikke blir like veiledende for handlinger utført av ofte implisitte operasjoner.

Innenfor aktivitetsteori som et konseptuelt rammeverk, kan manuset forestilles som noe som har utviklet seg som et historisk sosiokulturelt verktøy. Slik kan manuset betraktes som noe som regulerer og standardiserer framgangsmåter, for eksempel prosedyrer og retningslinjer, som gjentatte ganger oppstår i kulturelle situasjoner. Selv om manuset kan være eksplisitt, for eksempel som en skriftlig regelstyrt framgangsmåte, er ulike subjekter som styres av et manus sjelden fullt klar over måten de følger det på. Manuset har en algoritmisk, trinnvis karakter, som kan være ganske styrende for hendelsesforløpet fra begynnelse til slutt. Manuset har også omfattende og bestemmende innflytelse på subjektene i forhold til måten det er forventet at de utfører sine roller. Denne sosiale historiske forståelsen av manuset kan framstå som et verktøy liknende et menneskeskapt verktøy. Verktøy er viktige for å drive fram et aktivitetssystem (Engeström, 2009).

2.2.2. Samarbeid

Med samarbeid menes at objektet for subjektene skapes innen samarbeid. Prosessen kan relateres til Leont'evs *handling*. Subjektene må relatere sine handlinger til hva de selv og de andre gjør i forhold til å takle objektet. Samarbeid forutsetter at subjektene kan se oppgavene fra et andres perspektiv, det vil si at de overskrider sitt eget subjektive perspektiv (Bardram, 1998a). Slik blir objektet aktivitetssystemet rettet seg mot mer styrende, og de ulike subjektene får en større bevissthet om at deres handlinger utført av ulike operasjoner må også forstås av de andre, og være i samsvar med deres forventninger. Ulike operasjoner og koordineringsprosesser blir innenfor samarbeid dratt mer opp til overflaten. De blir eventuelt et tema for forhandling mellom subjektene, hvor de i fellesskap forsøker å løse utfordringer.

På den måten utvikler og oppnår fellesskapet en større refleksjon om hva som er underliggende for ulike handlinger. Det vil si en økt fellesforestilling av hva de som helhet er ment å oppnå (modell 5).



Modell 5 viser Engeströms framstilling av samarbeid (Engeström 2009, side 51).

Samarbeid er ment å representere interaksjon der subjektene retter sine individuelle handlinger mot et felles objekt. I motsetning til at de utfører sitt arbeid tildelt til en bestemt rolle. Det er mulig å forestille seg at de ulike profesjoner begynner å løsrive seg fra den kulturhistoriske representasjon av hva de tidligere har ment at deres profesjonelle rolle skal gå ut på. På samarbeidsnivået retter de nå sine operasjoner knyttet til handlinger som er mer rotfestet i fellesforestillinger rundt objektet de oppfatter at de er ment å oppnå som fellesskap. I forhold til samarbeid prøver de å finne fram til, eller mekle seg fram til, en felles akseptabel måte å strukturere og takle objektet. Deltakerne går ut over rammen av det gitte manuset for framgangsmåter, men de gjør dette uten eksplisitt refleksjon eller rekonstruksjon av manuset som de til vanlig følger (Engeström, 2009).

I modell 3 side 20 går pilen oppover fra koordinering til samarbeid, og det symboliserer en transformasjon hvor det oppstår behov for refleksjoner over måten arbeid utføres på. Det er verdt å merke at bestemte arbeidsframgangsmåter har et behov for samarbeid for å rekonstrueres i henhold til objektet. Dette kan oppstå enten fordi at problemer oppstår innenfor koordinering, eller på grunn av at fellesskapet bevisst rekonstruerer måten de tidligere har arbeidet på i forhold til gjeldende ordning (Bardram, 1998a).

2.2.3. Kommunikasjon

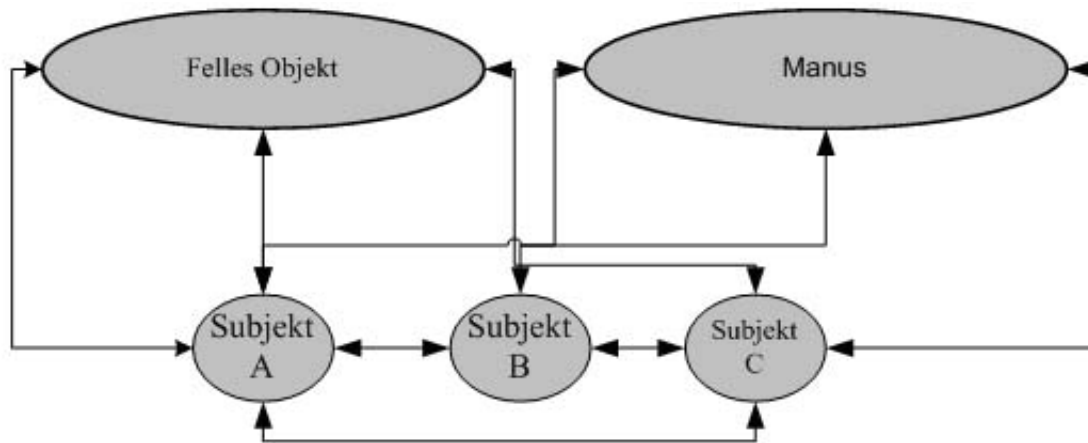
Mens transaksjoner mellom koordinasjon og samarbeid er avhengig av at fellesskapet jobber mot et stabilt objekt, representerer transaksjoner mellom samarbeid og kommunikasjon det motsatte.

Med kommunikasjon menes at fellesskapet både reflekterer over og forsøker å få til en radikal endring i måten de før utførte sitt arbeid (modell 6). På dette nivået gjør fellesskapet et oppgjør, og forsøker å reflektere over objektet, regler og arbeidsfordeling. Dette kan sies å være den høyeste formen for intersubjektivitet og relateres til Leont'evs samarbeidsnivå i modell 3 side 20. Dette er en prosess hvor subjektene gjør noe mer enn å utveksle informasjon og koordinere sin innsats, de forsøker å finne på noe nytt og ta det innover seg som fellesskap. Subjektene søker etter eksplisitt forståelse for hva som er styrende for deres handlinger, og hvordan de best mulig koordinerer og samarbeider for å dra nytte av hver og ens ulike ressurser. Kommunikasjon skaper kollektiv bevissthet mellom subjektene hvor de i fellesskap regulerer sine handlinger i forhold til objekt, og ser på seg selv som en del av en helhet (Engeström, 2007, Engeström, 2009).

Med kommunikasjon menes at fellesskapet fokuserer på å rekonstruere egen organisasjon og samhandling i forhold til hva de er ment å oppnå med sine tjenester. Både manus for framgangsmåter, roller, regler og arbeidsfordeling kan bli tatt opp til revurdering, rekonstruksjon og reorganisering. I forhold til aktivitetsteori kan ikke dette skje uten støtte nedenfra og opp, hvor de tverrfaglige samarbeider med fokus på tjenesten de er ment å utføre. Overganger fra samarbeid til kommunikasjon oppstår sjelden siden det er sjeldent at deltakerne reflekterer over ulike handlinger de utfører innenfor sin arbeidshverdag (Engeström, 2009, Bardram, 1998a).

Pilen som går oppover fra samarbeid til kommunikasjon symboliserer en transformasjon hvor det oppstår refleksjoner rundt objektet. Slike transformasjoner oppstår når objektet blir ustabil innenfor det samarbeidende fellesskapet. I likhet med hva som skjedde mellom koordinasjon og samarbeid må subjektene justere sitt arbeid. Behovet for en så radikal revurdering oppstår vanligvis ikke uten store forstyrrelser som kan vise seg i at samarbeid

fungerer dårlig eller bryter sammen. Eller at de tverrfaglige blir enige i at de eventuelt kan utføre sine tjenester på en annen måte, og bevisst vilje og innsats vises for å endre måten de tidligere har jobbet mot objektet (Bardram, 1998a).



Modell 6 viser en general struktur for kommunikasjon (Engeström 2009, side 51).

Dette nivået oppstår ikke uten samarbeid mellom subjektene, hvor de i fellesskap må finne fram til måter de rekonstruere sin egen organisasjon på, og reflekterer over egen samhandling og evaluerer sine tjenester. Det er deres felles objekt. Uten samarbeid oppstår ikke noe læring eller nyskaping. Både objektet og manuset er rekonstruert som i interaksjon (måten de samhandler på) mellom subjektene tas til refleksjon. Slike refleksjoner er radikale, og derfor er kommunikasjon en sjelden pågående strøm av daglige arbeidshandlinger (Engeström, 2009).

Pilen som går nedover fra kommunikasjon til samarbeid (modell 3 side 20) symboliserer en transformasjon; implementering og stabilisering av objektet for arbeidet. Det oppstår når arbeidet stabiliseres i forhold til forestillingene om objektet. Det er å finne fram til løsninger som før skapte spenning, og fikk dem til å reflektere rundt objektet de jobber mot. Her må fellesskapet svare på spørsmål, som for eksempel: Hva gjør vi? Hvorfor utfører vi vårt arbeid på den måten? Slike spørsmål må løses i fellesskap før hver og en kan fortsette å utføre sine handlinger på samarbeidsnivået. Når objektet er stabilisert er det klart til å deles av deltakere i fellesskapet. Dette skaper behov for avansert samarbeid og kommunikasjon for å sikre at en felles forståelse er godt forankret i fellesobjektet.

3. Metode

3.1. Valg av metode

Verden utvikler seg, praksisfeltene vi forsker på utvikler seg og det er derfor naturlig at teorier utvikles for å tjene som nyttig redskap til å forstå praksis bedre. Aktivitetsteori blir stadig oftere benyttet som veiledende rammeverk som i kombinasjon med en kvalitativ framgangsmåte skaper mulighet for å fange inn og tolke informasjon om tverrfaglig samarbeid på en nyansert måte. Jeg oppfatter dette teorigrunnlaget som aktivt, levende og inspirerende å jobbe med, og at aktivitetssystemet er et nyttig redskap for å forklare og forstå praksis. Utvalgte situasjoner hentet ved observasjoner og ved intervjuer ble analysert med henblikk på å finne spenninger, dilemmaer eller motsetninger i systemet, da disse kunne danne grunnlag for videre utvikling og læring i organisasjonen. Jeg valgte å bruke kombinasjonen aktivitetsteori og kvalitativ metode etter å ha lest flere undersøkelser og teoretiske rammeverk for å forstå tverrfaglig samarbeid.

Oppgavens problemstilling har som mål å få til en induktiv forståelse av et komplekst samspill mellom mange ulike komponenter. Jeg valgte kvalitativt forskningsdesign med en triangulert informasjonssamling, for å forstå fellestrekk relevant til problemstillingen og for å få mest mulig informasjon (Ragin, & Amoroso, 2011, Jacobsen, 2003). Jeg observerte to behandlingsmøter, var delvis deltakende som observatør på fire vaktskift, og gjennomførte syv pre-strukturerte intervjuer. I tillegg benyttet jeg meg av relevant litteratur som evalueringsrapporter og årsmeldinger. En slik kvalitativ tilnærming var hensiktsmessig for min undersøkelse som hadde som mål å samle ulike meninger og erfaringer om et komplekst sosialt samspill, tverrfaglig samarbeid..

Kvalitativt forskningsdesign gir fleksibilitet til å være interaktiv i forhold til gå tilbake til problemstillingen, og vurdere hvordan den tilpasses de opplysningene jeg fikk fra intervjuer og observasjoner (Jacobsen, 2003). Fokuset mitt ble etter hvert stadig mer tilpasset tverrfaglig samarbeid som oppstår mellom få enheter for å få til mest mulig informasjon om hva som egentlig oppstår innenfor deres interaksjon. Imidlertid begrenses den kvalitative metoden til å

kunne få data som eventuelt kunne sammenliknes og brukes for å generalisere, som ofte er målet når en benytter en kvantitativ metode (Graneheim, & Lundman, 2004).

Kvalitativ forskning er oftest best anvendt når temaet under etterforskning er både sensitivt og implisitt eller utenfor den personlige opplevelsen av forskerne. Kvalitativ forskning på denne typen gjør ikke krav på å være statistisk representativt, men bruker målrettet framgangsmåter for å samle inn data til et punkt hvor teoretisk metning kan oppnås. Det er til et punkt der ingen nye innsikter kan trekkes fra ytterligere datainnsamling (Glaser, & Strauss, 1967).

Jeg brukte andregenerasjons aktivitetsteori primært sammen med kvalitativ framgangsmåte som veiledende verktøy ved analyse og tolkning av data. Aktivitetsteori gir en beskrivende og oversiktlig forståelse av komplekse menneskelige samarbeidende læringssituasjoner som kan observeres i naturlige omgivelser. Teorien er på den måten et supplerende verktøy i kvalitativ forskning. Tolkning av data tatt fra virkelige hendelser og interaksjon under naturlige omstendigheter kan bli overveldende. Dette fordi informasjon som er relevant og nødvendig for å studere, og informasjon som ikke er det, samles under ett. Derfor kan aktivitetsteori med sine konsepter være et nyttig verktøy for blant annet å avgrense og holde fokus.

Hensikten med oppgaven er å formidle respondentenes stemme på en beskrivende måte. Uansett er det vanskelig å forestille seg forskning som ikke er et interaktivt samspill mellom det induktive og det deduktive. Tilsvarende kan forskning ofte brukes for å fremme teori som kan være ganske påstandsglad og upresis. Hver forskning som relateres til teori kan på den måten, uansett konklusjonen, styrke eller svekke teorien (Ragin & Amoroso, 2011). Det viktigste er at en forsker blir seg bevisst at det foregår stadig en interaktiv indre dialog mellom ideer og bevis. Tverrfaglig samarbeid er komplekst. Ingen teorier dekker alle aspekter og det er kanskje ikke mulig å komme fram til et entydig svar. Teori er kun et grunnlag for å kunne forklare og forstå sosiale fenomener bedre og å handle på mer hensiktsmessige måter. På den måte støtter oppgaven seg til både en induktiv tilnærming når den tolker detaljrikdom og nyansert informasjon samlet sammen i nærhet til respondentene og konteksten de opererer innenfor. Samtidig forholder den seg til en deduktiv tilnærming som støtter seg mer til antakelser, forhåndskunnskap og forklarer sammenhenger. Undersøkelsen ble gjennomført med både induktive og deduktive tilnærminger, eller på en skala mellom disse to. For det er sjelden mulig å bruke kun deduktiv eller induktiv metode.

3.2. Refleksjon over forskningsdesign

En studie som undersøker 100 artikler av kvalitativ forskning innen sosialt arbeid viser viktigheten av å være seg bevisst sitt epistemologiske grunnlag (Gringeri, Barusch & Cambrón, 2013). Studien vektla at forskeren må stadig strekke seg etter dypere erkjennelse for egne verdier, historier og interesser. Selvfølgelig har dette vært et tema for meg, jeg vil spesielt peke på en strategi hvor jeg forsøkte å gjøre refleksjonene mine mer eksplisitte. Det var med på å dele informasjonssamlingen min opp i to faser med åtte ukers mellomrom. I den første fasen observerte jeg to behandlingsmøter, var delvis deltakende som observatør på fire vaktskift, tre dagvakter og en kveldsvakt, og gjennomførte fem pre-strukturerte intervjuer. Deretter jobbet jeg aktivt med analyse og tolkning, og reflekterte over og diskuterte med veileder egen framgangsmåte i rollen som forsker. På den måten fikk jeg både avstand og tid til kritisk refleksjon, og dypere innsikt i egne fordommer. Det var en erfaring og opplevelse å høre på seg selv på lydopptak, lærerikt både i forhold til innholdet i spørsmålene mine og måten jeg stilte dem på. Det medførte at jeg i fase to av informasjonssamlingen der jeg var delvis deltakende på et todelt vaktskift, kveldsvakt/nattevakt og gjennomført to pre-strukturerte intervjuer, var mer samlet og kunne gi respondentene mer oppmerksomhet, uten å være opphengt i intervjuguiden. Denne faseoppdelingen var verdifull og lærerik både med tanke på min manglende forskningserfaring, og for å forså mer om egen innflytelse i kunnskapskonstruksjonen (Jacobsen, 2003). Sett fra et interaksjonsperspektiv er forskerens innblanding i forskingsoppleggets meningsproduksjon ikke et problem, men en del av det materialet som skal analyseres (Järvinen & Mik-Meyer, 2005). Betydningene av å være klar over seg selv i forhold til andre, det vil si hva som stammer fra meg og hva som stammer fra deg, hva som er min rolle og hva som er din, og å vite hvor grensene går mellom bruk og misbruk av den makten jeg som forsker besitter er viktig (Henriksen & Vetlesen, 2003).

3.3. Valg av enheter og datainnsamling

I den første fasen observerte jeg på to behandlingsmøter, var delvis deltakende i to kveldsvakter og tre dagvakter, som ga meg et verdifullt innblikk i måten de ulike profesjonene samarbeidet på. I etterkant av observasjonene gjennomførte jeg noen av intervjuene, og kunne derfor både relatere og utdype mine spørsmål under intervjuene til

reelle hendelser. Ved observasjonene forsøkte jeg etter beste evne å notere og snakke inn på båndopptaker.

I denne første fasen valgte jeg ut fire ulike profesjoner som respondenter begrunnet i hendelser som jeg hadde observert og kunne relatere til problemstillingen. Intervjuene ble gjennomført når vi fikk passende avbrekk, på steder som respondentene ønsket. Dette var i samsvar med respondentenes ønske om at intervjuene kunne foretas innenfor deres ganske hektiske arbeidshverdag. Respondentene ordnet med lokaler hvor de mente at vi kunne snakke sammen uforstyrret. Jeg tok ansvar for at vi holdt oss til avtalt tid, sirka 30 minutter.

I den andre informasjonsfasen gjennomførte jeg tre intervjuer og var mer målrettet i forhold til utvalget med tanke på at den første informasjonsfasen ga meg et bedre grunnlag for dette. Alle de tre respondentene spilte en sentral rolle i forhold til problemstillingen, og hadde god kunnskap om den historiske utviklingen av 24SJU. Respondentene hadde ulik fagbakgrunn.

I løpet av intervjuene varierte det hvor slavisk jeg fulgte intervjuguiden, som etter hvert ble mer og mer veiledende. Jeg erfarte mer trygghet og fikk bedre ferdigheter i fase to. Faseoppdelingen, erfaring og observasjonene bidro sammen, etter min mening, til et mer avslappet forhold mellom meg og respondentene. Dette førte til at jeg kunne stille spørsmål på en mer spontan og naturlig måte når jeg følte behov for mer utdypende informasjon. Når jeg hører på lydopptakene fra intervjuer tatt fra de to fasene legger jeg merke til forskjellen. Denne fasedelingen medførte at jeg klarte å fange opp mer og bedre relevant informasjon.

Jeg prøvde ut intervjuguiden og drøftet rekkefølgen, enkle og lette spørsmål, de mer sensitive og så videre, med en kollega i forkanten av gjennomføringen. Jeg forsøkte å begynne og avslutte intervjuene på en god måte innenfor en forhåndsbestemt tidsramme. Jeg lærte meg spørsmålene på forhånd, og reflekterte i forkanten av intervjuene om hva som kunne være relevante oppfølgingsspørsmål. Dette viste seg å være nyttig for å begrense overflødig informasjon i forhold til problemstilling.

Jeg erfarte til at min kjennskap til feltet ga meg fordeler og trygghet. God kvalitativ forskning kan være slitsom, den tar tid og er i praksis ikke alltid like spennende. Så en hvis personlig interesse for feltet er ofte til hjelp for å holde det gående i forskingshverdagene.

Dessuten kan forhåndskjennskap til miljøet være en fordel ved at det setter en i stand til å forstå bedre det som skjer og vil derfor muligens hindre feilbeslutninger og misforståelser. På den andre siden kan fortrolighet med miljøet og dets skikk og bruk føre til at forskeren tar mer for gitt enn det han bør gjøre (Repstad, 2009).

3.4. Analyse av data

Jeg gjennomførte syv intervjuer og alle ble transkribert i full lengde. Jeg benyttet meg av et kvalitativt analyserings dataprogram kalt NVivo (Bazeley, 2007) for å kategorisere temaer. Siden det er lettere for meg å høre etter hva folk sier enn å lese tekst, var NVivo et fabelaktig hjelpemiddel. Jeg kunne kode samtaledeler fra lydopptakene inn i temaer på lik måte og med tekst. Dataprogrammet forenklet også analysen av intervjuene hvor jeg ikke alltid hadde like god kontroll over sekvenser eller temaer. Jeg var forsiktig og analyserte begrenset informasjon i takt med erfaringsbasert elementær kunnskap om analyseringsprosess.

I den første analyseringsfasen hørte jeg flere ganger på lydopptakene og forsøkte å få til en reflektert overgang til tolkning. Deretter forsøkte jeg å finne fram til informasjon som hadde lik struktur, og noterte egne tanker og vurderinger opp mot teori. Siden jeg hadde begrenset antall respondenter hadde jeg ikke forventinger om at jeg kunne finne fram til gjentatte mønstre, men mer å finne fram til noe som hadde likhetstegn.

I sin helhet vil jeg si at analysen ga meg en viss grad av forståelse for problemstillingen ut fra et historisk og sosiokulturelt perspektiv. Selvfølgelig er jeg tvilende overfor informasjon jeg kan ha oversett og som kan påvirke undersøkelsens gyldighet.

