

Ola Niklas Strømshoved

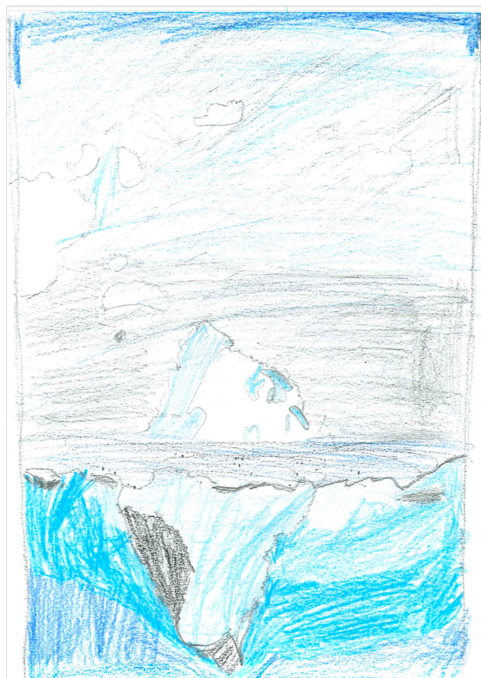
Under overflaten- Historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien

En kvalitativ studie om historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet

Masteroppgave i organisasjon og ledelse. Innovasjon og endringsledelse

Veileder: Petter Grytten Almklov

Januar 2022



Isfjell. Mattheo Strømshoved 9 år

Ola Niklas Strømshoved

Under overflaten- Historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien

En kvalitativ studie om historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet

Masteroppgave i organisasjon og ledelse. Innovasjon og endringsledelse

Veileder: Petter Grytten Almklov

Januar 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for sosiologi og statsvitenskap



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Denne masteroppgaven har sett på hvordan historiefortelling kan fungere som ressurs for læring om sikkerhet på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling. Studien ble gjennomført med et kvalitativt forskningsdesign med en fenomenologisk tilnærming, hvor dybdeintervju ble anvendt for data innsamling. Studien ble gjennomført i konteksten av to regionale sikkerhetsavdelinger og intervju av ansatte med lengre erfaring fra klinisk sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis. Totalt seks informanter har gjennom intervjuene bidratt til datagrunnlaget, og de har med bakgrunn i sine mange år med erfaringer gitt et detaljert bilde av hvordan historiefortelling fungerer som ressurs for læring om sikkerhet, på en unik arbeidsplass som sikkerhetspsykiatrien representerer.

Forskningsspørsmålene som på sin side bidro til å nyansere og fokusere problemstillingen, la henholdsvis vekt på hvordan historiefortelling anvendes i praksis på avdelingene, hvordan historiefortelling kan forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet, samt hvordan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling kan være viktig for sikkerheten på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling.

Oppsummert er det gjort to hovedfunn i denne oppgaven: (1) Historiefortelling er med på å skape en dynamisk arbeidspraksis som resulterer i økt pålitelighet og dernest økt sikkerhet.

Understøtting av grunnleggende HRO- prinsipper samt fasilitering for kjerne egenskapene i et resilient system, ble funnet som elementer i denne dynamiske arbeidspraksisen. (2)

Praksisfellesskapet fungerer som en arena og mekanisme hvor historiefortelling blir fortalt og sikkerhetskunnskap i disse historiene blir lært bort.

«I språket er det bare én bokstav som skiller mellom lykke og ulykke. I livet enda mindre»

Hans Børli

Abstract

This master's thesis has looked at how storytelling can function as a resource for learning about security in a psychiatric security hospital. The study was carried out with a qualitative research design, with a phenomenological approach, where in-depth interviews were used for data collection. The study was carried out in the context of two regional security wards and interviews of employees with longer experience from clinical security psychiatric work practice. A total of six informants have contributed to the data base through the interviews, and with the background of their many years of experience, they have provided a detailed picture of how storytelling functions as a resource for learning about security. This in a unique workplace that security psychiatry represents.

The research questions, which in turn helped to nuance and focus the issue, emphasized how storytelling is used in practice in the security wards, how storytelling can simplify the learning process related to security, and how knowledge and experience conveyed through storytelling can be important for security in a security psychiatric ward.

In summary, two main findings have been made in this thesis: (1) Storytelling helps to create a dynamic work practice that results in increased reliability and secondly increased security. Support of basic HRO principles as well as facilitation of the core characteristics of a resilient system were found to be elements of this dynamic work practice. (2) The community of practice functions as an arena and mechanism where storytelling is told and security knowledge in these stories is taught.