3.5. Gyldighet og pålitelighet

Vurderingen av troverdigheten av forskningen min innebærer blant annet i hvilken grad jeg klarer å frembringe resultater som er pålitelige og gyldige. Som tidligere sagt har jeg under hele forskningsprosessen forsøkt å begrunne og reflekterer over eget arbeid. Målet var å få en nyansert forståelse, hvor egne fordommer og valg av teori ikke dominerte min

forskningsframgangsmåte eller farget empirien i for stor grad. I tillegg benyttet jeg et triangulært opplegg eller en kombinasjon av datainnsamling, og forsøkte å finne fram til konsistens i funn mellom disse. Jeg knyttet også noen av observasjonene direkte til intervjuene hvor respondentene ga egen forklaring på hva som hadde oppstått og sin mening bak hendelsene. Jeg spurte respondentene om jeg tolket observasjoner eller svar på spørsmål noenlunde i takt med hva de mente når jeg fikk passende muligheter til det. I forhold til overnattingsordningen har jeg forståelse for at respondentene kunne være tilbakeholdende, siden den omhandler i stor grad deres personlige relasjoner til hverandre. Alle respondentene hadde reell erfaring med overnattingsordningen. Undersøkelsen er faseoppdelt noe som medførte en mulighet for å revurdere undersøkelsesopplegget, det kan ha ført til økt gyldighet. (Jacobsen, 2003).

I forhold til pålitelighet eller hvor nøyaktig jeg har vært i administrasjon av praktisk håndverk, forsøkte jeg for eksempel å passe på at lyd kvalitet, lydfiler og notater var godt organisert, noe som i sin helhet øker intern gyldighet. Målet var ikke å oppnå ekstern gyldighet.

3.6. Ethiske overveielser

I forhold til personvern og avklaring av hvordan data skal samles, søkte jeg om avklaring og samtykke fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Ledelsen ved 24SJU ble spurt om tillatelse og oppgaven ble godt forankret av ledelsen i personalgruppen. All informasjon i form av transkriberinger, feltnotater og lydopptak blir makulert etter avtale. Alle ansatte fikk også skriftlig og muntlig informasjon om hvorfor jeg var der, og respondentene fikk tydelig beskjed om at de kunne trekke seg når som helst.

Jeg har forsøkt etter beste evne å aidentifisere, blant annet ved å unngå demografisk informasjon og brukt oppdiktete navn og kjønn for å hindre gjenkjenning av respondentene. Det er også en fordel at personalet jobber turnus og roteres mellom vaktordninger, noe som sammen med anonymisering og fiktive navn gjør identifisering vanskeligere. I tillegg til å være kritisk til utsagn og oppførsler, som muligens kan være skadelig for deres integritet. Alle respondentene ble spurt om samtykke, og informert muntlig om hensikten med studien i

forkant av intervjuer og observasjoner. Jeg har ikke noen forbindelse med respondentene utenfor forskningsopplegget, uten at jeg jobbet med tre av dem i en kort periode for noen år tilbake. Jeg forsøkte å vise hensyn for å ikke misbruke deres tillit, som for eksempel hvis jeg oppfattet at de vegret seg for å snakke om bestemte temaer. Det at problemstillingen handler om noe som påvirker respondentene ut ifra et historisk sosiokulturelt perspektiv, krever ikke mindre etisk refleksjon enn noe som kan relateres til det mer personlige, noe som kom tydelig fram i Stanley Milgrams (1975) berømte undersøkelse på sekstitallet..

Jeg har også etter beste evne forsøkt å følge regler for sitat og kildehenvisninger. I tillegg til å ivareta lydopptakene ved å bruke digitale verktøy som ikke er koblet til Internett. All informasjon som kan identifisere respondentene blir makulert ved første mulige anledning som avtalt før hvert intervju.

4. Presentasjon av funn

I dette kapittelet presenterer jeg fem eksempler av funn som på ulike vis undersøker hvis, hvor og hvordan det oppstår transformerende dynamikk mellom de tre samarbeidsnivåene: koordinasjon, samarbeid og kommunikasjon presentert i modell 3 side 20. Alle navnene som brukes i oppgaven er fiktive. Det første eksempelet, "Koordinert samarbeid på 10 sekunder" (kap. 4.1), finner sted og utspiller seg for det meste mellom nivåene *samarbeid* og *koordinasjon*. De tre neste eksemplene (kap. 4.2; 4.3; 4.4) analyseres opp mot den transformerende dynamikken som oppstår mellom nivåene *koordinasjon* og *samarbeid*. Disse funnene beskriver at det ikke alltid er like lett for ansatte å komme fram til overnattingsvedtak som i beskrivelsen i "Koordinert tverrfaglig samarbeid på 10 sekunder". Ikke alle overnattingsvedtak er like lett å avgjøre, og de krever ofte drøfting og diskusjon. Funnene om slike overnattingsvedtak handler ofte om situasjoner hvor tjenestemottakeren ofte og fort endrer humør, og mister motivasjon for å få til tiltak som ansatte har planlagt sammen med han eller henne. Disse utfordringene knytter ofte informantene til tjenestemottakerens abstinenser, rus-sug, sinnslidelser, vanskelige livssituasjon eller innflytelser av rusmidler, eller en kombinasjon av disse. Det femte eksemplet (kap. 4.5) oppstår mellom nivåene *samarbeid* og *kommunikasjon*. Det er verdt å merke at hendelsene og den dynamiske transformasjonen imellom de tverrfaglige alltid er i bevegelse, opp eller ned, mellom de tre samarbeidsnivåene, hvor praksis endrer form avgrenset til overnattingsordningen. Eksemplene kan til sammen gi et bilde av prosesser som oppstår og har oppstått mellom samarbeidsnivåene, og som i sin helhet belyser ulike former for tverrfaglig samarbeid rundt overnattingsordningen på 24SJU.

Undersøkelsen ble utført på 24SJU, som er et lavterskeltilbud for rusavhengige, drevet av Kirkens Bymisjon. 24SJU ble opprettet i 2009 og er tilgjengelig 24 timer i døgnet, hver dag, hele året. Det tilbyr et sammenfattende helse- og sosialfaglig tilbud ved at de ulike profesjoner som arbeider ved 24SJU forsøker å gjøre seg lett tilgjengelige for brukerne. Målgruppen er de mest utsatte som har store utfordringer knyttet til psykiske og somatiske

lidelser, som oftest kombinert med rus, hyppige innleggelser og store svingninger i sykdomsutbrudd, i tillegg til sosiale og økonomiske problemer samt boligproblemer.

Tjenestemottakerne henviser seg som oftest direkte til 24SJU for at få et overnattingstilbud uten at han eller hun trenger noen form for henvisning fra offentlige instanser. Det er ansatte som beslutter i fellesskap hvem som får tilbud om overnatting. I motsetning til ansatte på 24SJU er kommunalt ansatte underlagt en mer komplisert henvisningsform for overnattingsvedtak, og er avhengig av at tjenestemottakerne blir henvist fra andre offentlige instanser, for eksempel Sosial vaktjeneste ved legevakten i Storgata eller fra ulike NAV instanser.

De fem eksemplene presentert i dette kapittelet viser at alle overnattingsbeslutninger på 24SJU er nedfelt i en eller annet form for tverrfaglig samarbeid. Videre viste det seg at overnattingsordningen ved 24SJU kunne betraktes som et verktøy, som var drevet fram av kollektivt fellesskap. Selvfølgelig var overnattingsordningen ut ifra et slikt perspektiv kun en del av andre verktøy som drev fram virksomheten innenfor 24SJU. Uansett kunne det gi et avgrenset bilde av måten ansatte samarbeidet rundt ulike overnattingsvedtak. Videre viste det seg at overnattingsvedtakene hadde som oftest behov for å bli justert når ansatte oppdaget noe som virket forstyrrende i utøvelsen av tjenesten. Eksemplene viser derfor at ansatte samarbeidet for å oppnå forståelse rundt om, hvor og hvordan de kunne løse de forstyrrelsene og motsigelsene som oppsto og eksisterte mellom de seks komponentene innenfor aktivitetssystemet knyttet til forvaltningen av overnattingsordningen (modell 2 side 16).

Slik bidro forvaltningen av overnattingsordningen til å belyse at ansatte i fellesskap fikk til eller forsøkte å justere ulike overnattingsvedtak, og tilpasse dem til oppgavene de oppfattet at de jobber opp mot. Dermed ble det mulig å finne fram til eksempler der ansatte kommer fram til eller forsøker å komme fram til enighet og fellesforståelse i forhold til hvert og ett unikt overnattingsvedtak. Ulike overnattingsvedtak så dermed ut til å fordre til forening av mange ulike og ofte motstridende meninger og ønsker.

4.1. Koordinert samarbeid på 10 sekunder

Dette første eksempelet velger jeg å kalle ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder”. Det tar utgangspunkt i en hendelse som jeg observerte, og en uttalelse fra en ansatt når to nattevakter ble enige om et overnattingsvedtak i løpet av få sekunder. Hendelsen setter fokus på tverrfaglig samarbeidstransformasjon når pilen peker nedover fra *samarbeid* til *koordinering* (modell 3 side 20).

”Koordinert samarbeid på 10 sekunder” ble observert rett før midnatt når nattvaktene Ole og Kari nylig hadde tatt over driften fra kveldsvakten. De hadde et x antall tjenestemottakere til overnatting, som enten hadde vært der en eller flere netter før. Ulike fagpersoner og vaktlag hadde tidligere, i fellesskap, vært involvert i å gi disse brukerne lov til overnatting.

Hendelsen gikk ut på at en tjenestemottaker som ikke hadde overnattingsplass ringte på ringeklokka og formidlet et ønske om å få overnatte. Kari tok imot henvendelsen og snakket med tjenestemottaker i noen minutter utenfor lokalene. Tjenestemottakeren hadde ikke henvendt seg til noen andre vaktlag før han snakket med nattvakt Kari. Ole hadde i mellomtiden, mens dette foregikk, oversikt over felleslokalene hvor noen av dem som skulle overnatte fikk se ferdig et TV-program. Ole snakket ikke direkte med tjenestemottakeren som ønsket overnatting, men observerte samtalen når han av og til så ut av vinduet mens Kari snakket med tjenestemottakeren.

Etter samtalen ble tjenestemottakeren som ønsket seg overnatting, invitert til å vente rett innenfor inngangsdøren. I mellomtiden dro begge nattvaktene inn på vaktrommet som hadde både et vindu rettet mot inngangen og mot felleslokalene. Nattvaktene var derfor synlige både for tjenestemottakeren som ønsket overnatting, og de andre som befant seg i felleslokalene. Etter en kort samtale kom nattvaktene fram til enighet om at tjenestemottakeren kunne overnatte. Jeg hadde på forhånd forestillinger om at de to nattvaktene måtte ta seg mer tid til å mekle seg fram til en felles enighet og felles situasjonsforståelse.

Etter at Kari hadde snakket med tjenestemottakeren vurderte begge nattvaktene overnattingsønsket, og ble etter veldig kort tid enige om å bevilge dette. Etter at Kari hadde presentert argumentene for Ole virker det ikke som om de hadde behov for å drøfte eller

diskutere avgjørelsen nærmere. Det kunne ikke observeres, verken på deres mimikk eller tonefall, at overnattingsbeslutningen representerte en utfordring; det var ingen motsigelser og forstyrrelser i samtalen dem imellom. Det kunne også observeres at begge nattvaktene virket temmelig sikre på at overnattingsbeslutningen ville oppfattes som gyldig for de andre tverrfaglige kollegaene som skulle ta over tjenestemottakerens sak neste dag. I observasjonen av samtalen mellom nattvaktene kunne det virke som at Ole hadde gradvis mindre behov for å drøfte overnattingsbeslutningen i forhold til de argumentene han fikk høre. Ole viste heller ikke tegn på å ha behov for å få argumentene utdypet ved å stille Kari nærmere oppfølgingsspørsmål. Ole og Kari ble enige om at tjenestemottakeren skulle få overnattingsplass. Her gikk beslutningen om å bevilge overnatting raskt for seg og nattvaktene så ikke ut til å trenge mye tid til diskusjoner eller forhandlinger. Mimikk og øyekontakt så ut til å kommunisere og koordinere beslutningen mer enn spesifikt og grundig samtale. Det så ut til at Kari koordinerte sine meninger med å signalisere med kroppsspråk til Ole om at overnattingsbeslutningen var i orden. I dette eksempelet var det vanskelig å observere at overnattingsbeslutninger var noe som de tverrfaglig måtte avgjøre gjennom en streng arbeidsdeling eller i forhold til regler.

Etter denne observasjonen gjennomførte jeg et intervju med Kari. På spørsmål om hvordan de hadde kommet fram til enighet på så kort tid kunne jeg observere på Karis mimikk og tonefall at spørsmålet ble oppfattet som litt overraskende, som om denne overnattingsavgjørelsen skulle være like opplagt å forstå for meg som henne. Kari smilte ofte og virket avslappet i den delen av intervjuet som ble gjennomført på vaktkoordinators kontor. Når Kari oppfattet min undring fortalte hun at overnattingsbeslutningen kunne godt brukes som et eksempel på lette avgjørelser. En overnattingsavgjørelse som etter hennes mening ikke var anstrengende for samarbeid med Ole, eller for det tverrfaglige samarbeidet som hun så for seg at skulle oppstå i fortsettelsen av overnattingsavgjørelsen. Kari sa at overnattingsavgjørelsen kunne klassifiseres under de enkle avgjørelsene.

I intervjuet kom det fram at Ole ikke kjente tjenestemottakeren, mens Kari hadde kjent han over lengre tid. Kari fortalte under intervjuet at hun og Ole ofte hadde svært forskjellige meninger rundt overnattingsvedtak, og at de også var ulike på flere områder. Kari har vært nattvakt på 24SJU fra oppstarten av 24SJU, mens Ole har jobbet der en kortere tid. Både Kari og Ole har yrkeserfaring fra hjelpetiltak som i forskjellig grad er knyttet til rus og psykiatri, men ulik fagbakgrunn. Kari fortalte at de to også hadde ulike tilnærminger og

forståelsesrammer som av og til kunne kollidere når de forsøkte å ta fellesbeslutninger vedrørende overnattingsvedtak.

Kari: *”Vi ble enig om å støtte han (tjenestemottakeren) i løpet av 10 sekunder”*. Kari forklarte siden at overnattingstilbudsbeslutningen var lett å bli enig om fordi den baserte seg på kjente og aksepterte kriterier som:

- *”Han (tjenestemottakeren) har vært med fra starten”*. (I perioder hadde tjenestemottakeren vært aktiv bruker av 24SJUs ulike tjenester, men fram til denne natten hadde Kari ikke sett tjenestemottakeren i noen måneder).
- *”Tar han inn på grunn av at vi kjenner til hans historie og har en lang relasjon med han”*.
- *”Kom hit på grunn av et tilbakefall”*.
- *”Har nylig vært i arbeid”*.
- *”Brukeren har en leilighet utenfor byen”*.

Kari fortalt at alt dette og sikkert mye mer, når hun reflekterte over det, hadde gått igjennom hennes tanker når hun vurderte overnattingsvedtaket. Uansett viste det seg at kriteriene ovenfor også var noe som Ole aksepterte som allment gyldige.

4.2. Justeringer av atferd

I dette intervjuet som er det første av tre som viser at det ikke er like lett for ansatte å komme fram til overnattingsvedtak som i 10-sekunders-eksempelet ovenfor. I disse kom det fram at ikke alle overnattingsvedtak er like lett å avgjøre, og de krever drøfting og diskusjon. Det første av disse tre er en fortelling som kom fram i første delen av et intervju med Kari. I fortellingen utdypet Kari mange forskjellige faktorer som kan gjøre overnattingsvedtak komplekse og krevende.

Karis fortelling er representativ for en gjentakende utfordring ansatte står ovenfor, når de skal ta stilling til om tjenestemottakerne egentlig har nytte eller intensjoner om å benytte 24SJUs tilbud. I tillegg oppstår det ofte utfordringer i forhold til tjenestemottakere som ikke hører til i Oslo-området og ønsker overnatting fordi han eller hun ikke får like lett tilgang til rusmidler i hjemkommunen. Overnattingsvedtak tatt under slike omstendigheter kan ha ringvirkninger,

for eksempel i forbindelse med dagvakten som er ment å videreføre eller reetablere tjenestemottakerne til hjelpetilbud han / hun har falt ut av.

Kari fortalte at slike faktorer kunne gjøre overnattingsbeslutninger svært komplekse. I slike tilfeller måtte ansatte fundere over og vurdere overnattingsønsker mot antall overnattingsplasser, gjeldende formelle og uformelle regler, arbeidsfordeling og så videre. Kari fortalte at i slike situasjoner måtte hun forhandle, og ofte varierte det hvor lett dette kunne være, avhengig av hvem hun jobbet sammen med. I denne sammenhengen kunne sammensetningen av de som var på vakt, deres relasjoner seg imellom og ulike meninger spille en rolle som videre kompliserte for overnattingsavgjørelsen. Dette kunne ifølge Kari være interessant, fordi hun måtte reflektere over og justere sine forestillinger opp mot hva hun trodde kunne være de andres ståsted. Kari sa at når hun tenkte nærmere over dette skjønnte hun at disse tankene om de andre, og de forhandlingsstrategier hun lagde seg, oppsto nesten ubevisst. Slike tanker eller strategier gikk ut på at Kari tenkte over ulike måter hun kunne ta vare på egne meninger og oppfatninger om hva som kunne være passende kriterier for å bevilge kompliserte overnattingsvedtak. I slike tilfeller tenkte Kari over tidligere erfaring, hvordan hun og de andre hadde handlet i liknende situasjoner og tatt vanskelige overnattingsvedtak. De andre kunne da i forhold til Karis forestilling av og til bli enten for rigide eller for grenseløse i forhold til å bevilge overnatting. Kari lo litt når hun fortalte om dette, og sa at dette var jo ofte en litt artig del av jobben. Spesielt var det artig når hun møtte opp på vakt og ikke på forhånd var klar over hvem hun skulle jobbe med. Kari ristet på hodet som et tegn på at hun følte at dette var litt patetisk fra hennes side, og vektla at hun var klar over at slike tanker var knyttet til fordommer og gjetting:

Kari: "Vi setter hverandre i båser i forhold til hva vi tror av erfaring er den andres oppfatning og tolkning."

Når Kari ble bedt om at utdype dette litt nærmere fortalte hun at dette var noe som etter hennes mening bidro til å gjøre jobben hennes mer interessant. Hun sa i den forbindelse at når hun og de andre fattet kompliserte overnattingsbeslutninger i fellesskap, var det en av fordelene med å jobbe på 24SJU. Slike justeringsfortellinger kom også fram i andre intervjuer:

Kari: "Ja det irriterer meg på en positiv måte."

Intervjuer: *"Ja på en positiv måte. Hva legger du i det?"*

Kari: *"Ja det er som sagt når jeg kommer på vakt – vet jeg ikke hvem som kommer. Vaktlisten kan skifte og jeg gidder ikke å ringe og spørre hvem jeg jobber med. Så jeg kommer på jobb og så ser jeg... Å ja! Var det deg – så hyggelig. Men da vet jeg jo at hjernen min begynner å tilpasse seg."*

Intervjuer: *"Tilpasse seg?"*

Kari: *"Fordi da vet jeg stort sett hvordan natta blir. Eller hvordan jeg skal være som nattvakt, for da skal det være sånn og sånn".*

Intervjuer: *"Ja?"*

Kari: *"Ja det er helt merkelig. Og jeg vet hvordan, hvis noen kommer på døra, må jeg være den som kanskje argumenterer for at han eller hun får overnatte eller bli litt strengere på døra enn det jeg er. Og hvis vi er kanskje litt like eller litt strenge. Da må jeg være litt mer åpen. Jeg synes den delen å ha åpen dør på en måte er veldig spennende. Men så er det noen som jeg synes er litt for strenge igjen og da blir jeg enda åpnere og så er det andre som er veldig åpen og da blir jeg den som holder tilbake for at vi ikke får problemer."*

Intervjuer: *"Da har du egentlig?"*

Kari: *"Ja min jobb blir da å justere... Jeg vet ikke hvis mange tenker sånn og hvis de er like opptatt av justeringer, men det er noe som har satt seg."*

Kari fortalte videre om at måten hun og de andre tok overnattingsvedtakene hadde endret seg over tid. Spesielt var hun opptatt av at overnattingsordningen var endret etter at 24SJU flyttet fra større lokaler til mindre. Uansett om de nye lokalene hadde teknisk sett nesten de samme antall overnattingsplasser, medførte flytting til at ansatte måtte skjerpe seg, og oppnå mer enighet i forhold til måten de tok overnattingsbeslutninger.

Det å flytte inn i mindre lokaler hadde sine fordeler ifølge Kari. Blant annet spekulerte hun i om det å flytte kunne ha bidratt til mer treffende overnattingsvedtak, og bedre oppfølging av de som overnattet. På den måten kunne de som jobbet dagvakt få mer utbytte av overnattingsvedtakene de andre vaktlagene hadde tatt. Dette var ifølge Kari ofte noe som glapp på de gamle, store og mer uoversiktlige lokalene. I de gamle lokalene var det mulig å tilby flere fleksible overnattingsplasser, for eksempel var det mulighet til å legge frem ekstra madrasser, slik at tjenestemottakeren kunne sove på gulvet. Dette er ikke mulig i de nye lokalene av den enkle grunn at det ikke er noe plass.

4.3. Murringsfølelsen

Dette funnet hentes fra en observasjon av en dagvakt, hvor Stina, som har jobbet i relativt kort tid på 24SJU, var på vakt. Den dagen etablerte Stina en relasjon med en av tjenestemottakerne, en ung mann med utenlandsk bakgrunn. Mannen hadde fått overnattet på 24SJU natten før, og Stina måtte i løpet av dagvakten ta stilling til om det var relevant å anbefale at han kunne overnatte en natt til. Når tjenestemottakeren hadde kommet dagen før og bedt om overnatting hadde han blant annet fortalt at han var ”strandet” i Oslo, uten penger. Han var avvist av sine nærmeste, og han var nå helt alene i verden, fordi de som han kjente ikke lenger ville ha noe med han å gjøre, på grunn av hans rusbruk. Den unge mannen hadde gitt flere motstridende opplysninger om sin tilstand, ikke minst sitt rusbruk, og det var vanskelig å danne seg en mening om hva han egentlig ville, og hvor han kom fra. Han var fast bestemt på at han ikke ønsket hjelp til hjemreise. Han hadde dessuten fortalt at han var plaget av tannpine, og at han skulle få hjelp fra en tannlege, men vil ikke si hvem tannlegen var. Dette var noen av de utfordringene Stina sto ovenfor, i tillegg til at den unge mannen ikke snakket godt norsk, var passiv og ikke særlig imøtekommende.

Om ettermiddagen, den dagen hadde 24SJU en markering for flere samarbeidspartnere, så det var en hektisk dag for Stina. Før lunsjtiden hadde Stina flere korte samtaler med den unge mannen, hvor han satt sammen med andre tjenestemottakere i fellesstuen. Fellesstuen er et oppholdssted for tjenestemottakere av 24SJU, de som overnatter eller kommer for å møte ansatte i forbindelse med saker de jobber med. Disse samtalene som Stina hadde med den unge mannen varierte i tid. Noen ganger kunne det virke som Stina nikket til han mens hun gikk forbi. Dette kunne oppstå mens Stina var opptatt med andre oppgaver, enten knyttet til den unge mannen, andre tjenestemottakere, eller praktiske oppgaver som å servere kaffe og smøre brødkiver ved en liten kjøkkenkrok som er plassert i hjørnet av fellesstuen. Innimellom flyttet Stina seg inn på vaktrommet, og fulgte opp andre saker og ringte også til de som eventuelt kunne kjenne noe til den unge mannen.

Ved to anledninger den morgenen ga Stina seg god tid til å snakke med den unge mannen. Den første gangen dro Stina fram en nærliggende kjøkkenstol og satt seg ned ved siden av

hvilestolen, der den unge mannen satt foran fjernsynet. Den andre gangen reiste han seg opp fra hvilestolen når Stina ba han om å ta seg en kaffekopp sammen med henne ved spisebordet. Spisebordet var like ved fjernsynet, og det kunne virke som om den unge mannen satte pris på å bli invitert til samtalen med Stina, fordi han reiste seg opp med en gang, og så ikke ut til å bry seg om å bli forstyrret fra fjernsynsprogrammet han så på. Mannen så heller ikke ut til å bry seg over å miste hvilestolen han satt i, som var et ettertraktet gode av tjenestemottakerne.

Litt før lunsj forlot mannen 24SJU. Han kom tilbake ca. to timer senere, og satte seg da rett ned i en stol i nærheten av fjernsynet. Denne gangen var den unge mannen sløv i tale, saktegående og virket så trøtt at han hadde vanskeligheter med å holde seg våken. I møte med Stina virket han likegyldig, og viste ikke noe tegn på å ønske nærmere kontakt.

På samme måte som før lunsj ble det vanskelig å observere noen faste rutiner eller struktur på måten Stina jobbet med relasjonen med den unge mannen. Som før hadde Stina det travelt, og tok seg sporadiske, korte og uformelle samtaler med de andre tverrfaglige, som parallelt med henne fulgte opp andre. Innimellom dukket andre tverrfaglige opp i lokalene, som hadde vært ute av huset på møter. I sine møter med kollegene vekslet Stina ofte bare noen få setninger. Disse kunne for eksempel handle om hvordan de skulle fordele og utføre ulike praktiske oppgaver seg imellom. Disse korte ad hoc møtene kunne oppstå på forskjellige steder innenfor lokalet. Andre ganger var møtene mer formelle når de tverrfaglige traff hverandre på vaktrommet, der de ikke ble overhørt av tjenestemottakerne. Vaktrommet hadde et åpent kontormiljø, der de tverrfaglige kan dele datamaskiner, skrive rapporter eller ta telefoner. Vaktrommet har et vindu ut mot fellesstuen slik at de tverrfaglige er synlige for tjenestemottakerne og de øvrige ansatte.

I møtene inne på vaktrommet drøftet de tverrfaglige tanker og ideer vedrørende ulike saker knyttet til tjenestemottakerne. Ofte kunne de tverrfaglige plutselig bli forstyrret av at noen ringte på ytterdøren, eller på grunn av innkommende telefonsamtaler. I tillegg snakket de tverrfaglige om praktiske påkrevende oppgaver, i forbindelse med forberedelsen av en markering de skulle holde den dagen. Dette var derfor ifølge Stina en uvanlig hektisk dagvakt hvor hun og kollegene, hadde mange avbrudd fra ellers rutinerte arbeidsoppgaver.

Den dagen hadde Stina kortere dagvakt enn de andre, og kunne derfor ikke delta i det faste og mer formelle overlappingsmøtet mellom dag- og kveldsvaktslagene. Derfor tok to av de

tverrfaglige som hadde jobbet med Stina seg tid på vaktrommet til å drøfte og ta stilling til de ulike sakene som hun ønsket å formidle videre. På møtet tok Stina og de to andre stilling til blant annet om det var hensiktsmessig å gi den unge mannen lov til å overnatte en natt til. I den forbindelse hadde den unge mannen sagt at han måtte overnatte en natt til, blant annet fordi han hadde fått en ny time hos tannlegen neste dag. Dette var i tillegg til den timen han sa at han hadde møtt opp til i lunsjtiden. I løpet av møtet drøftet de ulike argumenter, og kom siden fram til enighet om at mannen kunne overnatte en natt til.

I et intervju med Stina rett etter dette møtet, fortalte hun at overnattingsavgjørelsen ikke hadde vært lett å ta stilling til. Stina sa at det blant annet hadde en sammenheng med at den unge mannen hadde gitt uttrykk for så mange motstridende ting, både i ord og handling:

Stina: "... det som han uttrykker, både gjennom tale og kroppsspråk det er diffust. Han ber om hjelp, takker mye, samtidig som han ikke vil ha hjelp. I dag ga han uttrykk for at han hadde vært hos tannlegen."

Med dette var det ganske åpenbart at Stina mente at tannlegetimen, som mannen hadde sagt han måtte til den dagen, hadde virket som et ganske tvilsomt argument. Stina hadde selv dratt ut av lokalene, og tilfeldigvis sett mannen utenfor Oslo S på det tidspunktet han sa han hadde vært hos tannlegen. Uansett kunne hun ikke konkludere med at han ikke hadde møtt opp til tannlegetimen. Hypotetisk kunne han ha holdt tannlegeavtalen, og fått en ny avtale dagen etter så det var ikke så lett å ta stilling til den unge mannens overnattingsønske.

Når den ungen mannen kom tilbake etter tannlegeavtalen, viste han tydelige tegn på at han var ruspåvirket. Når Stina konfronterte han med spørsmål om det nektet han for det, og påsto at han var sliten og at han ikke hadde sovet noe natten før på grunn av tannverk. Det var derfor vanskelig for Stina å vite om tannpinen for det meste var borte, fordi den unge mannen kunne virke ruspåvirket av smertelindrende midler eller om han hadde blitt bedre etter et tannlegebesøk. Stina sa i den forbindelsen at den unge mannen ikke hadde bedt om smertestillende etter lunsj, noe som han var veldig opptatt av både om morgenen og dagen før.

Stina fortalte at det ofte er vanskelig å vurdere og ta stilling i slike saker siden det var så mye som ikke helt stemte eller virket motstridende. På den andre siden var det mye som indikerte

at den unge mannen ikke hadde behov for hjelp. Videre fortalte Stina om hvordan de tverrfaglige ofte måtte ta innover seg at det var vanskelig å vurdere diffuse og motstridende overnattingsønsker. I den forbindelsen var det viktig å ha litt is i magen, og la tvilen være til tjenestemottakerens fordel fram til at situasjonen var bedre kartlagt.

I løpet av overlappingsmøtet som Stina hadde med de to andre ansatte, kunne det oppfattes at de av og til benyttet seg av et slags stammespråk når de drøftet og tok stilling til om den unge mannen skulle få en overnatting. De gjentok uttrykk eller ytringer som *”vi aksepterer en hvit løgn”* og *”vi gir han tid”*. Disse ytringene ble siden fulgt opp med mimikk og øyekontakt mellom Stina og de andre, som viste at de hadde en spesiell betydning for alle tre. Når Stina ble spurt om dette erkjente hun at disse felles uttrykkene hadde opparbeidet en viss mening for henne, og fortalte i hvilken sammenheng hun hadde lært dem:

Stina. ”Ja det var en som har vært her veldig lenge og som er fast ansatt han sa jo: ”Vi godtar” altså en ”hvit løgn”. Sant. Vi godtar det. At det er altså den overlevelsesstrategi som vi trer inn i. Når du er trent opp i et hjørne da får du piggene ut. Du prøver å overleve så godt du kan. Tenker jeg”.

Stina vektla i den forbindelse at hun hadde lært mye av sine kolleger, siden hun begynte å jobbe ved 24SJU. Hun ga uansett uttrykk for at hun egentlig ikke var så sikker på hva hun skulle gjøre i forbindelse med den unge mannens overnattingsønske før hun snakket med sine arbeidskolleger på overlappingsmøtet. På den ene siden kunne hun sette seg inn i hans fortvilelse, mens på den andre siden kunne hun egentlig ikke være skråsikker på så mye annet. Når Stina ble stilt spørsmål om hvordan hun oppfattet at hennes tvil hadde nådd fram til de andre to, som var med på overlappingen, sa hun:

Stina: ”Det forsto jeg med både deres blick og at de så på meg altså når jeg sa hva jeg tenkte ... da tenkte jeg da det var greit, da hadde budskapet mitt nådd frem.”

Intervjuer: ”Hvordan fikk du det bekreftet? Hva tror du at de andre sa eller gjorde spesielt som bekreftet dette her?”

Stina: ”Det var både hva ansatt A og B sa. ”Det er greit vi gjør det sånn. Vi godtar det. Vi tar det når det kommer... altså i morgen vil det vise seg, da får de jobbe videre med (han unge mannen).”

Når Stina ble stilt spørsmål om hva ytringer som *"at det vil vise seg"* mente for henne og de andre to, kom det igjen fram at de tre som var på møtet hadde forbundet disse med bestemte meninger på forhånd. Stina sa at hun hadde opparbeidet seg en forståelse for slike ytringer, og at hun skjønnte dem godt. Når hun ble spurt om hun kunne utdype nærmere hvordan og hvor hun hadde opparbeidet den forståelsen, så visste hun ikke helt, men uttrykte at det kunne være vanskelig for utenforstående å forstå. Etter møtet sa Stina at hun var tilfreds med at den unge mannen hadde fått en overnatting til, uansett om hun var litt i tvil før overlappingsmøtet:

Stina: "Da fikk jeg lagt lokk på den lille murringen jeg hadde."

Stina ble bedt om å utdype sine tanker om murringsfølelsen. Blant annet ble hun stilt spørsmål om hun oppfattet at hun fikk plass til å drøfte slike murringsfølelser eller tvil med sine kolleger, når hun følte behov for det, svarte hun:

Stina: "Det forsøker jeg. Altså med en gang det er noe, prøver jeg å notere. At jeg tar tak i en annen og sier ifra sånn og sånn... Ja det er veldig sånn terskel for å bli hørt og sånt."

4.4. Tilpasning av overnattingsordningen

I dette eksemplet forteller Gunnar om hvordan han lærte seg å ta stilling til overnattingsønsker når han begynte å jobbe på 24SJU. Først fortalte Gunnar om måten han lærte av andre, og siden hvordan det oppsto en glidende overgang hvor både han og andre ansatte kunne komme fram med nye argumenter i forhold til overnattingsvedtak. Gunnar presiserte, i likhet med de andre informantene, at tjenestemottakerens overnattingsønsker kunne ofte bli unike og vanskelige å plassere inn i noen faste kategorier. I den forbindelse fortalte Gunnar at det kunne oppstå uenigheter mellom ansatte, siden det er mange hensyn å ta. I slike tilfeller var det i tillegg ofte ikke mulig å holde seg til tidligere journaler eller dokumentasjon, fordi tjenestemottakerens omstendigheter endret seg fort. Det kunne være en utfordring, spesielt når tjenestemottakerne dukket opp uten forvarsel når andre tilbud ikke hadde åpningstider. I slike tilfeller kunne ansatte ikke kartlegge grunnlaget grundig nok for overnattingsønsket.

Videre fortalte Gunnar om ande utfordringer, som når det for eksempel ikke passet å bevilge overnatting fordi sammensetningen av tjenestemottakerne ikke var gunstig. Slike tilfeller kunne oppstå hvis for mange tjenestemottakere var ruspåvirket, på grunn av hvilken type rusmidler han eller hun hadde brukt, eller fordi deres psykiske tilstand kunne holde de andre våkne og gjøre dem uopplagte dagen etter. Gunnar vektla også i likhet med de andre informantene utfordringene ved det at tjenestemottakeren ikke holdt avtaler knyttet til overnattingsvedtaket, men bestemte seg for å dra når han eller hun hadde fått overnattet. Gunnar fortalte at uansett klarte de tverrfaglige som oftest å bli enige og fatte hensiktsmessige overnattingsvedtak:

Gunnar: ”Er det den beste løsningen at vi faktisk innvilger denne personen overnatting her i natt? ... Noen ganger så kommer personen inn utenfor åpningstider til andre typer overnattingstilbud, så vi får på en måte ikke kartlagt så mye, så vi må tenke raskt og gjøre en bestemmelse raskt. ... og også det at hvis man noen ganger så planlegger man jo en samtale dagen etter, ikke sant, og innvilger en overnatting bare for å gjøre personen bedre i stand til å gjennomføre en samtale, for å klarne opp litt, for å hvile seg litt. Og så planlegger man dagen etter og har satt av tid til det, men så smokk – så forsvinner personen ut.”

Da Gunnar ble stilt spørsmål om noe hadde endret seg i forhold til overnattingsvedtak, siden han begynte å jobbe ved 24SJU, svarte han nei. Men så sa han:

Gunnar: ”... Det som jeg kommer på nå – som det ser ut til at vi har blitt litt mer bevisste på, er i forhold til det at hvis noen av klientene skal noe som er krevende – ikke et møte på NAV, men bli fulgt i begravelser, rettssaker og den type ting, at man også – man er bevisst på det å kanskje gi en overnatting til... etter at de har gjennomført det de skal... For å ivareta og følge opp litt med samtaler og sånn, hvis det er ønskelig, altså dagen etter... Så man ikke bare bygger opp med overnatting og forberedelser, og så kommer dagen, så får klienten gjennomført det og så rett ut, men at man også tar for eksempel en natt til.”

Gunnar fortalte at dette hadde på en måte satt seg fast uten at han kunne helt huske hvordan det skjedde. Når han tenkte seg litt nærmere om, trodde han at det hadde hendt fordi en av tjenestemottakerne ikke hadde fått en overnatting etter en begravelse på grunn av en

misforståelse mellom vaktlagene. Gunnar husker ikke hvor og hvordan de tverrfaglige kom fram til en felles enighet om dette. Gunnar tenkte kanskje at det hadde vært på et behandlingsmøte.

Gunnar, som ikke har vært ansatt fra oppstarten av 24SJU, fortalte om hvordan det opplevdes i begynnelsen å komme fram med nye ideer og argumenter i forhold til overnattingsvedtak. Han fortalte at etter at han hadde lært seg å kjenne og mestre de ulike kriteriene for overnattingsvedtak, som allerede var etablerte, hadde det ikke vært problematisk. På den måten hadde han gradvis fått større innflytelse og endringsmuligheter etter at han ble kjent med etablert praksis, slik dette utsagnet viser:

Gunnar: ”Ja, det er en glidende overgang. Man prøver seg jo litt sånn fram først, og så kaster ... men uansett nå, det er jo forankret i å ta avgjørelsene i fellesskapet... At man er flere enn én. Noen – i enkelte tilfeller så er det jo veldig soleklart at en person skal få innvilget overnatting, andre ganger er det mer uenigheter, og tvilsomt om det er det rette. Så da diskuterer vi det... Men vi jobber stadig med å sette det enda mer i system og optimalisere det og være nøye på det at man skal ta det flere runder og ta det i fellesskap og informere hverandre.”

4.5. Kompromisset, 5+2-regelen

I de siste delene av intervjuene med Kari kom vi inn på et tema som jeg oppfattet i tidligere intervjuer at informantene ikke ønsket å snakke noe særlig om. Dette gjaldt den såkalt 5+2-regelen ansatte hadde lagt slik at de som jobbet nattevakt kunne selv forvalte to av de syv overnattingsplassene 24SJU hadde til disposisjon. Det som er interessant med 5+2-regelen er at informantene hadde forskjellige ideer om når og hvor regelen ble laget, og hvor lenge den hadde eksistert. For noen kunne det oppfattes at 5+2-regelen la seg i dvale for siden å dukke opp uregelmessig og mer bevisst i forskjellige epoker i 24SJUs historie. 5+2-regelen ble ofte tatt fram i intervjuene når informantene ble stilt spørsmål som gjaldt hva de opplevde som utfordrende i forbindelse med tverrfaglig samarbeid rundt overnattingsordningen.

Kari, som hadde vært ansatt på 24SJU fra oppstarten, fortalte at mange av de forventningene ansatte hadde hatt i begynnelsen, hadde vært litt for ambisiøse. I begynnelsen var det også mange av tjenestemottakerne som egentlig ikke befant seg innenfor målgruppen. Det viste seg vanskeligere å vurdere ønskene og behovene enn først tenkt. Derfor hadde det regelmessig oppstått uenigheter mellom ansatte, spesielt når tjenestemottakere som hadde store behov dukket opp på kveld eller natt.

Spenninger rundt slike overnattingsvedtak ble siden en større utfordring etter at 24SJU flyttet inn i nye og mindre lokaler. De gamle lokalene hadde vært mye mer romslige, med større soverom og overnattingsmuligheter. Der kunne tjenestemottakerne få hvilestoler som var skjermet fra hverandre, mens i de nye lokalene er det et soverom med fire feltsenger, en feltseng som er plassert i fellesstuen, det nattvaktene også har to hvilestoler som de kan låne ut, ved behov. I de gamle lokalene var det flere rom hvor nattvaktene kunne ha samtaler med utfordrende tjenestemottaker, slik at de ikke forstyrret de som forsøkte å sove. Der var det også mulig å ta fram ekstra madrasser som kunne plasseres på gulvet i andre rom. De nye lokalene var derfor etter Karis mening ikke i nærheten like godt egnet for like mange overnattinger som før.

Dette til tross kom det fram i flere intervjuer, i tillegg til Karis, at flyttingen hadde bidratt til at ansatte tok mer treffende overnattingsvedtak. I den forbindelse ble Kari bedt om å fortelle mer utdypende om hendelser som hadde bidratt til at 5+2-regelen eksisterte. Kari sa at regelen hadde alltid eksistert, og hadde en lang, konfliktfylt historie bak seg. I den forbindelsen var 5+2-regelen en reaksjon på noe som gjentatte ganger oppsto og skapte forstyrrelser i utøvelsen av overnattingsvedtakene. Som oftest våknet 5+2-regelen opp fra en dvale når noen av de tverrfaglige, og da spesielt nattvaktene, opplevde at de andre tverrfaglige var unnvikende og ikke holdt seg til felles vurderingsgrunnlag for overnattingsvedtakene. Slike overnattingsvedtak måtte oppfattes like logiske for andre, og målet var å ikke fylle opp overnattingsplassene fordi det var vanskelig å si nei. Det var også viktig at de som skulle jobbe videre med dem som fikk overnattet, fikk forklart hvorfor de overnattet:

Kari:... ”Vi kom på jobb og spurte hva er grunnen for den overnattingen så var det vanskelig å vite. Det ble i hvert fall slik at de skal få sove her. Det var ikke kult for oss nattvaktene. Vi vil jo gjerne vite hvorfor. Eller en begrunnelse for overnattingstilbudet.”