Forord

Det å skrive en masteroppgave, for å ikke nevne hele studieløpet, skaper flere gjelder, noen av de må anerkjennes. Jeg vil takke veileder for god veiledning og innsikt, og informantene for deres kunnskap, forståelse, mot og innsikt i sikkerhetspsykiatrisk arbeid og de menneskelige faktorene tilknyttet dette. Sist vil jeg takke samboer og barn for tålmodigheten, tilliten og overbærenheten. Jeg har alltid tenkt at dette er noe vi har gjort sammen.

Jeg begynte på første emnet i masterprogrammet organisasjon og ledelse august 2019. For meg var det et stort sprang fra helsefaglige studier jeg tidligere har gjennomført. Dette både som en utfordring og ut av komfortsonen på hva jeg var trygg på fra før i faglig sammenheng, men også på hva jeg ønsker med dette studiet og mine planer frem i tid.

Faglig har arbeidet med master studiet og denne oppgaven vært en form for dannelsesreise, hvor jeg har fått et helt annet forståelse på meg selv og mine omgivelser. Jeg har vært så heldig å møte mange ulike mennesker med ulike bakgrunn gjennom de ulike emnene i studieløpet. Mennesker med svært forskjellige yrker i forhold til meg selv, men en form for felles målsetning om å besitte noe mer, etter studiet er fullført. En av forståelsene jeg mener selv jeg har opparbeidet gjennom studiet og skriving av denne oppgaven, er at jeg nå forstår verdien av å «vite det du ikke vet», enn før studiets start.

Det har vært svært utfordrende å kombinere familieliv, med fire små barn, sykdom og pandemi, arbeid og hendelser som livet ellers innebærer og det å skrive denne oppgaven. Ønsket om å utarbeide en master oppgave har alltid vært der, til tross for at den viten og tvil om at det krever mye arbeid, parallelt har presentert seg nå og da. Jeg er derfor lettet, og aller mest stolt for å ha klart å fullført denne oppgaven.

Det trengs et samfunn for å oppdra et barn, og det trengs en eller flere nasjoner med disse barna for å utvikle bærekraftig arbeidspraksis og teknologi. Med dette som en form for tenkerekke, håper jeg denne oppgaven kan være med på å interessere og belyse fenomen som ofte er rett foran nesen på oss, men som jeg mener og tror har uutnyttet potensiale i seg.



Trondheim, september 2023

Villblomst i mars

Man kan se de fleste kirkespir herifra.

Solen varmer litt nå,

samtidig er det fortsatt kaldt om nettene.

Vinteren har ikke gått, men våren kommer.

Likevel vokser du frem som få.

Som fortellingen om livet som overvinner døden.

Noen fortellinger får deg til å stirre inn i peisen.

Andre fortellinger gir deg glede, som når du får en

anerkjennelse av en du ikke kjenner.

Fortellinger som får alt det vakre til i verden, til å få ett hint av savn.

Og fortellinger hvor du får mot til å møte det ukjente med strak rygg.

Livet er absurd, men man kan fylle det med

glede, entusiasme og mening.

Noen ganger er fortellinger som ikke endte godt, -

den som betyr mest.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	V
Abstract	VI
Forord	VII
1.0 Innledning	1
1.1 Bakgrunn og forskningskontekst.....	2
1.2 Aktualisering.....	5
1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål	6
1.4 Oppgavens avgrensing og oppbygging	6
2.0 Teori	8
2.1 Organisasjonskultur.....	8
2.1.1 Sikkerhetskultur	11
2.2 Læring i organisasjoner	13
2.2.1 Sosial læringsteori	14
2.3 Eksplisitt kunnskap	14
2.4 Tauskunnskap.....	14
2.4.1 Ostensiv definisjon- budskap som utelater noe man ikke kan si	15
2.5 Læringsprosessen	16
2.6 Historiefortelling.....	17
2.6.1 Fortellingens form	18
2.6.2 Historie versus fortelling	18
2.6.3 Naturlige og strategiske fortellinger	19
2.6.4 Antennarrative.....	20
2.6.5 Meningsskaping (sensemaking)	20
2.7 Praksisfellesskap.....	22
2.7.1 Situert læring.....	24
2.8 Sikkerhet	24
2.8.1 Sikkerhet I og sikkerhet II	25
2.8.2 Sikkerhet og sikkerhet	26
2.9 Risiko.....	26
2.9.1 Høypålitelige organisasjoner- «High reliability organizatinos» (HRO).....	26
2.10 Resilience engineering.....	27
3.0 Metode	29
3.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt.....	29
3.2 Empirisk kontekst	30
3.3 Tema og forskningsspørsmål.....	30
3.4 Forskningsdesign	31
3.5 Valg av metode.....	32
3.6 Utvalgsstrategi	32
3.7 Datainnsamling	33