Det var merkbart at Kari mimikk og tonefall endret seg når vi tok opp temaer knyttet til 5+2-regelen. Hun ble mer alvorlig, tok seg lengre tenkepauser og svarte på spørsmålene mindre spontant enn når hun fortalte om måten hun justerte sin atferd i tidligere faser av intervjuet. Kari svarte dessuten også ofte med korte setninger, og det ble nødvendig å stille flere og mer utdypende spørsmål for å få fram informasjon om 5+2-regelen. Like før intervjuet skulle avsluttes endret det retning, og det kunne oppfattes som om Kari hadde bestemt seg for å fortelle mer åpent om 5+2-regelen. Hun fortalte at det skapte frustrasjon når noen unnlot å forholde seg til overnattingsgrunnlag som virket logiske for de andre. Det var også ubehagelig hvis tjenestemottakeren hadde fått en beskjed fra kveldsvaktene som skapte forventninger om at han eller hun kunne komme tilbake når nattevaktene kom og be om overnatting, når det egentlig var tvilsomt at de oppfylte kravene:

Kari: ”Da oppfatter brukeren at da er det i orden. Men så er det ikke i orden. Han blir forbannet på nattvakt – den er en drittsekk. Som ikke ga deg plass. Så måten man sier ting på og derfor sier jeg at vi som jobber må prøve å holde sammen, vise at vi er et team. Det samme skjer når folk kommer her på kveldsvakt og når jeg kommer her på nattvakt og så må jeg stå i det som kveldsvakten har sagt. Jeg kan ikke overprøve kveldsvakten.”

Slike overnattingsvedtak skapte oppgitthet, og medførte at det var ikke noe særlig å møte på nattvakt. Kari forteller videre om et eksempel hvor de tverrfaglige forsøkte å løse denne spenningen ved å vekke opp 5+2-regelen fra dvale og bruke den aktivt. Slik at de ansatte som det ble oppfattet at hadde egen agenda, og enten slapp inn eller ga tjenestemottakere forventninger om overnatting, ble nødt til å koordinere sitt arbeid med de tverrfaglige.

Kari: ”Og da sa vi ifra. Da sa nattvaktene til kveldsvakten at fem to regelen skal gjelde. To plasser for nattvaktene ... Det har blitt tatt opp flere ganger. Noen som er her vurderer veldig forskjellig. For noen er terskelen veldig lav.”

Når Kari ble stilt spørsmål om hun husker akkurat når 5+2-regelen ble laget, ble hun litt uklar, som andre informanter fra andre intervjuer. Ifølge Kari skulle 5+2-regelen i hvert fall ha vært gyldig minst et halvt år etter et bestemt personalmøte. Når det siden viste seg at noen av de tverrfaglige ikke fulgte 5+2-regelen etter personalmøtet, fortalte Kari at hun hadde fått til et

møte med ledelsen. På møtet tok hun opp den gjentakende uenigheten, både med ledelsen og med en av dem som ikke klarte å følge 5+2-regelen, som avtalt. Møtet førte til at 5+2-regelen ble skjerpet inn igjen. Etter møtet erfarte Kari at de tverrfaglige jobbet mer målbevisst med å følge opp tjenestemottakerne som overnattet. Men når Kari tenkte seg litt mer om, sa hun at 5+2-regelen egentlig alltid hadde eksistert i en eller annen form, helt fra etableringen av 24SJU. Kari var i den forbindelse opptatt av at 5+2-regelen i perioder kanskje ikke alltid hadde vært like eksplisitt, men måtte tas jevnlig opp til overflaten for å stramme ting inn igjen. På den måten husket Kari at overnattingsvedtakene hadde alltid vært en utfordring for de tverrfaglige, men at 5+2-regelen kunne bidra til at de tverrfaglige samarbeidet og handlet mer koordinert igjen:

Kari: "Så den oppfølgingen... det at vi skal få inn folk på natt så skal de faktisk få oppfølging. Det skal følges opp neste dag. Og det skal ikke glippe. Der borte (gamle lokalene) glapp det ofte hele tiden. Det var så stort. Her blir det sjeldnere... Vi spør mer. Hva kan vi tilby?... Hva kan vi hjelpe deg med? ... De som kommer må legge fram et ønske... Vi er ikke bare et hotell... Det er ikke nok å bli kastet ut av kjæresten... Men et sted hvor disse som vi kjenner, som vi vet hvor er i systemet og som vi prøver å motivere for å få tak på livet sitt. De som har bare surret rundt i fem netter og bare surret bort tiden. Ikke ringt sosialen... Ofte sier vi da kan dere ikke overnatte."

Kari mente at useriøse overnattingsvedtak truet formålet med 24SJU og sa i den forbindelse:

Kari: "Vi har alltid hatt den der at vi skal kunne ta inn. At vi vurderer. Vi hadde det der borte (gamle lokalene) det også. Vi nattevaktene. Vi sa det vi bruker vårt skjønn på natt, vi må ha den muligheten. Det må vi alltid ha."

Intervjuer. "Alltid ha?"

Kari: "Ellers er det ikke 24SJU!"

5. Tolkning og drøfting av funn i lys av aktivitetsteorien

Min erfaring fra feltet, og det at jeg har vært ekstravakt på 24SJU for noen år tilbake, gjorde det enklere å få innpass i virksomheten. Det bidro også til at jeg fikk mer ut av observasjonene, som sammen med delvis strukturerte intervjuer og dokumentanalyse samlet inn omfattende og nyansert informasjon. Erfaringen fra feltet, problemstilling og relevant teori ga meg samlet beskrivende innblikk i et komplekst samspill.

24SJU viste seg å være passende enhet for undersøkelsen, blant annet med utgangspunkt i at tiltaket har forsøkt å overstige flere hemninger for tverrfaglig samarbeid både individuelle-, organisatoriske- og systemdeterminanter (San Martin-Rodriguez & al 2005). San Martin-Rodriguez & al. (2005) har undersøkt aktuell forskning knyttet til samarbeid og mener at faktorene som påvirker samarbeid kan handle om system-, organisatoriske- og samhandlingsdeterminanter, og variabler knyttet til disse (Hansen, 2007). I forhold til organisatoriske determinanter har 24SJU klare verdier som favoriserer tverrfaglig samarbeid, det vil si støtte fra ledelsen, desentralisert og flat struktur samt organisering som retter seg mot å støtte opp for samhandling. I forhold til mer individuelle determinanter kan elementer som motivasjon og ønske om tverrfaglig samarbeid, gjensidig respekt og klart fokus på motivet de flerfaglige i fellesskapet jobber mot trekkes frem. Det er åpenbart i forhold til systemdeterminanter at 24SJU nyter støtte og aksept fra det offentlige, som blant annet vises i evalueringsrapporten (Skatvedt & Edland-Gryt, 2012). Som jeg allerede har vært inne på i inngangen, har også mye vært gjort de siste årene i forhold til systemdeterminanter for å fremme for samarbeid. Derfor er fokuset i datasamlingen retter mot å få informasjon om organisatorisk- og samhandlingsdeterminanter.

Forskjellige perspektiver har blitt identifisert som viser at tverrfaglig samarbeid oppstår på ulike nivåer, og som representerer ulike utfordringer for tverrfaglig samarbeid.

Dette kapittelet tar utgangspunkt i funnene fra undersøkelsen, presentert i forrige kapittel. Jeg har benyttet aktivitetsteorien for å aktivt fange opp empiriske eksempler fra undersøkelsen.

Jeg har støttet meg ved modell 2 side 16 av aktivitetssystemet og modell 3 side 20 ved analysen av data og drøftingen av denne opp mot aktivitetsteorien.

Alle de fem eksemplene som er presentert belyser ulike former i måten de tverrfaglige samarbeider på i forhold til måten de forvalter overnattingsordningen ved 24SJU. I henhold til aktivitetsteorien bør ikke overnattingsordningen kun være et verktøy som driver fram en tjeneste uten at det samtidig er en gjenstand som skapes, støtter og medieres av tverrfaglig samarbeid.

Formålet med oppgaven er å øke forståelsen og belyse hvordan ulike former for tverrfaglig samarbeid arter seg ved hjelp av aktivitetsteorien. Eksemplene er ment å dra fram og vise hvordan og om en dynamisk transformasjon oppstår mellom de tre samarbeidsnivåene som vises i modell 3 (kap.2.2). I utgangspunktet er den ”oppover gående” transformasjonen (pilen peker oppover) tenkt å belyse noe om hvordan de tverrfaglige reflekterer over måten de forvalter overnattingsordningen på. Den ”nedover gående” transformasjonen (når pilen peker nedover) er forårsaket av at de tverrfaglige løser forstyrrelser og motsetninger, og stabiliserer løsningene etter og om en dynamisk transformasjon oppstår. Dynamikken er illustrert i modell 3 side 20.

Alle eksemplene fra empirien viser at ulike former for tverrfaglig samarbeid i forvaltningen av overnattingsordningen oppstår i form av utveksling av informasjon, synspunkter, ulike kunnskapsvinkler og erfaringer hos de ansatte.

Som beskrevet i teorikapittelet er aktivitetssystemet (1) og forstyrrelser som kan skape motsetninger eller spenninger (2) mellom de seks komponentene to av fem sentrale grunnprinsipper i aktivitetsteorien. Fokuset settes derfor på hvor og om forstyrrelser og spenninger oppstår mellom de seks komponentene innenfor aktivitetssystemet, og hvis og hvordan tjenesteyterne samarbeider for å løse disse. Det tredje (3) er den kulturhistoriske utviklingen som har formet aktivitetssystemet, og setter dermed sitt preg både på subjektet (ansatt) og fellesskapet (det tverrfaglige teamet) som driver aktivitetssystemet fram. Det fjerde (4) er muligheten for å bli hørt og tatt på alvor og det femte (5) er utviklingsmuligheter hvis de tverrfaglige fanger opp forslag som oppstår rundt erkjennelsen av spenninger rundt overnattingsordningen. Disse 5 grunnprinsippene er til sammen avgjørende for å forstå

samarbeidsdynamikken som på ulikt vis alltid utspiller seg mellom de tre samarbeidsnivåene i modell 3.

Ett av de sentrale punktene i aktivitetsteorien er den dynamiske transaksjonen som oppstår mellom de 3 nivåene i modell 3. Nivåene benyttes slik at de informerer om endringer som oppstår dynamisk mellom ulike samarbeidsformer. Dynamikken og transformasjonen som oppstår er i ulik grad knyttet til måten de tverrfaglige reagerer på forstyrrelser eller motsigelser, når de anvender overnattingstilbudet. Vi må huske at overnattingsordningen er tenkt som et av flere verktøy som til sammen bidrar til at 24SJU oppnår formålet med tjenesten.

Dette kapittelet deles opp i tre overordnet avsnitt, med sine underkapitler, hvor jeg analyserer og drøfter ulike utfordringer i tverrfaglig samarbeid i lys av aktivitetsteorien.

5.1. Etablert og rutinert tverrfaglig samarbeid

Analysen og tolkningen av "Koordinert samarbeid på 10 sekunder" indikerer at de tverrfaglige oppfatter at de trygt kan holde seg på det operative nivået (modell 3 side 20), som for det meste beskriver hva som er styrende for måten de utfører ulike oppgaver på, for å realisere handlinger knyttet til overnattingsvedtaket. Overnattingsvedtaket var etter deres felles oppfatning tilpasset formålet 24SJU var ment å utføre, og skaper dermed ikke behov for en transformasjon mellom nivåene i modell 3.

5.1.1 Koordinert samarbeid på 10 sekunder

I "Koordinert samarbeid på 10 sekunder"-eksempelet observerer jeg at forvaltningen av overnattingsordningen foregår innenfor stabile og etablerte samarbeidsrutiner, uten forstyrrelser eller hindringer, det vil si at Kari og Ole samhandler tilsynelatende uten anstrengelse eller behov for krevende meningsutvekslinger. Kari og Ole gir uttrykk for trygghet og at de kjenner måten de er ment å formidle tjenestetilbudet på, uten store innslag av kritisk refleksjon eller diskusjon seg imellom. Jeg observerte ikke forstyrrelser eller hindringer i utøvelsen av tjenesten. Det er opplagt at kriteriene for overnattingstilbud er

utarbeidet fra tidligere, og liknende oppgaver har vært til behandling av det tverrfaglige teamet flere ganger før, hvor de har reflektert over om kriteriene er i samsvar med tjenesten (objektet) som 24SJU har som formål. Deretter har det tverrfaglige teamet implementert kriteriene og etablert dem som gyldig arbeidspraksis (manus), eller at de etter hvert er blitt til en taus implisitt erfaringskunnskap, nedgravd i historiske sosiokulturelle normer, som uskrevne regler og antatte tradisjoner (kap. 2.2). Uten slike tidligere erfaringer og samarbeidsformer er det vanskelig å tenke at Kari og Ole kunne ha handlet så sammenfallende og tilsynelatende uten forstyrrelser. Kriteriene har vært til behandling på de høyere nivåene i modell 3 side 20 og dannet til sammen instruksjer (manus) for framgangsmåten slik at Kari og Ole kunne holde seg innenfor koordineringsnivået, med klare felles forestillinger om måten de skal utføre arbeidet på. "Koordinert samarbeid på 10 sekunder" kan derfor indikere at koordinering av arbeidet er i utgangspunktet et produkt av tverrfaglig samarbeid.

Overnattingsbeslutningen presentert i "Koordinert samarbeid på 10 sekunder" kan ved første blick se ut som om det ikke har så mye med tverrfaglig samarbeid å gjøre. Men er det grunn til å undre seg her, hva om Kari ikke tenkte over hvordan overnattingsavgjørelsen kunne oppfattes av andre fagpersoner som skulle overta driften av 24SJU på et senere tidspunkt? Hvordan og hvorfor ble Ole, som ikke kjente tjenestemottakeren, enig med Kari om at overnattingsvedtaket var aktuelt i løpet av så kort tid?

Når Kari ble stilt utdypende spørsmål om overnattingsvedtaket observeres det på hennes mimikk, stemme og tonefall at avgjørelsen egentlig var ganske opplagt. Kari sa i den forbindelsen at det ikke var uvanlig at de tverrfaglige hadde ulike meninger om overnattingsvedtak, og de tverrfaglige tok seg tid til å diskutere seg fram til felles enighet. I dette tilfellet opplevde ikke Kari og Ole noe som virket forstyrrende eller motsigende, og hadde dermed ikke et behov for et mer avansert samarbeid. Etter hvert i intervjuet kom det fram at overnattingsbeslutninger er i seg selv ganske komplekse og krevende, og bør alltid vurderes ut ifra flere kriterier. I dette tilfellet ble Kari og Ole enige i at det å bevilge overnatting, var i tråd med formålet til 24SJU. Deres situasjonsforståelse var sammenfallende, og i tråd med etablert praksis.

Ut ifra aktivitetsteorien kan man si at Kari og Ole kunne handle som ett og samme subjekt. Tjenestemottakeren var kjent og oppfylte etablerte og godkjente kriterier for overnatting.

Dermed blir trekantmodellen av aktivitetssystemene (modell 2 side 16) og dens komponenter og alle pilene dem imellom hele, det vil si uten brudd eller forstyrrelser. Videre er en overnattingsbeslutning ikke nødvendigvis noe hastverk, men et produkt av tidligere utarbeidet og etablert tverrfaglig samarbeid. Noe som etter hvert er blitt til taus implisitt erfaringskunnskap, nedgravd i historiske sosiokulturelle normer, som uskrevne regler og antatte tradisjoner. Slik hadde kriteriene nattvaktene støttet seg til, opparbeidet en kulturell materiell eksistens, og blitt til rutiner av fellesskapet på 24SJU. Kriteriene var en del av både Ole og Karis subjektive tanker, som et underliggende manus som var styrende for deres handlinger. Nattvaktene kunne avgjøre overnattingsbeslutningen mer som automatiske operasjoner uten motsigelser eller forstyrrelser (Madson, 2007).

Det er ikke dermed sagt at Ole og Kari ikke beveget seg mellom alle samarbeidsnivåene når de kom fram til en fellesbeslutning. Innenfor de tidligere nevnte samarbeidsnivåer var det opparbeidet en felles konsensus mellom de tverrfaglige om kriterier og spenninger knyttet til overnattingsbeslutningen. Rutiner og kriterier er godt integrert og etablert i teamet. Noe som betyr at de tverrfaglige ikke nødvendigvis trenger å overveie hver og en overnattingsbeslutning like eksplisitt og grundig hver eneste gang. I samarbeidsnivåene i modell 3 hvor pilen peker nedover fra samarbeid til koordinering symboliseres en transformasjon hvor de tverrfaglige har rutinerde måter de utøver arbeidet sitt på. Her reetablerer og stabiliserer ansatte (subjektene) sitt koordinerte arbeid, hvor regler og rutinerde arbeidsmåter blir veiledende for måten arbeidet utføres på. I denne transformasjonen er det viktig å sikre at alle ansatte kjenner sitt ansvar, og hvordan de er ment å koordinere sitt arbeid med andre (Bardram, 1998a).

Ole og Kari har kunnskap og ferdigheter til å oppfatte at de samarbeider, men en kan spørre seg om ikke overnattingsstilbudet var mer styrende for dem enn omvendt. På den måten danner overnattingsordningen en bro som knytter sammen nattvaktens forståelse.

Overnattingsbeslutning og operasjoner knyttet til den satt derfor for det meste stabilt mellom nivået *kommunikasjon* og *koordinering* (modell 3). Det tverrfaglige teamet har reetablert og stabilisert sitt koordinerte arbeid. Handlinger de før samarbeidet om er fordelt, og regler og rutinerde arbeidsmåter blir veiledende for hvordan arbeidet utføres.

Men hvis slike koordinerte framgangsmåter har flere fordeler i forhold til å stabilisere og skape forsiktighet for arbeidspraksis, kan de også representerer en fare for stagnering. Hvis hensikten er at de tverrfaglige skal dele kunnskap og utvikle noe nytt, ligger utfordringen ofte i det å kunne vise kontinuerlig årvåkenhet og kritisk tanke på etablerte rutiner i arbeidspraksis.

I den forbindelse kan det være interessant å se på hva Bardram skriver i sin doktoravhandling (1998a). Bardram vektlegger at selv om målet for handlingen kan være representert i en individuell forestilling uavhengig av situasjonen den er ment å utspille seg i eller oppstå innenfor, kan handlingen ikke bli løsrevet fra forholdene den skal realiseres innenfor. Det medfører at de tverrfaglige må samarbeide for at handlingen skal oppfattes formålsrettet for dem begge, før de kan utføre ulike operasjoner. Ellers blir deres handlinger og operasjoner ulogiske når en observerer hverandre. Derfor er ofte det første Kari gjør å vurdere hvordan hun skal samarbeide for å få til en felles tilpassing.

5.2. Tverrfaglig samarbeid

I dette overordnede avsnittet analyserer og drøfter jeg tre funn som skiller seg fra det forrige ved at de tverrfaglige må reflektere mer bevisst over hva de er ment å få til når de beslutter overnattingsvedtak, eller ikke. På dette nivået må de tverrfaglige forene seg som fellesskap om målet med overnattingsvedtak, og at det er i samsvar med tjenestens formål. Det oppstår mer avansert tverrfaglig samarbeid fordi fellesskapet flytter seg fra nivået *hvordan* til nivået *hva* (modell 3). Overnattingstilbudet kan ikke forvaltes like rutinert og prosedyrelagt som ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder”.

Mens overnattingsavgjørelsen innenfor ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder” og kriterier som til sammen dannet etablerte rutiner for måten nattevaktene samarbeidet, viser de tre neste eksemplene en noe mer og krevende form for tverrfaglig samarbeid. Alle tre eksemplene viser at en dynamisk transformasjon mellom samarbeidsnivåene oppstår når de tverrfaglige reagerer på forstyrrelser knyttet til overnattingstilbudet. Siden overnattingsvedtakene berører alle de tverrfaglige er analysen belysende for måten tverrfaglig samarbeid oppstår.

De tverrfaglige forsøker å få til en dynamisk transformasjon mellom samarbeidsnivåene når de kan beskrive eller redegjøre for hverandre hva overnattingsordningen og avgjørelser knyttet til den er ment å gjøre for tjenestemottakeren i hans eller hennes unike og krevende livssituasjon. Når de tverrfaglige oppnår kommunikasjon som gjenspeiler hva de oppfatter som logisk for formålet med tjenesten, flytter de seg lettere mellom samarbeidsnivåene.

I disse tre eksemplene oppstår samarbeid når de tverrfaglige reflekterer over måten (hvordan) de koordinerer sine handlinger, og prøver å finne den beste måten å koordinere arbeidet i henhold til den konkrete situasjonen. Her forsøker de tverrfaglige å reflektere over og diskutere handlinger som gir bedre resultater eller forårsaker spesielle konsekvenser, og identifiserer omstendighetene. Ofte må de tverrfaglige fatte overnattingsvedtak som bygger på en respons på en kompleks situasjon de ikke er kjent med fra før av. Det krever diskusjoner, kompromisser og samhandling. Vedtakene kan dermed ikke hvile på et perspektiv som er implisitt veiledende som i ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder”, men må bli mer eksplisitt. Unnlattelse av å gjøre dette kan føre til kritikk, internt og eksternt, hvis de ikke kan vise til at de forsøkte å fatte overnattingsvedtak basert på grunnlag som var i tråd med formålet til 24SJU, og ble oppfattet som både gyldig og effektivt.

Her må de tverrfaglige anstrenge seg mer for å finne fram til en fellesforståelse for hvordan overnattingstilbudet best kan tilpasses tjenesten. Eksemplene indikerer at de tverrfaglige må samarbeide mer aktivt for å tilpasse overnattingsordningen når de møter noe ukjent i forhold til måten tjenestemottakeren presenterer sin tilstand. Forstyrrelsen knyttes også til begrensede sengeplasser. De møter motsigelser eller noe som forstyrrer etablert praksis for å utføre arbeidet.

Forstyrrelsene skaper behov for at de tverrfaglige flytter seg mellom nivåene i samarbeidsnivåene (modell 3) og de forsøker å få til et mer bevisst og eksplisitt samarbeid istedenfor å kunne støtte seg til noe som er implisitt innenfor koordinasjonsnivået, hvor de kan forholde seg til rutinerne arbeidsmåter.

Forstyrrelsene skaper behov for at de tverrfaglige forener ulike oppfatninger av hva overnattingsordningen er ment å tilby for tjenesten. Alle de tre eksemplene viser at de tverrfaglige diskuterer og forhandler seg fram til løsning, og lager felles forestillinger eller planer slik at de kan samkjøre sine handlinger. På den måten tvinger forstyrrelsene knyttet til

hvert overnattingsvedtak fram et tverrfaglig samarbeid, hvor de tverrfaglige lager kompromisser, tilpasser og justerer sine ulike perspektiver opp mot hverandre. Deres refleksjon blir tatt opp både innenfor samarbeidsnivået og flytter seg opp til kommunikasjonsnivået når de reflekterer over formålet med tjenesten. Det er refleksjon rundt overnattingsordningen (objektet), men alle tre eksemplene viser at de tverrfaglige greier å flytte seg nedover igjen til samarbeidsnivået ved å komme fram til enigheter eller kompromisser om hva de er ment å oppnå, og de stabiliserer sine handlinger og operasjoner slik at de kan drive 24SJU i fellesskap.

Funnene viser at overnattingstilbudet driver fram tverrfaglig samarbeid som dynamisk formidler ulike synsvinkler mellom de tre samarbeidsnivåene i (modell 3 side 20). Det er når forstyrrende hendelser oppstår at de tverrfaglige justerer seg mot ulike og stadig nye omgivelser som ikke kan formuleres eller nedsettes i faste og etablerte rutiner. Dermed oppfyller overnattingsordningen ulike funksjoner, blant annet ved å stimulere til tverrfaglig samarbeid. Slik kan funnene indikere at tverrfaglig samarbeid er i konstant transformasjon, hvor de tverrfaglige rekonstruerer tidligere forestillinger og kunnskap om måten de er ment å utføre sine tjenester på. De flytter seg både opp og ned mellom samarbeidsnivåene. Funnene viser at de konstant forsøker å justere overnattingstilbudet og streber etter å oppnå både felles forståelse og kompromisser. De tverrfaglige flytter seg opp fra koordinasjon til samarbeid til kommunikasjon og nedover igjen hvor de igjen rutinerer sin arbeidspraksis (modell 3).

Et viktig punkt i alle funnene er at de tverrfaglige kommer fram til kompromisser og fellesforståelser fordi de oppfatter og oppnår en felles forståelse av at overnattingsvedtakene er i samsvar med deres oppfatning og tolkning av tjenesten (objektet). Kari sier at når hun justerer seg mot andre er dette ofte en artig del av jobben. Gunnar får dette til på en mer formell arena, på et tverrfaglig møte og Stina erfarer dette når hun forhandler seg fram i en faglig diskusjon med sine to arbeidskollegaer. Eksemplene viser at tjenestene de tverrfaglige tilbyr er i konstant endring og bevegelse, de rekonstruerer sine handlinger for å tilpasse overnattingstilbudet ved å samarbeide. En vekselvirkende påvirkning hvor de tverrfaglige justerer overnattingstilbudet opp mot tjenesten, og hvor overnattingsordningen driver fram en dynamisk samarbeidstransformasjon.

De tverrfaglige reagerer og engasjerer seg ved å flytte seg dynamisk opp og ned mellom alle de tre samarbeidsnivåene. På den måten kommer de fram til kompromisser og finner fram til

en felles plan som fellesskapet aksepterer. Eksemplene viser at de tverrfaglige samordner sine handlinger uansett ulik kunnskap og erfaring.

5.2.1 Justering av atferd

I motsetning til ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder” eksempelet viser Karis fortelling i ”Justering av atferd” at det oppstår ofte behov for refleksjon rundt etablert arbeidspraksis i forhold til overnattingsordningen. Kari bagatelliserer sine tanker om måten hun justerer seg mot de andre, er det ofte noe av det første hun tenker på når hun møter opp på jobb. Erfaringsmessig vet hun hva slags synspunkter og argumenter hennes arbeidskollegaer pleier å ha i forhold til komplekse overnattingsvedtak. Slik forbereder Kari seg mentalt og lager strategier. I de fleste vanskelige og krevende overnattingsvedtakstilfellene kom Kari og de andre fram til kompromisser og enighet uten at det var for anstrengende. Det opplevde Kari som irriterende på en positiv måte, som bidro til å gjøre jobben mer interessant. Fortellingen kom fram i den delen av intervjuet hvor det kunne antas både ut ifra Karis mimikk og latter, at samtalen om overnattingsvedtakene var avslappet. Kari vektla at disse tankene om måten hun tilpasset seg på var litt pussig, og at hun egentlig ikke har vært så bevisst på dette, men erkjenner at slike tanker oppstår.

Karis fortelling viser at hun justerer sin atferd opp mot de andres ved å forsøke å sette seg inn i og forstå andres meninger om objektet de er ment å drive fram på 24SJU. Hun vet at komplekse overnattingsvedtak krever diskusjoner, forhandlinger og at de ikke bare må virke logiske for henne, men også for kollegene. Når Kari møter på vakt og ser hvem hun jobber med forbereder hun seg på forhandlinger, og reflekterer ikke bare over egen forestilling knyttet til regler, arbeidsfordeling og egne oppfatninger om hva som er formålet med 24SJU, men forsøker å sette seg inn i tankene og refleksjonene kollegene pleier å representere ut ifra tidligere erfaring.

Det at Kari kan relatere slike overnattingsvedtak til noe som er morsomt og interessant viser at hun og de andre som oftest finner fram til en enighet. De kommer fram til enighet og forener egne forestillinger om hva overnattingsvedtaket er ment å oppnå for tjenesten. Fortellingen indikerer at noe oppstår som er annerledes enn det som oppsto i ”Koordinering på 10 sekunder” eksempelet. Her kan ikke Kari og de andre støtte seg til kriterier som fra før

har vært opparbeidet innenfor aktivitetssystemet. Uansett sier Kari at vanskelige overnattingsvedtak er som oftest ikke anstrengende å være med på å utforme og planlegge. Det kan peke i retning av at hun oppfatter dem som realistiske i forhold til objektet aktivitetssystemet forsøker å realisere.

Karis fortellinger gir innsikt i at overnattingsordningen og handlinger knyttet til den fordrer til samarbeid hvor ansatte reflekterer over måten de utfører arbeidet på (modell 3, side 20, og modell 5 side 23). Det at Kari viser til at hun tenker over måten de andre pleier å reagere på viser at overnattingsordningen er forankret i noe som ligger nedfelt i historisk utvikling og tankebaner. På den andre siden indikerer Karis fortelling om ”Justering av atferd” at de tverrfaglige klarer å dele kunnskap og finne fram til kompromisser når de takler noe som de ikke helt kjenner til fra før. Ut ifra et aktivitetsteoretisk perspektiv kan kompliserte overnattingsvedtak forstyrre et eller flere av de seks komponentene innenfor aktivitetssystemet (modell 2 side 16).

Kari spesifiserer flere komplekse overnattingsavgjørelser som kan skape forstyrrelser innenfor aktivitetssystemet, og nevner eksempler som: når tjenestemottakeren bor utenfor Oslo kommune og mottar eller er tilknyttet et tjenestetilbud fra en annen kommune. Det andre er når tjenestemottakeren flere ganger ønsker overnatting uten å følge opp i forhold til å motta assistanse, og få til et mer permanent tilbud. Dette representerer et spenningspotensial mellom de ansatte om hva overnattingsordningen er ment å oppnå. Slike tjenestemottakere er vanskelige å plassere i målgruppen, og skaper tvil for de tverrfaglige. Grunnlaget for overnattingsvedtakene blir uklart og usikkert, og skaper ofte en potensiell fare for at de tverrfaglige vurderer og vektlegger ulikt. Hvis ansatte ikke klarer å bearbeide disse motsigelsene eller forstyrrelsene og finne fram til at de passer med objektet, reglene, eller arbeidsfordelingen blir grunnlaget for tverrfaglig samarbeid truet. Fordi de flytter seg ikke mellom samarbeidsnivåene modell 3 side 20. Overnattingsvedtak berører på den måten hele aktivitetssystemet (modell 2 side 16) hvor hvert vedtak må oppnå en felleskonsensus hvis de tverrfaglige skal drive tjenesten til 24SJU i samme retning.

”Justering av atferd” eksempelet viset at de tverrfaglige får til samarbeid hvor de justerer sine handlinger mot en utvidet og ny forståelse av hva de er ment å utføre med sin tjeneste. Karis fortelling viser at hun ikke kvier seg for å diskutere eller samarbeide med de andre om forstyrrelser og utfordringer. Tvert imot sier hun at dette ofte er en morsom del av jobben.

Denne fortellingen trenger ikke å indikere at Kari og de andre kommer fram til en harmonisk løsning, men at de oppfatter at det kan være nyttig å samarbeide.

Karis fortelling kan tolkes som at hun og de andre tjenesteyterne flytter seg fra nivået koordinasjon og opp på nivået samarbeid når de reflekterer over formålet de jobber mot. Deretter greier de å justere sine oppfatninger i fellesskap, etter at de blir enige om at overnattingsvedtaket er i samsvar med objektet. Slik at de kan flytte seg ned igjen og utføre arbeidet på en rutiner måte igjen, på koordinasjonsnivå (modell 3 side 20).

Effektivt tverrfaglig samarbeid er svært avhengig av at de tverrfaglige får til en slik dynamisk transformasjon, og utvikler en gjensidig forståelse for måten overnattingsvedtak skal forvaltes. Kari lager seg strategier slik at hun og de andre kan koordinere sine handlinger, noe som er avhengig av at de oppnår en felles forståelse og konsensus i forhold til formålet med tjenesten når de møter ukjente og kompliserte overnattingsønsker. Kari og kollegaene klarte å flytte seg mellom alle samarbeidsnivåene og kunne orientere seg og finne fram til løsninger, som ellers kunne utfordre deres samarbeid og eventuelt representere en fare for tilliten de hadde til hverandre.

Dette foregår som en parallell prosess hvor Kari både vurderer egen kunnskap og erfaring, og forsøker å forestille seg hva kollegene tenker, bygget på tidligere erfaring. Kari gjør seg derfor både tanker om hvordan hun skal handle i forhold til overnattingsbeslutninger, og tanker om måten hun eventuelt kan handle i samarbeid med kollegene. På slik måte flytter Kari seg opp fra koordineringsnivået til samarbeidsnivået sammen med kollegene når de jobber med krevende og komplekse overnattingsvedtak. Gammel kunnskap diskuteres og ny mekles frem. Før disse har vært bearbeidet kan de tverrfaglige ikke støtte seg til manus eller etablerte arbeidsrutiner som i "Koordinert samarbeid på 10 sekunder" når de tar overnattingsbeslutninger. Slik stimulerer fullmakten de tverrfaglige har til å fatte overnattingsvedtak både til å utvikle deres tverrfaglige samarbeid i tillegg til å utvikle nye arbeidstilnæringer.

Karis fortelling om sine tanker og strategier er generelle, mens hvert unike og komplekse overnattingsvedtak ikke kan planlegges. De oppstår, vurderes og fattes alltid i kjølvannet av møtene med tjenestemottakernes overnattingsønsker. Slik lager Kari kun et hypotetisk orienteringsgrunnlag som settes på prøve når hun og kollegene møter tjenestemottakerne med

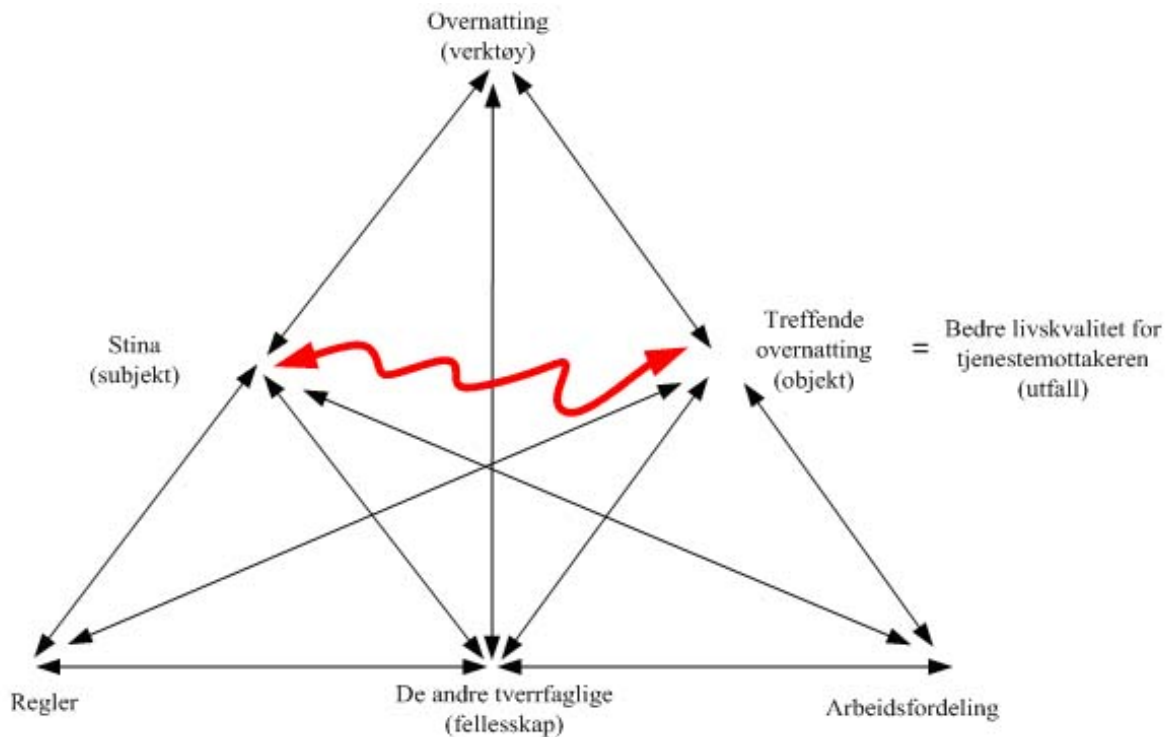
unike og komplekse ønsker og behov. Karis fortelling indikerer at de tverrfaglige både reflekterer over, og endrer eller tilpasser, handlingene sine i sitt møte med ulike overnattingsvedtak. Når Kari lager seg planer om hva hun skal gjøre for at hun skal få til et overnattingsvedtak, ser det ut som om hun vurderer hva som var utfordrende og hva som forstyrret og ikke var tilfredsstillende i hennes samarbeid med de andre tjenesteyterne. Avvik fra et overnattingsvedtak, og planer og forstyrrelser knyttet til disse, inneholder derfor en potensiell læringsituasjon, noe som ifølge aktivitetsteorien kalles for *ekspansiv læring*. De finner fram til arenaer hvor de skaper seg rom for felles refleksjon og justerer sine planer for handlinger hvis en lignende situasjon oppstår igjen (Madsen, 2011). Derfor kan Karis fortelling gi en forståelse for at de tverrfaglige (fellesskapet) reflekterer og flytter seg mellom samarbeidsnivåene. Denne dynamikken er i forhold til hva Kari sier noe de tverrfaglige får til.

5.2.2 Murringsfølelsen

Rutinerte overnattingsvedtak skaper flyt av driften, hvor de tverrfaglige utfører sitt arbeid koordinert basert på felles forventinger de har opparbeidet sammen gjennom erfaring. Slike overnattingsvedtak er enkle, fordi de er styrende og avslører fort hvordan de tverrfaglige skal utføre ulike handlinger, hvor og av hvem. På den måten trenger de tverrfaglige ikke å anstrenge seg fordi de oppfatter at overnattingsvedtakene og planen knyttet til disse er i samsvar med tjenesten de er ment å drive fram.

I "Murringsfølelsen" eksempelet blir overnattingsvedtaket mer vanskelig for både Stina og kollegene. Tjenestemottakeren som 24SJU forsøker å hjelpe er kjent for sin ambivalens og skiftende forutsetninger noe som gjør at overnattingsvedtak kan bli kompliserte. For Stina representerer den unge mannens ønske om overnatting flere utfordringer, som for eksempel når tjenestemottakeren svinger i sinnstilstand, gir motstridende opplysninger, ruser seg og så videre. Stina kan ikke ta stilling til ønsket helt alene, men må oppnå en konsensus med kollegene, før det kan tas en avgjørelse. Siden Stina ikke får tak i noen fra den unge mannens nærmeste nettverk, eller får bekreftet hvor han har oppholdt seg, kan det i verste fall bety at han ikke har behov for øyeblikkelig omsorg eller nærmere oppfølging. Uansett hvis Stina vurderer at den unge mannen har behov for øyeblikkelig hjelp, har det vært vanskelig å kartlegge tilstanden hans og få fram om han ønsker videre oppfølging, eller om han har

rettigheter til eller knyttes til offentlige hjelpeinstanser. Den unge mannen viser både i ord og handling at noe ikke stemmer helt. Det gjør at overnattingsvedtaket blir en utfordring for Stina. Stina står foran flere dilemmaer og kan ikke støtte seg til argumenter med eller mot overnattingsvedtak basert på tidligere erfaringer. Jeg gir i modell 7 en visuell fremstilling av forstyrrelsen som Stian opplever innenfor et aktivitetssystem.



Modell 7 gir en indikasjon om forstyrrelse mellom subjekt og objekt i et aktivitetssystem.

For å flytte seg tilbake til koordinering må de tverrfaglige samarbeide og re-planlegge hva de eventuelt kan oppnå med å gi den unge mannen overnattingsvedtak. Deres overnattingsavgjørelse må siden til en viss grad være i samsvar med de forventningene de tverrfaglige har. Overnattingsvedtak berører derfor ikke bare et vaktlag, men må harmoniseres med en fornuftig arbeidsfordeling framover i tid. Overnattingsvedtaket Stina og de to andre tar må derfor gjenspeile hva de tverrfaglige generelt mener de er ment å oppnå med tjenesten. Slik kan de som tar over neste vakt forstå forventningene bak overnattingsvedtaket, og tilpasse sine handlinger og operasjoner. Stina sitt samarbeid med de andre to på overlappingsmøtet er derfor ekstremt viktig for at andre som tar over etter at hun forlater jobben, oppfatter at de kan koordinere sitt arbeid. Dette er bare noen av dilemmaene Stina og kollegene står framme for når de skal avgjøre om den unge mannen skal få et overnattingsvedtak til.

Overnattingsvedtaket må være i samsvar med formelle og uformelle regler, fornuftig arbeidsfordeling og formålet 24SJU har for sin tjeneste.

Tjenestemottakeren oppfører seg ikke som forventet etter planen de tverrfaglige lagde dagen før. Men han hadde brukt en av de fem sengeplassene, og det kunne forventes at det oppsto spenninger i det tverrfaglige teamet for å rettferdiggjøre dette. Stina og hennes to vaktkolleger lurer på om den unge mannen tilhører andre tiltak, og om hans generelle tilstand er slik at det ikke er grunn til å tenke øyeblikkelig hjelp eller videreformidling. Det kan oppleves at han utnytter tilbudet, og at han har egen agenda som ikke er i samsvar med fellesforståelsen. Dette kan i mellomtiden gå utover andre tjenestebrukere som har høyere prioritet i forhold til 24SJU sin målgruppe. Dette kan skape forstyrrelse som innebærer at de tverrfaglige må samarbeide og prøve å imøtekomme disse utfordringer. Ikke før løsning på problemet er oppnådd kan de tverrfaglige rutinerer sitt arbeid igjen, og gå tilbake i normal koordinert arbeidsflyt.

Dette er bare noen av dilemmaene Stina står ovenfor når hun skal avgjøre om den unge mannen skal få et overnattingsvedtak til. I tillegg til det må Stina være noenlunde trygg på at hennes beslutning om overnatting er i samsvar med formelle og uformelle regler, fornuftig arbeidsfordeling og formålet 24SJU har for sin tjeneste. Stinas overnattingsvedtak er derfor ekstremt viktig for at andre som tar over etter at hun forlater jobben kan koordinere sin innsats. Stina er avhengig av at hennes overnattingsvedtak oppfattes som at det er et resultat av en plan som på en eller annen måte kan forenes med hva andres forventinger om hva den er ment å føre til. Overnattingsvedtak kan derfor ikke baseres på Stinas perspektiv, men må til en viss grad overskride de andres forventinger, og virke noenlunde logisk for de tverrfaglige som blir berørt av hennes beslutning.

I intervjuet med Stina kom det frem at hun tvilte, helt fram til overlappingen, på om hva hun egentlig skulle anbefale etter sin kartlegging den dagen. Dette kalte Stina en murringsfølelse og det kom aldri tydelig fram i intervjuet hvilken stilling hun hadde tatt i forhold til en ekstra overnatting for den unge mannen. Stina fortalte at det ikke var før hun og kollegene som var med på overlappingen, kom fram til en beslutning at hun kunne legge lokk på murringsfølelsen. Først etter at de tre ble enige om å bevilge en ekstra natt virket Stina lettet. Om dette var fordi at Stina egentlig hadde ønsket at den unge mannen fikk en overnatting til eller at hun ikke måtte ta beslutningen alene, ble uavklart.