3.7.1 Dybdeintervju	33
3.7.2 Intervjuguide	34
3.7.3 Intervjuprosessen- generering av empirisk data.....	34
3.8 Analyse av data	34
3.8.1 Bearbeiding av rådata.....	35
3.8.2 Koding	35
3.8.3 Gruppering av koder.....	36
3.8.4 Utvikling av konsepter	37
3.8.5 Diskusjon av konsepter og konseptutvikling	37
3.8.6 Teoriutvikling.....	38
3.9 Vurdering av kvalitet på studien	39
3.9.1 Pålitelighet (reliabilitet).....	39
3.9.2 Gyldighet (validitet).....	40
3.9.3 Generaliserbarhet.....	40
3.10 Min rolle som forsker.....	41
3.10.1 Begrensninger med å studere og analysere egen organisasjon.....	41
3.10.2 Fordeler med å studere og analysere egen organisasjon	42
3.11 Forskningsetiske overveielser.....	43
3.12 Oppsummering.....	44
4.0 Empiriske resultater.....	45
4.1 Dynamisk sikkerhet.....	45
4.2 Fellesskapet som lære	54
5.0 Drøfting.....	62
5.1 Dynamisk sikkerhet.....	62
5.1.1 Organisasjonskultur «Det sitter i veggene»	62
5.1.2 Sikkerhetskultur «Slik gjør vi det her».....	63
5.1.3 En høypålitelig organisasjon Historiefortelling og overvåkenhet	64
5.1.4 «Rødt og grønt lys» Dynamisk sikkerhet gjennom historiefortelling.....	67
5.1.5 Oppsummering.....	71
5.2 Fellesskapet som lærer.....	71
5.2.1 Taus kunnskap «Under overflaten»	72
5.2.2 Historiefortelling «Krigshistorier som pensum»	74
5.2.3 Fellesskapet som mentor «Mester å svenn»	77
5.2.4 Situert læring «Læring uten lærer og eksaminering»	78
5.2.6 Oppsummering.....	80
5.3 Miljø som tillater nytenkning og store ideer	80
5.3.1 Historiefortelling og ledelse- endring må skapes gjennom andre	80
5.3.2 Fremtidens sikkerhetspsykiatri.....	83
5.3.3 Oppsummering.....	84
6.0 Avslutning	85
6.1 Konklusjon	85
6.2 Implikasjoner for praksis og forslag til videre forskning	87
Litteraturliste.....	89

Figurer	Side
<i>Figur 2.1 Kulturens ulike nivåer</i>	10
<i>Figur 2.2 Lærings sirkelen</i>	13
<i>Figur 2.3 Fire ulike former for læring</i>	16
<i>Figur 2.4 Hvordan taus og eksplisitt kunnskap forsterker hverandre</i>	17
<i>Figur 3.1 Stegvis- deduktiv induktiv metode</i>	33
<i>Figur 5.1 Hvordan historiefortelling kan være med på å hente opp informasjon og kunnskap</i>	54
<i>Figur 5.2 Bæresøyler. Bæresøyle for erstatning av prøving og feiling</i>	56
<i>Figur 5.3 Rødt og grønt lys. Evnen til å overvåke</i>	58
<i>Figur 5.4 Hvordan struktur og kultur til sammen utgjør et resilient system</i>	59
<i>Figur 5.5 Historiefortelling som mekanisme for formidling av taus og eksplisitt kunnskap</i>	61
<i>Figur 5.6 Vurderingstrakt. Tre dimensjoner ved sikkerhetsbegrepet som vurderes sammen</i>	62

Tabeller	Side
Tabell 1. Utdrag fra analyseprosess (koder og kodegrupper)	37
Tabell 2. Utdrag fra analyse (kodegruppering og konseptutvikling)	39
Tabell 3. Funn i forskningsprosjektet	73

Vedlegg	
1. Informasjonsskriv til forskningsprosjekt	
2. Intervjuguide	
3. Svarbrev REK- Regionale komiteer for medisinsk helsefaglig forskningsetikk	
4. Svarbrev kompetansesenteret	
5. NSD- Norsk senter for forskningsdata AS. Meldeskjema	

1.0 Innledning

Dette prosjektet dreier seg om hvordan historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling fungerer som en ressurs for læring om sikkerhet. Sikkerhetspsykiatri er fagfeltet som sørger for behandling og utredning av mennesker med alvorlig sinnslidelse og farlighetsproblematikk, som i hovedsak dreier seg om voldelig adferd, og som oftest får døgninnleggelse i de lokale eller regionale sikkerhetspsykiatriske avdelingene i Norge (SIFER, 2019, pkt 4).