Uansett så følte Stina seg lettet, fordi hun ble hørt og tatt på alvor av kollegene på overlappingen. Dette indikerte at hun opplevde at hun fikk innflytelse i takt med sine forventninger. Murringsfølelseksempelen indikerer også at det ikke var kun Stinas meninger som fikk lydhørhet. Murringsfølelsen indikerer, i tillegg til den meningen de tre tverrfaglig har, at det kom fram en "fjerde stemme" flere ganger. Den "fjerde stemmen" kunne oppfattes som om den var en ytring fra en historisk kulturell utvikling: «*Hvite løgner*», «*vi får se*» og «*det ordner seg nok*» er eksempler på slike ytringer. På grunnlag av dette fikk den unge mannen bevilget overnattingsvedtak.

I murringsfølelseksempelen presenterer tjenestemottakerne mange motstridende ønsker, hvor det ble vanskelig for de tverrfaglige å komme fram til et logisk overnattingsvedtak, og planlegge for at tjenestemottakeren oppfyller alle kriterier. I murringsfølelsen kan dette rett og slett virke umulig. Det ser ut til at de tverrfaglige også har vanskeligheter med å lage planer på samarbeidsnivå for å finne en annen akseptabel plan basert på hva de egentlig kan gjøre for tjenestemottakeren, noe som kommer fram på overlappingsmøtet og gjenspeiles i Stinas tvil.

I forhold til aktivitetsteorien blokkerte altfor mange forstyrrelser innenfor aktivitetssystemet for at de tverrfaglige kunne komme fram til en tilfredsstillende overnattingsbeslutning. Det menes ikke at Stina og vaktkollegene ikke forsøkte å ta stilling til alle samarbeidsnivåene, de var bare for komplekse. De i fellesskap kom fram til at overnattingsvedtaket var i samsvar med tjenesten de var ment å utføre, og de var tilfredse med å utføre ulike handlinger på en bestemt måte knyttet til sin felles beslutning. Formålet med arbeidet ble derfor stabilt i den betydning at overnattingsvedtaket beskriver hvordan Stina og hennes to arbeidskolleger utførte sitt arbeid, *hva de gjør og hvorfor de gjør det*. Da kunne Stinas utsagn: "*Ja det er veldig sånn terskel for å bli hørt og sånt*" bli oppfattet som at arbeidet videre kunne utføres på en stabil måte, i den forstand at de holder seg til kjent arbeidsdeling og regler om hvordan de jobber etter et planlagt overnattingsvedtak.

Uklarheten og uvissheten kommer tydelig frem når Stina og kollegene diskuterer saken, men viser at de kan løse motsigelsene på samarbeidsnivået (modell 3). De finner fram til en felles enighet om videre overnattingsvedtak ved å flytte seg opp til kommunikasjonsnivået, og

forsøker å finne ut om overnattingen kan være i samsvar med hva de er ment å få til (hvorfor de driver sin tjeneste). Murringsfølelseksempelen viser at de tverrfaglige må forholde seg til mye mer kompliserte tjenester enn de som kan rutineres og holdes stabile over en lang tid. Dette er merkbart på murringsfølelseksempelen hvor de tverrfaglige bestemmer seg for å stabilisere sitt arbeid, basert på ”*at det vil vise seg*” hvis tjenestemottakeren egentlig er i målgruppen eller ikke. Det at de tverrfaglige har utviklet sitt eget kodespråk for slike vedtak, viser også at kompliserte overnattingsvedtak er ganske vanlige, hvor de blir enige om å vente med spørsmål vedrørende hensikten av overnattingsvedtaket, mens tvilen er til tjenestemottakerens fordel. Overganger fra *koordinasjon* til *samarbeid* og til *kommunikasjon* utspilte seg innenfor murringsfølelseksempelen og de tverrfaglig fikk til enighet om å stabilisere arbeidet, og koordinere det når de flyttet seg ned igjen etter overlappingsmøtet.

Stinas tvil kan oppfattes som om hun både var betenkt om hva de tverrfaglige skulle samarbeide om, og måten arbeidet ble gjort på, men hun hadde også mer generelle bekymringer. Det kan høres ut som hun ikke var klar over hvorfor den skulle utføres. Når hun sier hun ”*la et lokk på den murringsfølelsen*” kan det indikere at hun var i tvil om både *hva* de tverrfaglige kunne gjøre for den unge mannen, og *hvorfor* de skulle gi han en overnatting til. For eksempel kunne etterspørselen av tilgjengelige overnattingsplasser bli en potensiell uenighet mellom de tverrfaglige og gi rom for konflikter.

Måten de tverrfaglige kom fram til overnattingsvedtaket på, de flyttet seg mellom alle nivåene i modell 3, viser at de ofte møter kompliserte overnattingsønsker. De kommer fram til et kompromiss om å bli enige og tilfredse med noe som ikke helt kan bevises som gyldig.

Det er mulig å forestille seg at overnattingsvedtaket som ble tatt innenfor murringsfølelseksempelen har et potensial til å vekke misnøye eller uenighet mellom de tverrfaglige. Murringsfølelseksempelen kan for eksempel oppleves som optimistisk, og representerer en utfordring for arbeidsfordeling hvis den unge mannen får overnatting på bekostning av andre relevante tjenestebrukere. Murringsfølelseksempelen kan derfor være vanskelig å rettferdiggjøre hvis tilstanden til den unge mannen viser seg å ikke være slik som Stina og kollegene vurderte. I tillegg er det ikke uvanlig at tjenestemottakerne ikke ønsker eller har til hensikt å benytte seg av de andre tilbudene 24SJU kan tilby, i forhold til somatiske, psykiske eller sosialt relaterte problemer. Murringsfølelseksempelen kan derfor

føre til en redusering av tilgjengelig overnattingsplasser, og hemme for at andre tjenestemottakere kan benytte seg av omfanget av tjenester som er mest tilgjengelig på dagtid. Slike utfordringer er godt kjent ved 24SJU og kom fram i de fleste intervjuene. Flere ulike tiltak har vært forsøkt å få til, hvor de tverrfaglige har prøvd å samarbeide for å dempe disse utfordringene eller motsetningene, slik at de kan lage mer gyldige og treffende overnattingsvedtak.

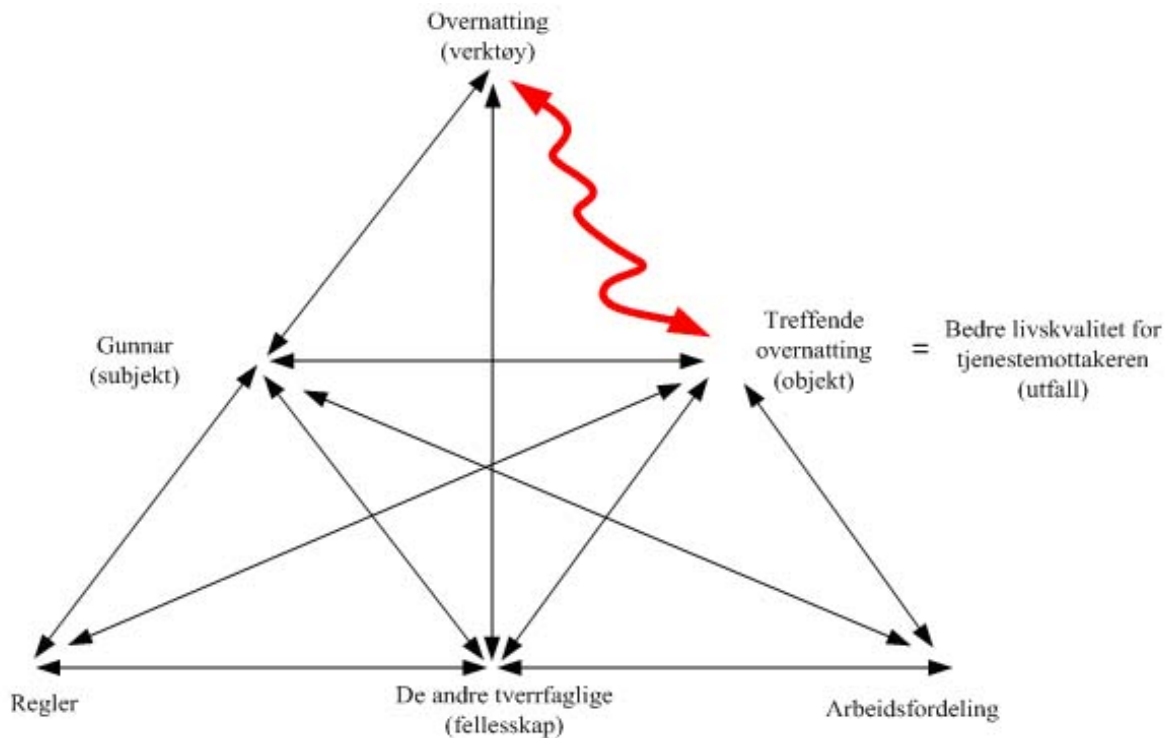
Overnattingsbeslutningen førte til forlenget opphold for den unge mannen. Murringsfølelsen viser at det var kanaler for kommunikasjon mellom de tverrfaglige når slike forstyrrelser og utfordringer oppsto. De kunne dempe ned bekymringen om at overnattingsvedtaket ikke var troverdig nok for kontinuerlig arbeid. Murringsfølelsen kan indikere at de tverrfaglige opplevde at de kom fram til og skapte gyldige overnattingsvedtak, etter en felles refleksjon over utfordringen.

En nødvendig forutsetning for denne utviklingen er evnen til å reflektere og komme fram til en forbedring, når de sammenlignet hensikten med planen, og hvordan den utspilte seg i virkeligheten. Det vil si hvor det var vellykket og hvor det sviktet. At man som fagperson ikke alltid reflekterer over og endrer handlingene sine i løpet av vekten er forventet og forståelig. En annen mulighet er da å reflektere over handling. Det vil si å reflektere senere. Når situasjonen har roet seg, og det er rom for refleksjon. Man tenker gjennom hva som skjedde, hvordan man handlet og hvordan man burde ha handlet. Målet er å ha en plan for handling hvis en lignende situasjon oppstår igjen (Madsen, 2011).

5.2.3 Tilpasningen av overnattingsordningen

Gunnar beskriver hvordan han (subjektet) gradvis oppdager og blir kjent med hvordan de utøver overnattingstilbudet på en rutinert måte, for siden å oppdage at tjenestemottakeren (objektet) ikke blir tilstrekkelig ivaretatt. Gunnars forbedringsideer dukker opp når han oppfatter at forstyrrelser eksisterer i måten de tverrfaglige forvalter overnattingstilbudet. Denne erfaringen fører til at Gunnar gjør seg refleksjoner om hva som må endres i forhold til etablert og rutinert arbeidspraksis (rutinisering av måten arbeidet utføres) rundt

overnattingsordningen, til det beste for tjenestemottakeren (modell 3). Gunnar tar opp forstyrrelser eller motsigelser som oppstår mellom overnattingsordningen (verktøy) og tjenestemottaker (objekt). Jeg gir i modell 8 en visuell fremstilling av forstyrrelsen som Gunnar og kollegane opplever innenfor et aktivitetssystem.



Modell 8 viser en forstyrrelse mellom komponentene verktøy og objekt i et aktivitetssystem.

Hver gang de tverrfaglige endrer eller justerer overnattingsvedtak blir de avhengige av tverrfaglig samarbeid. I slike situasjoner tvinger overnattingsbeslutninger fram tverrfaglig samarbeid, hvor de tverrfaglige må gjøre rede for egen oppfatning, og mekle seg fram til en mer passende fellesforståelse.

Gunnars fortelling avslører noe om måten de tverrfaglige samarbeider på når de møter hendelser som virker motsigende til deres oppfatning av formålet med tjenesten. De tar forstyrrelser mellom overnattingsordningen (verktøy) og tjenestemottaker (objekt) (modell 6 side 25) på alvor, og opp til felles refleksjon og diskusjon. Dermed kan Gunnars fortelling understreke at de tverrfaglige får til endring som umulig kan oppnås uten tverrfaglig samarbeid. Gunnar forteller at det tverrfaglige teamet gjør en innsats for å identifisere

eventuelle motsetninger og forstyrrelser som oppstår mellom de ulike elementene innenfor aktivitetssystemet.

Det at 24SJU har begrenset overnattingsplass fører til konstante forhandlinger og diskusjoner i teamet om disponering av plassene. Avgjørelser som ikke tar hensyn til at det er knapphet av sengeplasser skaper spenning og forstyrrelser. Samtidig vil det å avvise tjenestemottakere skape dilemmaer. Et eksempel er tjenestemottakerne som faller utenfor fordi de ikke holder sin del av avtalen. Eller for eksempel de som bør bli henvist til noe annet, ikke passer med målgruppen, er for syke eller ustabile, som forårsaker store utfordringer som de tverrfaglige kontinuerlig må ta stilling til.

Disse eksemplene fører til at det oppstår stadig en felles refleksjon og rekonstruksjon i henhold til hvordan de tverrfaglige forsøker å tilpasse overnattingsordningen mer til tjenesten de forestiller seg at de skal utøve. Motsigelsen vekker reaksjoner hos de tverrfaglige som forsøker i fellesskap å vurdere om tjenesten (objektet) er passende for overnattingsvedtakene (verktøyet).

Gunnars fortelling kan ses på som at de tverrfaglige endret felles forventninger til overnattingsvedtak, som igjen krevde mer bevisste handlinger. Slik endring, med tilhørende mulighet for rekonstruksjoner, kan vanskelig oppstå uten felles refleksjon over de motsigelsene Gunnar presenterte på fellesmøtet. Planen som Gunnar foreslår og produserer, utvider oppfatningene de tverrfaglige tidligere har forestilt seg som hensiktsmessige grunnlag for måten de hittil har utført sine handlinger på når de tar overnattingsbeslutninger.

I forhold til aktivitetsteorien stimulerer disse forstyrrelsene til at det oppstår en oppgående transformasjon mellom samarbeidsnivåene. Det medfører at overnattingsvedtak tas opp til felles refleksjon hvor de tverrfaglige samarbeider og forsøker å komme fram til enighet om at overnattingen passer for tjenesten.

Ifølge resonnementet kan Gunnars fortelling indikere at når de tverrfaglige møter forstyrrelser er det mulig å både erkjenne at de oppsto, identifiserer hvor de befant seg, og at det tverrfaglige samarbeidet var avansert nok til å endre disse. Fortellingen viser at det var mulig for Gunnar å ta opp forstyrrelser på møtet, han kunne handle, og korrigere de forholdene mellom utfordringene som oppsto i forhold til at tjenestemottakerne måtte få et utvidet

overnattingsstilbud. Gunnar opplevde at han ble hørt, noe som førte til endringer i etablert arbeidspraksis. Gunnars fortelling viser læring i et praksisfellesskap. Denne type læring er hva de tverrfaglige er ment å oppnå ved å samarbeide, hvor de gir hverandre plass for å kunne dele sin kunnskap. Gunnars endringsforslag kom fordi han ønsket å prøve å løse utfordringer på en annen måte enn før, med hjelp av overnattingsordningen, når han tok inn over seg at den kunne anvendes på en annen og bedre måte. Eksempelet viser at de tverrfaglige fikk fram *ekspansiv læring*, og utviklet sin praksis ved at de hørte på ulike forslag fra hverandre. De fikk endringsforslagene til Gunnar virkeliggjort ved å nedfelle dem i regler (arbeidsinstruksjoner) som fellesskapet kunne bruke som veiledende. Dette viser hvor viktig det er å ta forstyrrelser opp til diskusjon, og høre etter hva kollegene har å si for læring og utvikling, noe som ifølge aktivitetsteorien kalles for *ekspansiv læring* (kap. 2).

Analysen av Gunnars fortelling viser at de tverrfaglige deler seg imellom kunnskap og drøfter ulike ideer med hverandre. I stedet for å følge rutiner (manus) som i ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder”, viser Gunnars fortelling at de tverrfaglige får til endring og utfører sine handlinger på en annen måte enn tidligere. Gunnars eksempel understreker at handlinger vedrørende overnattingsvedtakene består hovedsakelig av noe som allerede ligger nedfelt i etablert arbeidspraksis. Men Gunnars fortelling indikerer også at de tverrfaglige reagerer på forstyrrelsen.

I motsetning til ”Justering av atferd”, hvor hvert og ett overnattingsvedtak betraktes som et kontinuerlig forhandlingstema, viser dette et samarbeidsforløp som har en mer permanent betydning for forvaltningen av overnattingsordningen.

Utformingen av ny arbeidspraksis rundt overnattingsordningen, flytting oppover mellom samarbeidsnivåene (modell 3 side 20) drives fram av motsigelsene og forstyrrelsene Gunnar oppdager og tar opp med teamet. Transformasjonen mellom nivåene oppstår ikke før de tverrfaglige tar forstyrrelsene Gunnar presenterer opp til refleksjon og diskusjon. Når det oppstår forstyrrelser rundt overnattingsordningen (objektet), det vil si når pilen peker oppover fra koordinering til samarbeid, oppstår det et særlig stort behov for refleksjoner over ulike meninger om hvorfor de tverrfaglige skal bevilge overnatting.

Forstyrrelsen og motsigelsen Gunnar la merke til, og tok på alvor, resulterte i at det oppsto en dynamisk transformasjon oppover og nedover mellom alle nivåene i modell 3. Innenfor den

dynamikken dannet de tverrfaglige seg en felles forståelse som fikk dem til å handle likt. Eksempelvis når de ga ekstra overnatting til de som hadde vært i en begravelse dagen i forveien. På den måten samordnet de tverrfaglige sine handlinger og operasjoner når de samarbeidet og kommuniserte, og endret måten de tidligere hadde tatt overnattingsvedtak. Dermed innebærer Gunnars fortelling at de tverrfaglige fikk til en modifikasjon til denne eksisterende rutineseringen av måter arbeidet utføres.

Gunnars forslag viser at når det tverrfaglige teamet tar innover seg at motsigelser oppstår, skjer en dynamisk transformasjon både oppover og nedover mellom samarbeidsnivåene (modell 3).

Analysen av data viser at Gunnars argumenter var nær knyttet til måten de tverrfaglige forestilte seg at overnattingsordningen var egnet for å mediere fram deres tjeneste (objektet). Gunnars fortelling viser at overnattingstilbudet var under stadig utvikling innenfor det tverrfaglige samarbeidet. Uansett om eksempelet ikke beskriver noen radikal nyskaping, er det fortsatt bevis på at eksisterende arbeid endret seg. Det er vanskelig å forestille seg at det kunne oppstått uten felles refleksjon over måten arbeidet utføres på, og felles refleksjon rundt tjenesten (objektet). Uten den foregående samarbeids- og kommunikasjonsprosessen er det vanskelig å forestille seg at Gunnar ville ha fått endret etablert praksis. Det kan indikere at Gunnars ideer måtte *implementeres* i fellesskapets arbeidspraksis, for siden å bli *rutinerte* som vanlig utført arbeid. Endringen Gunnar beskriver innebærer dermed en betydelig mengde samarbeid og kommunikasjon for å restrukturere og forhandle fram nye ideer, og få til ny felleskunnskap; *ekspansiv læring*.

Gunnar har ulike oppfatninger om hva øyeblikkelig hjelp skal innebære og ulik tilnærming til oppfølging, og det er også uklart i hvilken grad den ulike bruker får helse- og sosialfaglig oppfølging som et samordnet tilbud. Hva de ulike tjenestemottakerne er kjent med av tjenestetilbud, eller har bedt om av oppfølging, varierer. I enkelte tilfeller er de informerte, i andre tilfeller vet de ikke om oppfølgingen som foregår, i noen tilfeller er målet med oppfølgingen å etablere kontakt med bydel eller andre aktuelle hjelpeinstanser.

Det at de tverrfaglige anvendte Gunnars endringsforslag viser at de ønsket å bruke dem, og at de anstrenger seg for å lære, og ta dem i systematisk bruk. Når dette skjer, tolker jeg det som at de tverrfaglige, i samarbeid, løste en indre motsetning som Gunnar pekte på mellom

overnattingsstilbudet som et medierende redskap, og objektet tjenesten de er ment å utføre. I en slik sammenheng viser eksempelet at fellesskapet som Gunnar er en del av (aktivitetssystemet) oppfattet Gunnar sine argumenter og endringsforslag som relevante for tjenesten. Hvis ikke, ville det skape spenninger mellom Gunnar og fellesskapet. Noe som eventuelt kunne svekket tilliten Gunnar hadde til kollegaene. I motsetning kunne tilliten fra fellesskapet blitt svekket hvis Gunnars endringsforslag viste seg ikke å være nyttig for tjenestemottakerne (objektet). Gunnar har fått plass for sine endringsforslag (sin stemme) og utvidet etablert praksis rundt overnattingsordningen (ekspansiv læring). Det at Gunnar kom fram med sine ideer kan også indikere at de andre respekterer og erkjenner at Gunnars meninger er viktige.

Funn fra undersøkelsen viser at Gunnar endret måten de tverrfaglige fattet overnattingsvedtak på ved å identifisere forstyrrelser mellom overnattingsvedtaket, og resultatene det skulle ha for tjenestemottakeren. Når Gunnar oppdaget dette skapte det forstyrrelser mellom han og fellesskapet. Gunnar klarer å formidle og løse forstyrrelsen i samarbeid med de andre. På den måten klarer fellesskapet å endre perspektiv, og de tverrfaglige endret sin arbeidspraksis. De er tilpasset aktivitetssystemet på *hvorfor* nivået slik at de kan nedfelle endringen permanent i måten de som helhet fatter overnattingsvedtak. Gunnars forslag endret en kollektiv tenkning, slik at de tverrfaglige handlet annerledes, ekspansiv læring fant sted.

De tverrfaglige utvider og utvikler hverandres kunnskap rundt overnattingsvedtakene, ved å samarbeide. Eksempelet kan knyttes til alle de fem grunnprinsippene i aktivitetsteorien (Kap. 2), inkludert ekspansiv læring. Det oppstår interaktive lærings- og utviklingsprosesser. Det vil si at etablerte framgangsmåter tas opp til felles refleksjon og diskusjon. Hver ny forståelse om måten de tverrfaglige kan forvalte overnattingsordningen på, er derfor et resultat av noe som har vært forhandlet fram innenfor det tverrfaglige samarbeid. Ved hjelp av overnattingsordningen forminskes avstanden mellom de tverrfaglige profesjonene.

5.3 Krevende utfordringer i tverrfaglig samarbeid

Det femte og siste eksemplet skiller seg fra de fire forrige fordi det knyttes til kommunikasjonsnivået (modell 3 side 20). Kommunikasjonsnivået er et utfordrende nivå for tverrfaglig samarbeid, hvor fellesskapet forsøker å få til en radikal endring i måten de før

utførte sitt arbeid. På kommunikasjonsnivået kan det oppstå en læringsprosess hvor de tverrfaglige konstruerer ny kunnskap og forståelse. Det er på dette nivået at fellesskapet forsøker å reflektere over objektet de jobber mot, regler og arbeidsfordeling.

5.3.1 Kompromisset, 5+2-regelen

Karis fortelling om 5+2-regelen viser at det oppstår motsetninger mellom flere av de 6 komponentene i aktivitetssystemet, og at de tverrfaglige ikke klarer å mekle seg fram til felles forståelse, men kommer fram til et kompromiss, det vil si 5+2-regelen.

Det var en utfordring for Kari å oppfatte hvorfor og dermed hva de andre egentlig planla når de innvilget overnattingsvedtak. Kompromisset, 5+2-regelen, viser at de tverrfaglige tviler på hverandres intensjoner. Spørsmål om hvorfor vi egentlig gjør som vi gjør, fører ikke fram til resolusjon. De forstår ikke helt hverandres handlinger. Det medfører at det oppstår tvil og mistillit dem imellom, som utspiller seg til en konflikt. Her greier de tverrfaglige ikke å reflektere over *hvorfor* de gjør som de gjør, til forskjell fra de øvrige eksemplene/funnene. De makter ikke å stabilisere overnattingsvedtakene, som for eksempel i ”Koordinert samarbeid på 10 sekunder”, som hadde så klare *hvordan* vi gjør prosedyrer. Eller som i de tre andre eksemplene hvor de tverrfaglige identifiserer og reflekterer over forstyrrelser og hverandres handlinger, og kommer fram til felles enighet rundt overnattingsvedtakene. Slik at vedtakene oppleves tilfredsstillende eller logiske for tjenesten (objektet). ”Tilpasning av overnattingsordningen” eksempelet viste at de tverrfaglige klarte å få til en endring. Gunnar fikk innflytelse og gehør til å endre eller utvide forståelsen for hva de var ment å få til, og justerte praksis deretter. På den måten er endring av overnattingsvedtakene avhengig av at de tverrfaglige blir talsmenn og får støttespillere for å akseptere bestemte synspunkter. Hvis overnattingsvedtaket avviker for mye fra en felles forståelse svekker det Karis tillit til kollegene. Hvis de tverrfaglige, inkludert Kari, siden ikke har noen muligheter til å bearbeide seg fram til en felles forståelse, kan spenninger og forstyrrelser som oppstår rundt vanskelige overnattingsvedtak, enten resultere i at de tverrfaglige benytter ulike forsvarsmekanismer for å fornekte spenningene, eller at de gjentatte ganger blir et ødeleggende element for deres tverrfaglige samarbeid. På den måten står 24SJU i fare for å stagnere som en organisasjon.

Derimot hvis kompromisseksempellet tas opp, kan slike og andre like hendelser i beste fall representere en utviklingsmulighet for de tverrfaglige, og dermed 24SJU.

5+2-regelen er et resultat av uforenelige synspunkter som de tverrfaglige ikke klarer å bearbeide på kommunikasjonsnivået (modell 3). Det utspiller til en intern krangling som medfører destruktive ringvirkninger for tjenesteyternes samarbeid. Hvorfor forsøker vi å gjøre det vi gjør? Og hvem tjener egentlig på det vi forsøker å få til? Hva skal vi egentlig oppnå med å handle på en bestemt måte? Og hvordan kan vi egentlig utføre ulike handlinger? Dette er spørsmål som de tverrfaglige stadig vekk må ta opp til diskusjon og refleksjon for å kunne oppnå fruktbart samarbeid. Aktivitetssystemet befinner seg i status quo tilstand, mens overnattingsavgjørelser tas ut fra et slikt kompromiss. Derfor er de tverrfaglige nødt til å utvikle mer avanserte samarbeidsformer.

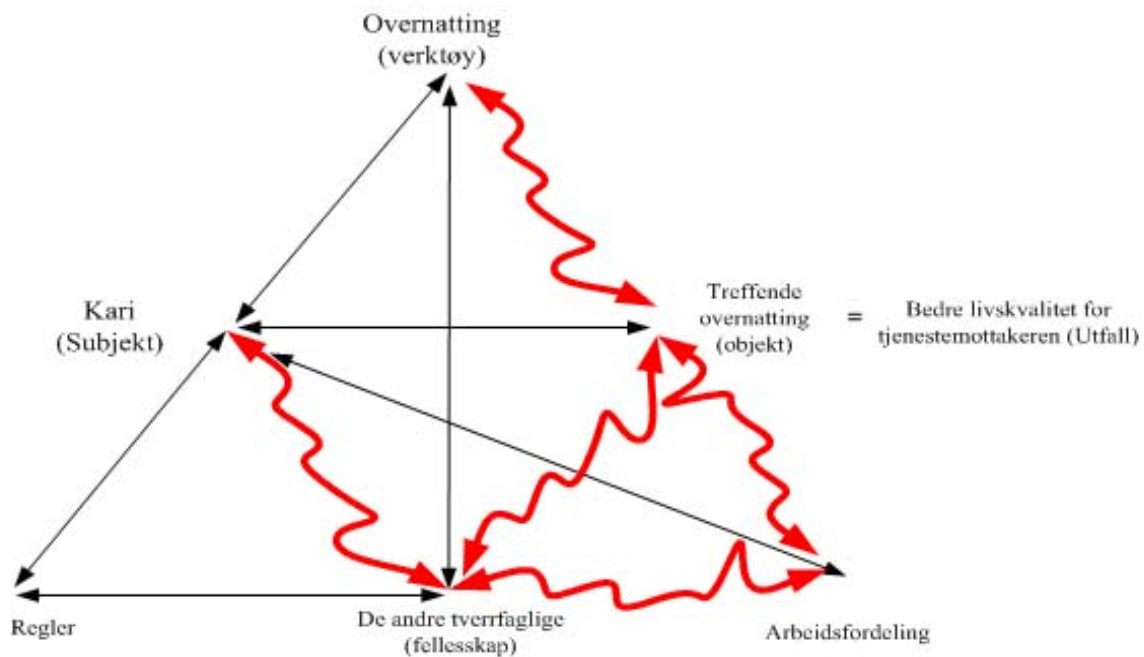
Kompromisset, 5+2-regelen, er uansett ikke noen ny regel, men noe de tverrfaglige tidligere hadde utviklet og ble nødt til å fornye og skjerpe i takt med endringer som hadde oppstått etter at de flyttet inn i nye og mindre lokaler. Hvor forutsetningene for overnatting er annerledes enn de mer romslige lokalene de hadde flyttet fra. I den forbindelsen er det interessant at det i andre intervjuer ble poengtert av noen at flyttingen hadde medført at de jobbet mer målrettet.

5+2-regelen viser seg å være en gjentakende utfordring for tverrfaglig samarbeid. Den er laget for å stabiliser objektet 24SJU jobber mot. På den andre siden faller 5+2-regelen i glemsel eller dvale i perioder, for deretter å skape konflikt og splittelser mellom ansatte, noe som kan indikere at de ikke oppnår en enighet om hva de er ment å oppnå med tjenesten. I forhold til Karis fortelling kan 5+2-regelen se ut til å være laget som et kompromiss på noe som jevnlig utfordrer ansattes samarbeid. Når Kari sier at det ikke er noe særlig å komme på vakt etter at kveldsvakten har fattet slike vedtak, kan det antas at hun ikke ser nytten i å samarbeide.

5+2-regelen viser at overnattingsordningen ikke kan justeres mot tjenesten når vedtakene ikke går som planlagt i forhold til de forventningene ansatte har til tjenesten. Det vil si når forventninger ikke går som planlagt. Det medfører at forventningene og ulike elementer innenfor aktivitetssystemet blir forstyrret, spesielt mellom overnattingsordningen og tjenesten ansatte ved 24SJU er ment å utføre.

Disse forstyrrelsene er uten tvil kun en del av det som til sammen oppstår innenfor aktivitetssystemet. Kompromisseksempelen indikerer noe om omfanget og kompleksiteten forstyrrelser mellom mange elementer kan ha. Slike forstyrrelser kan være vanskelige å oppdage, og de skaper lett uenighet, noe som kan være skadelig for etablering av tillit mellom de tverrfaglige. De tverrfaglige må ha en viss grad av innsikt og forståelse for hverandres handlinger, for å kunne etablere tillit og skape forutsigbarhet i sitt arbeid. Kari antar at kollegene evner å utføre aktuelle handlinger som tjenesten krever i tråd med hvordan hun forstår det. Kari regner med at handlingene blir utført i samsvar med disse innstillingene. Store avvik fra dette ser ut til å svekke Karis tillit til kollegene. Kari blir oppgitt og forbannet, hun begynner å miste troen på at det er mulig å samarbeide.

De tverrfaglige klarer ikke å bli enige og tilpasse overnattingsordningen som er i stadig bevegelse og endring. Det oppstår forstyrrelser innenfor aktivitetssystemet (modell 9). De rekker ikke å finne fram til fellestrekk de kan bli enige om. Det vil si hva som gjelder som passende grunnlag for overnattingsvedtak. Siden overnattingsordningen må ha en rimelig beskrivelse og forklare hva de tverrfaglige gjør, må den også svare på realitetene de er ment å få til. Ellers blir grunnlaget for overnattingsvedtakene vanskelig. I 5+2-regelen oppnår de tverrfaglige ikke fleksibilitet som tillater dem å endre og utvikle sin praksis. Det oppstår uenighet mellom de tverrfaglige. De kommer seg ikke helt ut av den når de ikke kan ta det for gitt at både deres ideologi og praksiserfaring ikke lenger kan fortelle hva som er viktig å vurdere, hva de skal gripe inn i, og hvordan de skal bli enige om at overnattingsvedtakene er i samsvar med formålet med tjenesten (modell 6 side 25). De tverrfaglige kan ikke bli enige seg imellom og finne fram til en teori eller ideer om hva overnattingsvedtakene er ment å føre til. De tverrfaglige har ikke noe som er veiledende og som kan forklare *hvorfor, hva og hvordan* de bør gjøre i forhold til disse krevende overnattingsvedtakene. Jeg gir i modell 9 en visuell fremstilling av forstyrrelsen som Kari opplever innenfor et aktivitetssystem.



Modell 9 Modellen viser forstyrrelser av komponenter innenfor et aktivitetssystem. Forstyrrelser oppstår når Kari reagerer på utøvelsen av overnattingstilbudet hos kollegene.

Karis fortelling om kompromisset, 5+2-regelen, er noe som dukker opp igjen og igjen som en forstyrrende faktor for de tverrfaglige på 24SJU. Data fra andre intervjuer indikerer også dette. Kari peker på at overnattingsvedtak er tatt ut ifra ulike premisser og tolkninger av hva de tverrfaglige er ment å få til. Kari og flere sier at dette må de tverrfaglige gjøre regelmessig. Men ulikt de andre funnene, som er tidligere presentert, representerer kompromisset, 5+2-regelen, en større utfordring for tverrfaglig samarbeid. Det var for eksempel vanskelig å komme inn på temaet i alle intervjuene, og nødvendig å stille mange utdypende spørsmål hvor de tverrfaglige svarte ofte i korte setninger eller dro fram metaforer som: ”høyre og venstre orientert”, ”de gode og strenge” for å beskrive hverandre, når de forklarte forstyrrelser som oppsto i samarbeidet.

Til tross for mange møter, og forsøk på å få til en felles forståelse og enighet om utøvelsen av overnattingstilbudet og hvorfor de innvilget det, klarer de ikke å komme fram til enighet og felles forståelse. Overnattingsvedtak knyttet til 5+2-regelen representerer en tilbakevendende forstyrrelse innenfor aktivitetssystemet. Forstyrrelsene kan oppstå når de ansatte blir utsatt for tjenestemottakerens lidelsestrykk, det forsterker deres faglige og ideologiske meninger. Det kan medføre at de ikke like lett blir enige om hva de mener er formålet med tjenesten. Overnattingsvedtakene og planer knyttet til disse blir da for optimistiske i forhold til hva de andre oppfatter som realistisk å få til (Skatvedt & Edland-Gryt, 2012).

Slik kan 5+2-regelen bidra til at de tverrfaglig ikke tar grunnleggende, faglige og ideologiske uenigheter opp til refleksjon og drøfting. Hvis de ikke får dette til kan de heller ikke stabilisere og forene seg med hvorfor de driver fram sin tjeneste. Det som kan se ut til å være bakenforliggende, er at de tverrfaglige ikke klarer å komme seg gjennom hvorfor nivået ved å avklare nok egne synspunkter (modell 3). Det viser seg at det er fremtredende forskjeller mellom de med medisinsk bakgrunn versus de med sosialfaglig bakgrunn på 24SJU, og de som var nye versus gamle i gamet, noe som kommer fram i evalueringsrapporten til Skatvedt & Edland-Gryt (2012). Dermed kan 5+2-regelen bidra til at ansatte ikke oppnår nok forståelse for hva som ligger bak deres ulike praksis, og at ulike meninger skaper uro og splittelse.

Det at tjenestemottakerne forsvant etter overnattingsvedtak, ofte opptil flere ganger, gjorde at planer knyttet til forventinger om overnattingsvedtakene ble svekket. Det forstyrret forholdet mellom arbeidsfordeling og objektet, siden de som møter for eksempel på dagvakt ikke kan dra full nytte av overnattingsordningen. I tilfeller hvor tjenestemottakeren gjentatte ganger skapte forventninger hos de tverrfaglige, men ikke utførte dem som avtalt, gjorde planer knyttet til overnattingsvedtakene enda mindre troverdig blant de ansatte. Det skapte bekymring og spenning mellom de tverrfaglige, noe som skapte vantro eller svekket tilliten hvis de ikke fattet overnattingsvedtak som kontinuerlig baserte seg på gyldige planer.

En nødvendig forutsetning for å overvinne forstyrrelsene, er at de tverrfaglige må evne å diskutere og reflektere over hendelsene og erfaringene, for å kunne sammenligne hva de hadde til hensikt av planer knyttet til overnattingsvedtak, og hvordan de senere utspilte seg i virkeligheten. Det vil si å diskutere og reflektere over hvor det var vellykket og hvor det sviktet for å dra lærdom av og videreutvikle tjenesten. Mine observasjoner og intervjuer indikerer at slike målbevisste diskusjoner er ofte ikke like eksplisitt uttalte innenfor aktivitetssystemet 24SJU.

Pilen i modell 3, som går nedover fra kommunikasjon til samarbeid, symboliserer en transformasjon, implementering og stabilisering av objektet som oppstår når arbeidet stabiliseres i forhold til forestillingene om objektet. Det innebærer å finne fram til løsninger som før skapte spenning, og få de tverrfaglige til å reflektere rundt objektet de jobber mot. Slik at de fortsetter å jobbe mot objektet, med en felles forestilling og konsensus som har vært bearbeidet innenfor kommunikasjon. Dette skjer hvis de tverrfaglige har opparbeidet

fellesforståelse og svart på spørsmål som: hva gjør vi, og hvorfor utfører vi vårt arbeid på den måten? Disse spørsmålene må løses i felleskap før hver og en kan fortsette å utføre sine handlinger på samarbeidsnivået. Den implementeringen, gjennom å stabilisere felles motiv (objekt), er en balansekunst. Når objektet er stabilisert er det klart til å deles av deltakere i fellesskapet, det vil si det tverrfaglige teamet.

På dette nivået oppstår det tvil om tjenesten. Her må de tverrfaglige reflektere over hvorfor de gjør som de gjør, som hittil har styrt hva og hvordan de gjør det. 5+2-regelen er et eksempel på hvor de tverrfaglige reflekterer og spør seg mer eksistensielle spørsmål. Hva driver vi egentlig med? Hva skal vi egentlig oppnå? Hvorfor forsøker vi? Og hvem tjener egentlig på det vi forsøker å få til? På dette nivået er fellesskapet ikke sikker på tjenesten, som verken virker stabil eller i verste fall som uopnåelig. Det utsetter de tverrfaglige for mye større samarbeidsutfordringer enn i de andre eksemplene presentert tidligere.

Kompromisset, 5+2-regelen, er et resultat av en krevende utfordring for aktivitetssystemet 24SJU. De tverrfaglige må reflektere over selve meningen, hvorfor, bak det de forsøker å koordinere og få til samarbeid om i sitt kollektive arbeid.

Når planer om overnattingsvedtak blir brukt i arbeidssituasjoner, som Kari beskriver, er det interessant å følge med på hva som ikke går ifølge overnattingsvedtaket, og hva som avviker fra det. Avvik fra overnattingsvedtak og forstyrrelser knyttet til disse inneholder derfor en potensiell lærings situasjon. Dette gjør at Karis erfaring er et godt eksempel på hva som kan være et utviklingspotensial, hvis de tverrfaglige har verktøy og ferdigheter til å reflektere over slike forstyrrelser.

Avgjørelser som ser bort fra at det er knapphet på sengeplasser, men avviser tjenestemottakere, for det vurderes at de kan benytte seg av andre tjenestetilbud. Dette er gjentagende utfordring inntil de tverrfaglige tar dette opp til en eksplisitt vurdering slik at aktivitetssystemet stabiliseres (modell 2 side 16).

De tverrfaglige danner eller konstruerer overnattingsvedtakene i forhold til hva de oppfatter er rimelige krav og forventninger i forhold til tjenesten de mener at de er ment å utføre. Hvert overnattingsvedtak påvirkes derfor av ulike kunnskapssyn og erfaringer. De tverrfaglige

kommer fram til et delt syn på virkeligheten, når de i felleskap diskuterer om overnattingsvedtak er i samsvar med tjenesten de er ment å utføre.

Kompromisseksempelen viser at spenninger oppstår rundt kompliserte spørsmål, både faglige og ikke minst menneskelige og etiske. Noe som de tverrfaglig er stadig vekk nødt til å ta stilling til. Skatvedt & Edland-Gryt (2012) drar fram i sin evalueringsrapport at ulike faglige tilnæringsmåter framsto som en stor utfordring for deler av personalgruppa. Et aktivitetssystem som 24SJU vil alltid ha store utfordringer med å avvise personer som trenger øyeblikksomsorg. Evalueringsrapporten skriver om flere ansatte som ga uttrykk for at de opplevde et dilemma ved at det i oppdraget sto at de skulle yte øyeblikksomsorg, samtidig som det lå begrensninger i hvem som skulle få slik omsorg.

Kompromisseksempelen viser at motstridende mål og motiver kan påvirke samarbeid innen koordinering av aktivitetssystemet 24SJU. Denne analysen viser at de tverrfaglige møter mange utfordringer (forstyrrelser og hindringer) som går ut over deres samarbeid. Det som skiller kompromisseksempelen fra de andre funnene er at de tverrfaglige ikke greier å mekle seg fram til et felles forståelsesgrunnlag. Dermed blir det ingen *hvorfor* resolusjon. Uten tvil byr forstyrrelser på hvorfor nivå på større utfordringer og konfliktfylte samarbeidsutfordringer enn de øvrige eksemplene. Særdeles viser kompromisset, 5+2-regelen, at de tverrfaglige ikke har kommet fram til noen varige løsninger. Utfordringene har vært tilstede fra oppstarten av 24SJU, og har vært en forstyrrende faktor for tverrfaglig samarbeid på 24SJU, de kommer kun fram til et kompromiss: 5+2-regelen.

Kari sin uenighet og frustrasjon i kompromisseksempelen har sitt opphav i at planer om overnattingsvedtak, når flere personer er involvert, ikke var reflekterte nok. Derfor var planer om overnattingsvedtakets innhold ikke ansvarlig eller kunne ikke oppfattes som logisk både i forhold til hvordan arbeidet utføres, og tjenesten arbeidet skulle være i samsvar med.

Fordi hvert overnattingsvedtak er basert på forventninger og forestillinger om måten det skal være relevant for gjennomføring av arbeid, oppstår det problemer når disse planene er urealistiske. Dette så ut til å være ganske destruktivt for tverrfaglig samarbeid, og en utbredt utfordring for de tverrfaglige på 24SJU. Spenninger mellom de som hadde omsorgsperspektiv og de som var behandlingsorientert var et tilbakevendende problem. Det viste seg at de som var mer behandlingsorientert var mer opptatt av hva planer knyttet til overnattingsvedtakene

skulle føre med seg, i motsetning til dem som var mer omsorgsorienterte. Å være for naiv og optimistisk i sin tildeling av hva de forestilte seg at planer om overnattingsvedtak skulle føre til, kunne siden ha konsekvenser som resulterte i forsinkelser og overarbeid. Overnattingsvedtakene og planene blir da ansett som urettferdige og ikke relevante.