I løpet av de siste tiårene har temaet læring i organisasjoner hatt en omfattende utvikling. Fra å være et lite spesialfelt til å bli et av de mest betydningsfulle temaene i organisasjonslitteraturen (Crossan & Guatto, 1996, s. 107-112). Hovedårsaken til denne utviklingen skyldes endrede rammebetingelser for de fleste organisasjoner og arbeidet innenfor forholdsvis forutsigbare og stabile omgivelser, til at man i nyere tid må mestre å tilpasse seg stadig nye raskt utviklende dynamiske omgivelser (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 340).

Min egen læring og kunnskap ervervet i skole sammenheng, har i hovedsak kommet gjennom forelesning og bøker. Her har man blitt bevisstgjort rundt fenomener man ikke viste fantes eller i hvilken grad disse fenomenene forgreiner seg samt nyansene i dem. Vet ikke hvem som sa eller skrev det, men «det å vite, det man ikke vet» legger jeg stor betydning i når det kommer til egen læring. Det å bli kjent med, og da vite om, eksempelvis nye yrker, arbeidspraksiser, naturfenomen og andre fenomener, har fått meg til å undre at læring og kunnskapen man erverver gjennom denne læringen både strekker seg ut i det ukjente, men også det usynlige.

For å konkretisere denne tankerekken, dreier dette seg om læring man har gjort gjennom refleksjon av opplevd erfaring i arbeidspraksis. Ting man har snakket med andre om, og refleksjoner man har gjort underveis og i etterkant som har skapt den viten man har hos seg selv. Ofte vet man både hvor og når «frøet» til tanke og refleksjon oppstår i en læringssammenheng. En forelesning, en dokumentar eller et fenomen over en enkel småprat, er eksempler på opphavet til refleksjon og tankerekke som fører til kunnskap hos en selv. Derimot er min egen opplevelse at jeg ikke alltid kan peke ut tid og sted for dette startpunktet for kunnskapsdannelse. Mye av dette er naturlig da tiden går og ikke alt av inntrykk kan erindres, men noe er også «følbart» men usynlig og uangripelig nok, til at man ikke kan konkludere med en enkel tanke.

Fenomenet befinner seg under overflaten av sosial interaksjon, ikke som kunnskap hos den enkelte, men som et fenomen som oppstår når mennesker samarbeider rundt arbeidsoppgaver. Det er nettopp dette fenomenet, dette sosiale fenomenet kommunisert gjennom en måte å prate på, som har vekket interessen for

å undersøke essensen i historiefortelling og hvordan det finnes innovasjon og utnyttede ressurser i det man, iallfall jeg, i en grad har tatt for gitt.

Min intensjon er å avdekke hvordan historiefortelling blant de ansatte på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling anvendes og hvordan historiefortelling fungerer som formidlingsmåte om kunnskap om sikkerhet. Videre vil jeg se på hvorfor kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling kan være viktig for sikkerheten på avdelingen og hvordan nettopp denne læringskomponenten i historiefortelling fungerer som ressurs for videreføring av noe uttalt organisasjonsspesifikt bevart i det kollektive minnet.

Oppgaven anses som å ha overføringsverdi innad i organisasjonen som forskes på, psykisk helsevern på et overordnet plan i både offentlig- og privat sektor, så vel som på tvers av de fleste virksomheter hvor ansatte arbeider tett sammen. Og da særlig virksomheter som arbeider med sikkerhet som et bakteppe for å utføre tjenesten og oppdrag på en sikker og forsvarlig måte. Videre anses oppgaven som et tilskudd til sikkerhetspsykiatrien og litteraturen om sikkerhet. Håper denne studien kan være nyttig lesning.

1.1 Bakgrunn og forskningskontekst

Siden uteksaminering fra sykepleiestudiet ved Høgskolen i Sør- Trøndelag 2014, i dag Norges tekniske- naturvitenskaplige universitet (NTNU), har jeg arbeidet fast som sykepleier ved et av landets regional sikkerhetsavdelinger. I denne perioden har jeg parallelt med arbeidet i regional sikkerhetsavdeling gjennomført to videreutdanninger i henholdsvis voldsrisikovurdering og håndtering av mennesker med psykiske lidelser ved Høgskolen i Molde i 2016, og videreutdanning i psykisk helsearbeid fra NTNU i 2017.