Måten de samarbeider på, og måten de oppfatter at planer blir ressurser for tjenesten de skal drive fram, bygger på tidligere erfaringer. Karis samarbeidsrelasjon og de andres samarbeidsrelasjon til henne kan derfor ikke bli løsrevet fra oppfatningen om hvilken aktivitet de er ment å oppnå. Det vil si en mer bevisst fellesrefleksjon etter avslag, avvik eller implementering og gjennomføring av planer knyttet til vanskelige overnattingsvedtak. Det er derfor ikke en overraskelse at eksempler som 5+2-regelen dukker opp regelmessig uten at de tverrfaglige kommer fram til en fellesforståelse. Ikke minst fordi at 24SJU ansetter mange fagfolk med sterke meninger, som har ulik ideologisk og faglig tilknytning. Det innebærer at det lett kan oppstå faglige uenigheter og konflikter, spesielt når lidelsestrykket hos tjenestemottakeren er stort.

Kompromisset, 5+2-regelen, illustrerer hvor viktig det er at de tverrfaglige har en arena hvor de kan drøfte overnattingsvedtak knyttet til utfordringene som oppstår på samhandlingsnivået *kommunikasjon*. Det å komme fram til et kompromiss om overnattingsvedtak som utfordrer *hvorfor* nivåene er mye mer krevende samarbeid enn på de andre samarbeidsnivåene. *Hvorfor* nivået utfordrer grunnleggende fagperspektiver og etiske meninger.

Utfordringer i forhold til overnattingsvedtakene er blant annet det at de tverrfaglige ved 24SJU ikke har fått til god nok og faglig forankret fellesforståelse og enighet om hva skal være grunnleggende for overnattingsvedtakene. Først etter en slik gjennomgang og enighet på samarbeidsnivået kommunikasjon, *hvorfor*, er det mulig å flytte seg ned igjen til samarbeidsnivået samarbeid, *hva*, og videre nedover i modellen til koordinering, *hvordan* (modell 3 side 20). Dette er en syklus som er i stadig bevegelse på grunn av at det stadig vekk oppstår forstyrrelser mellom de ulike komponentene innenfor aktivitetssystemet 24SJU.

6. Avslutning og veien videre

I oppgaven har jeg benyttet aktivitetsteori som et verktøy for å øke forståelsen av tverrfaglig samarbeid. Jeg har fokusert på hvordan de tverrfaglige profesjonene ved lavterskeltilbudet 24SJU samarbeider når de tar stilling til overnattingsvedtak som på ulike vis representerer samarbeidsutfordring, og medfører at de reflekterer over objektet de jobber mot. Et sentralt spørsmål var: hva skaper behov for den transformasjonen og hvordan takler de tverrfaglige den? Dette er ikke bare innlysende for å forstå mer om deres samarbeid, men ikke mindre viktig for å forstå hvilke muligheter de tverrfaglige har for å utvikle tjenesten og å få til synergi ved å samarbeide (Vangen & Huxham, 2009).

Aktivitetsteoretiske begreper har vært anvendt som et redskap, noe som har gitt en forståelse for og belyst viktige aspekter ved tverrfaglig samarbeid. Oppgaven har presentert eksempler hvor overnattingsordningen på 24SJU representerer gjentatte utfordringer for tverrfaglig samarbeid. Jeg har prøvd å illustrere hvordan både utformingen av overnattingsordningen og hvordan den forvaltes, gir innsyn i tverrfaglig samarbeid.

I oppgaven forsøker jeg å belyse at det er viktig å forstå hvordan arbeidsaktivitet er realisert av mange samvirkende tverrfaglige profesjoner som driver det fram i praksis. En økt forståelse kan bidra til at de tverrfaglige forstår mer om måten de samarbeider på, og gjør det dermed lettere for dem å utforme sin arbeidspraksis mer effektivt, og nyttiggjøre seg av ulike kunnskapsperspektiver. Aktivitetsteorien har vært anvendelig for å forstå hvordan individuell tenkning og handling ligger nedfelt i objektorientert praksis. På den ene måten har det vært mulig å få til et systematisk overblikk over formasjoner av relativt langvarig eller holdbar kollektiv atferd, som tar form innenfor 24SJU. På den andre måten var det mulig å oppnå større forståelse for at overnattingsvedtakene er handlinger som er frambrakt ved at de tverrfaglige profesjonene samarbeider.

Tilbudet på 24SJU skal være lett tilgjengelig for de som inngår i målgruppa. Men også de tverrfaglige er avhengig av at forståelsen for det ikke er altfor sprikende (Glouberman &

Mintzberg, 2001). En viktig målsetting, i tillegg til øyeblikkelig hjelp for 24SJU, er formidling til og samarbeid med øvrige hjelpetjenester. Her har 24SJU som formål å etablere og reetablere kontakt for tjenestebrukere med de øvrige hjelpeinstansene, som for eksempel sosialkontor, NAV og fastlege. 24SJU sin arbeidsmåte kan karakteriseres som hybrid langs flere akser. Tross flere faglige personalsammensetninger arbeider de blant annet med en fellesforståelse av forbindelsen mellom akutt eller kortsiktig hjelp og ivaretagelse, og de mer langsiktige endringsmulighetene gjennom oppfølging. 24SJU rommer spenningsfylte diskusjoner om tålmodighet og hjelpesyke og om grenser og krav (Stiftelsen Kirkens Bymisjon, 2015).

Undersøkelsen viser at de tverrfaglige reagerer på motsigelser som oppstår rundt overnattingsordningen og forsøker å få dem opp på overflaten. Funnene viser også at de tverrfaglige forsøker å justere og tilpasse seg når motsigelser virker problematiske noe som ofte er en utfordring (Argyris & Schön, 1978), innenfor organisasjoner og mellom ulike profesjoner (Abbott, 1988). De tverrfaglige har også ulike forutsetninger for å yte øyeblikksomsorg når behovet er der slik det er formulert i målene for 24SJU. De kan kun tilby et begrenset antall overnattingsplasser (5 feltsenger og 2 hvilestoler). Uansett hvor mange av tjenestemottakerne som har behov for overnatting skaper dette begrensinger som de tverrfaglige er nødt til å forholde seg til. Samtidig kan det oppstå motsetninger og forstyrrelser som videre kompliserer overnattingsvedtakene, for eksempel når tjenestemottakeren ikke ønsker eller har et behov for videre oppfølging. Kompromisset, 5+2-regelen, viser hvor lett det er å komme i konflikt med hva de tverrfaglig mener at de er ment å få til, og at 24SJU ikke kun skal bli et tilholdssted for alle.

Kvaliteten på tverrfaglig samarbeid er forbundet med måten de tverrfaglige takler motsigelser og spenninger på, og er i stand til å gjøre motsigelser og spenninger bevisste og synlige innen egen praksis. Slik er tverrfaglig samarbeid innenfor presenterte funn i oppgaven i høy grad knyttet til en opparbeidet felles forestilling av motivet de jobber mot, det vil si tjenesten de oppfatter at de er ment å utføre. Funnene belyser på ulike vis at overnattingsvedtakene bidrar til samarbeidsprestasjon mellom de tverrfaglige. Overnattingsvedtakene fordrer til at de tverrfaglige tenker og reflekterer over en rekke håndbare strategier for å få til samarbeid, slik at de kan få plass for egne meninger.

24SJU er på flere måter et utmerket sted for å undersøke og belyse tverrfaglig samarbeid. Dette på grunn av at det kan forventes mange ulike perspektiver på tvers av faglige grenser, men ikke minst på grunn av ulike syn og vektlegging på omsorg og behandling. Undersøkelsen har på den andre siden reist flere spørsmål som kan være relevant for videre arbeid. Undersøkelsen viser at mye tverrfaglig samarbeid foregår implisitt. Det kan være relevant å undersøke hva som fører til økt tverrfaglig bevissthet når de opererer innenfor den dynamiske transformasjonen mellom samarbeidsnivåene (modell 3 side 20). En ting er å være klar over at de tverrfaglige forsøker å samarbeide for å finne fram til konkrete løsninger om måten de forvalter overnattingsordningen på, eller kommuniserer for å finne fram til nyskapende måter. Det andre som eventuelt kan vise seg mer produktivt og nyttig for 24SJU, er at de tverrfaglige oppnår en mer eksplisitt forståelse for hvordan de flytter seg dynamisk og bevisst mellom samarbeidsnivåene. I fortsettelsen kan en slik forståelse hjelpe de tverrfaglige til å få til en mer bevisst forståelse for sine arbeidsrutiner om forvaltningen av de eksisterende verktøyene de benytter, som eventuelt vil kunne videreutvikle nåværende arbeidspraksis.

I en evalueringsrapport (Skatvedt & Edland-Gryt, 2012) beskrives overnattingsordningen som et av flere verktøy som de tverrfaglige ved 24SJU benytter seg av som virkemiddel for få til kontakt og relasjon med tjenestemottakerne. Overnattingsordningen er et av mange verktøy som driver fram 24SJU sitt arbeid. De tverrfaglige profesjonene forsøker å samarbeide om å justere og tilpasse overnattingsordningen best mulig til 24SJU. 24SJU forsøker å drive fram sin virksomhet på en radikalt ny organisasjonsmåte. 24SJU baserer seg på ideen om at hver og en tjenestemottaker kan få et skreddersydd tjenestetilbud. Dette medfører forventninger om at de tverrfaglige profesjonene selv responderer fort og både deler seg imellom og tilpasser sine kunnskaper, erfaringer og tjenester til hver tjenestemottaker, og ikke mindre hans eller hennes unike situasjon i hvert enkelt møte. Tjenestemottakerne har svært komplekse og omfattende vansker som knyttes til rus-, psykiske-, somatiske- og sosiale problemer, og ofte i svært ulike kombinasjoner. Dette medfører at hvis de tverrfaglige profesjonene skal dra nytte av ulike kunnskaper og ferdigheter, og utvikle nyskapende tiltak, må de parallelt beherske og være i stand til å få til avanserte former for tverrfaglig samarbeid. Det doble formålet ved 24SJU, det vil si øyeblikkelig hjelp og oppfølging, i kombinasjon med mange kaotiske liv og gjennomgående mangelfull utredning, krever stor forståelse av måten tverrfaglig samarbeid arter seg og utøves i praksis.

«Dannelsen av et felles objekt er en stor samarbeidsprestasjon. Det er jo først og fremst en analytisk prestasjon, involverer dannelse og bruk av historisk forklaringer, systematiske sammenligninger og forklarende prinsipper» (Engeström, 2009 s.163).

Litteraturliste:

Abbott, A. (1988). *The system of professions. An essay on the division of expert labor.*

Chicago & London: University of Chicago Press.

Argyris, C. & Schön, D. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective.*

USA: Reading, Mass: Addison Wesley.

Bardram, J. (1998a). *Collaboration, coordination, and computer support.*

(Doktorsgradavhandling), Computer science department, Universitetet i Aarhus, Danmark.

Bardram, J. (1998b). *Designing for the dynamics of cooperative work activities.* Computer

science department: Aarhus, Danmark.

Barr, H. & Low, H. (2012). *Education in pre-registration courses: A CAIPE guide for*

commissioners and regulators of education. CAIPE - Center for the advancement of interprofessional education. Hentet fra <http://caipe.org.uk/>

Bazeley, P. (2007). *Qualitative Data Analysis with NVivo.* SAGE publications. California

USA: Thousand Oaks.

Cao, D. C., Marsh, C. J., Shin, H. C. & Andrews, M. C. (2011). Improving health and social

outcomes with targeted Services in Comprehensive Substance Abuse Treatment. *The American journal of drug and alcohol abuse*, 37:250–258. Informa Healthcare. USA.

Doryab, A. og Bardram, J. (2011). Context- and activity-awareness in collaborative environments. In proceedings of the 2011 international workshop on situation activity #38, side 57-66, New York: NY, USA.

Edland-Gryt, M. (red). (2011). *Statistikk rusmidler i Norge 2011.* Norge: SIRUS.

Engeström, Y. (1987). *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research.* Helsinki: Orienta-Konsultit Oy.

Engeström, Y. (1996). Developmental work research as educational research. Looking ten years back and into the zone of proximal development. *Nordisk Pedagogikk*. Vol 16 nr. 3, side 131-143.

Engeström, Y. (1999). *Activity theory and individual and social transformation*. I Engeström, Miettinen and Punamäki. Perspectives on activity theory. Cambridge University Press, side 19-39.

Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of education and work*, Vol. 14, No. 1, 2001.

Engeström, Y. (2001). Activity theory as a framework for analyzing and redesigning work. *Ergonomics*, vol. 43, no. 7, 2000, side 960 – 974.

Engeström, Y. & Blackler, F. (2001). On the Life of the object. *Organization induction*. Volume 12(3): 307–330.

Engeström, Y. (2009). *From teams to knots activity – theoretical studies of collaboration and learning at work*. New York: Cambridge University Press.

Engeström, Y. & Sannino, A. (2010). Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. *Educational Research Review* 5, side 1 – 24.

Evje, R., Kielland, B. K. & Øiern, T. (2009). *Dobbelt opp om psykiske lidelser og rusmisbruk*. Oslo: Universitetsforlaget.

Fekjær, H. O. (2005). *Rus. Bruk, motiver, skader, behandling, forebygging, historikk*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Fichtner, B. (1985). Learning and learning activity. Engeström, Y. (2009). I *From teams to knots activity – theoretical studies of collaboration and learning at work*. New York: Cambridge University Press.

Toward a Script Theory of Goffman I. (1959). I The presentation of the self in everyday life. *Accounting organizations and society*. Volume 14, Issues 5–6, Choo (1989), side 481–493.

Forskningsetiske komiteer (2010). Hentet fra <http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Medisin-og-helse/Kvalitativ-forskning/6-Risiko-og-gevinster-for-informantene/>

Glaser, G. B., Anselm, L. & Strauss, L. A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. USA: Adine de Gruyter.

Glouberman, S. & Mintzberg, H. (2001). “Managing the Care of Health and the Cure of Diseases—Part I & Part II”, *Health Care Manage Rev*, 2001, 26(1), 56–92, 2001 Aspen Publishers, Inc.

Graneheim, U. H. & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*. Volume 24, Issue 2, 105–112.

Gringeri, C., Barusch, A. & Cambrón, C. (2013). Epistemology in qualitative social work Research: A Review of Published Articles. 2008-2010. *Social work research a journal of the national association of social workers*. Mar; 37 (1): 55-63.

Hansen, V. G. (2007). *Samarbeid uten fellesskap. Om individuelle planer i kommunalt psykisk helsearbeid*. (Doktorsavhandling), Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT arbetsvetenskap og ergonomi, Karlstad university studies. Karlstad Sverige.

Henriksen J. O. & Vetlesen, J. A. (2003). *Nærhet og distanse. Grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid men mennesker*. Oslo: Gyldendal norsk forlag AS.

Huus, G. (2009). *Opptappingsplanen for rusfeltet*. Statusrapport for 2008. Hentet fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/hod/dokumenter-fha/san/is-1660-opptappingsplan_web-4.pdf

Jacobsen, D. I. (2003). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Norge: Kristiansand. Høgskoleforlaget AS.

Jacobsen, D. I. (2004). Hvorfor er samarbeid så vanskelig? I Tverretattlig samarbeid i et organisasjonsteoretisk perspektiv. I Repstad, P. (Red.): *Dugnadsånd og forsvarsverker*, Oslo: Tano.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2005). *Kvalitative metoder i et interaksjonistisk perspektiv. Intervjuer, observasjon og dokumenter*. Danmark: Hans Reitzels Forlag.

Kallio, K. (2010). The meaning of physical presence: an analysis of the introduction of process-optimisation software in a chemical pulp mill. I Daniels, Edwards, Engeström, Gallagher & Ludvigsen. (Red.). *Activity theory in practice. Promoting learning across boundaries and agencies*. Great Britain: Routledge.

Knudsen, H. (2004). Samarbeid på tvers av organisasjonsgrenser. I Repstad, P. (Red.): *Dugnadsånd og forsvarsverker*, Oslo: Tano.

Landheim, A. S., Bakken, K. & Vaglum, P. (2002). Sammensatte problemer og separate systemer. Psykiske lidelser blant rusmisbrukere til behandling i russektoren. *Norsk Epidemiologi* 12 (3), 309-318.

Leont'ev, A. N. (1978). *Activity, consciousness, and personality*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Leont'ev, A. N. (1981). *Problems of the development of the mind*. Moscow: Progress.

Madsen, J. (2007). "Vi snakker liksom bare, men gjør ikke noe med det" *Forpliktende, forskende samarbeid i skoleutvikling*. (Doktorgradsavhandling), Det samfunnsvitenskapelige fakultetet. Institutt for pedagogikk og lærerutdanning. Universitetet i Tromsø, Tromsø.

Meld. St. nr 47 (2008 - 2009). *Samhandlingsreformen. Rett behandling – på rett sted – til rett tid*. Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/contentassets/d4f0e16ad32e4bbd8d8ab5c21445a5dc/no/pdfs/stm200820090047000dddpdfs.pdf>

Meld. St. nr. 30 (2011-2012). *Se meg! En helhetlig rusmiddelpolitikk: Alkohol – narkotika – doping*. Tilråding fra helse og omsorgsdepartementet 22. juni 2012, godkjent i statsråd samme dagen. Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/contentassets/bba17f176efc40269984ef0de3dc48e5/no/pdfs/stm201120120030000dddpdfs.pdf>

Milgram S. (1975) *Obedience to Authority: An Experimental View* USA: Harper Perennial.

Mueser, T. K., Noordsy, D. L., Drake, E. R., og Fox, L. (2006). *Integrert behandling av rusproblemer og psykiske lidelser*. Oslo: Universitetsforlaget.

Nummijoki og Engeström, Y., (2010). Toward a co-configuration in home care. I Daniels, H., Edwards, A., Engeström, Y., Gallagher, T., Ludvigsen, R., S. *Activity theory in practice. Promoting learning across boundaries and agencies*. Great Britain: Routledge.

Ragin, C. & Amoroso, L. (2011). *Constructing social research*. New Delhi. India: Sage Publications.

Reddy, M., Bardram, J. & Gorman, P. (2011). Special issue on Supporting Collaboration in Healthcare Settings: The Role of Informatics. *International journal of medical informatics* volume 80 Issue 8 (2011) 541–543.

Repstad, P. (Red. 2004). *Dugnadsånd og forsvarsverker – tverretatlig samarbeid i teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.

Repstad, P. (2009). *Mellom nærhet og distanse*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Riksrevisjonen Dokument 3:7 (2009 - 2010). *Riksrevisjonens undersøkelse om oppfølging av og kvalitet i private institusjoner innen tverrfaglig spesialisert behandling for rusmiddelavhengige*. Hentet fra

https://www.riksrevisjonen.no/SiteCollectionDocuments/Dokumentbasen/Dokument3/2009-2010/Dokumentbase_Dok_3_7_2009_2010.pdf

Robertson, I. (2009). *Sustainable e-learning, activity theory and professional development*. RMIT University, Melbourne.

Rossen, E., Bartlett, R., & Herrick, C., (2008). Interdisciplinary collaboration: the need to revisit. *Issues in Mental Health Nursing*, vol. 29, no. 4, pp. 387-396.

San Martin-Rodriguez, L., Beaulieu, M-D., D'Amour, D. & Ferrada-Videla (2005). The determinants of successful collaboration: A review of theoretical and empirical studies. *Journal of Interprofessional Care* (May 2005), Supplement 1: side 132 – 147

Sannino, A., Daniels, H. & Gutiérrez, K. (2009). *Learning and Expanding with Activity Theory. From the systematic to the relational: Relational agency and Activity*. New York. USA: Cambridge University Press.

Sherif, M., Harvey, B., White, J., Hood, R. W., & Sherif, W. C. (1961). The Robbers Cave Experiment. I Forsyth, R., D. (2006). *Group Dynamics*. Fourth Edition. CA. USA: Thomson Higher Education Belmont

Skatvedt, A. & Edland-Gryt, M. (2012). SIRUS - rapport nr.4/2012. *Øyeblikksomsorg – et verktøy for bedring. Evaluering av 24SJU – et lavterskeltilbud til personer med dårlig psykisk helse og rusproblemer*. Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Stiftelsen Kirkens Bymisjon (2015). *Metoder 24SJU Tverrfaglig gatenært rusarbeid*. Kirkens Bymisjon. Oslo. www.kirkensbymisjon.no

Säljö, R. (2009). *Læring i praksis. Et sosiokulturelt perspektiv*. Oslo: J. W. Cappelens forlag AS.

Vangen, S. & Huxham, C. (2009). En teoretisk forståelse av samarbeidets synergi. I Willumsen Elisabeth (Red.), *Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning*. Oslo: Universitetsforlaget A.S.

Vygotsky, S. L. (1978). *Mind in Society. The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge: Harvard University Press.

Vygotsky, S. L. (1986). *Thought and Language*. Cambridge: Mass Mit Press.

Wertsch, V. J. (1998). *Mind As Action*. U.S.A. New York: Oxford University Press.