Jeg husker min første dag som sykepleierstudent ved den regionale sikkerhetsavdelingen og inntrykket jeg fikk, veldig godt. Møte med det jeg opplevde som en autoritær arbeidsplass med et bakteppe som bar preg av alvor. Likevel gikk denne opplevelsen av det det ukjente, noe fremmed og usikkerhet, fort over til opplevelsen av noe trygt, gjenkjennbart og inkluderende. Til tross for ting jeg hadde hørt i forkant, mine egne antagelser om hvordan en slik arbeidsplass kunne være, ble jeg raskt overasket da jeg fikk observere hvordan ansatte samhandlet med pasientene på en helt hverdagslig måte som jeg ikke forventet. Det ble tydelig for meg at det var mekanismer i arbeidspraksisen her som gjorde det slik at både verdig ivaretagelse av pasienten og opprettholdelse av en trygg arbeidsplass, kunne sameksistere.

Norsk sikkerhet- og rettspsykiatri er fagområder som har gjennomgått markante endringer i løpet av historien. Den første moderne utilregnelighetsparagrafen i Norge ble nedfelt i kriminalloven av 1842. Denne loven slo fast at «galne og afsindige» ikke kunne straffes og dømmes til fengsel, uansett forbrytelse. Seks år senere, fastslo sinnsykeloven av 1848, at kriminelle sinnsyke ikke kunne behandles sammen med ikke-kriminelle sinnsyke. Dette medførte at disse to lovene førte til at kriminelle sinnsyke verken kunne fengsles

eller legges inn i sinnsykeasyl. Farlige sinnsyke kunne eller skulle i prinsippet ikke tas hånd om av myndighetene og skulle slippes fri. Dette ble naturlig nok ikke opplevd som akseptabelt og som et resultat av dette ble kriminelle sinnsyke, til tross for lovverk, satt i fengsel eller innlagt på asyl, avhengig av hvor alvorlig lidelsen og farligheten deres var (Thomassen, 2010, s. 32-33).

Statistikk over gjennomsnittlig liggetid viser at det var snakk om oppbevaring fremfor behandling av pasienter, da pasientene ble værende over flere år i disse institusjonene. Enkelte ble værende livet ut etter at de først ble lagt inn (Pedersen & Kolstad, 2009, s. 1). Siden starten på 1970- tallet frem til årtusenskiftet skjedde den en omfattende nedbygging av sengeplasser innen psykisk helsevern. Dette medførte nedleggelse av store fasiliteter og behandling og pasientløp gjennomgikk store endringer. Fra å være inneliggende på institusjon over lang tid, var nå mye av behandling og oppfølging flyttet ut til kommunale bo- tilbud, poliklinikker, institusjoner med lavere omsorgsnivå og ambulerende tjenester.

I denne sammenheng har tjenestene innen psykisk helsevern blitt modernisert i form av nye og mer nyansert tjenestetilbud og krav til sikkerhet som en grunnleggende forutsetning for å kunne utføre disse tjenestene. Dette fører riktig nok med seg en hel del nye utfordringer i skjæringspunktet mellom individets egenrådighet og sikkerheten i samfunnet. Dilemmaer som at fenomenet tvang strider mot den norske «folkesjela» samtidig som at samfunnet skal vernes mot mennesker som utgjør en fare, eller gjenstridige problem som «svingdørspasienten», hvor det strides om det er politiet, helsetjenestene eller øvrige myndigheter som har ansvaret for den bestemte borgeren, er eksempler på slike dilemmaer.

I dag anvendes begrepet sikkerhetspsykiatri som ikke historiske begreper, men som et begrep tatt i bruk de siste to tiårene på avdelinger med særlig høy sikkerhet og som opererer under eget lovverk og forskrifter. Sikkerhetspsykiatriske institusjoner er kun en liten del av psykiske helsevern i Norge. I 2019 var det 15 helseforetak som hadde sikkerhetspsykiatriske tjenester. Tre regionale sikkerhetsavdelinger med seks døgnenheter, 15 lokale avdelinger med 19 døgnenheter. Til sammen utgjorde dette 220 døgnplasser med tilbud om å behandle pasienter med behov for dette omsorgsnivået (Oslo universitetssykehus, 2019, s. 6).

I de senere år er det lagt stadig mer vekt på den kompetansen en organisasjon har, er dens fremste strategiske fortrinn. Det innlysende er den individuelle erfaringen og kunnskapen til de enkelte ansatte i organisasjonen, men det gjelder også hvordan disse enkeltindividene er i stand til å dele kunnskap og erfaring med andre. Dette dreier seg om alt fra hvordan organisasjonen er strukturert, til hvordan kulturen er og hvordan man kommuniserer med andre (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 44).

Man kan kjøpe og betale for formell kompetanse, som eksempelvis ansette en person med en gitt utdanning, men man får nødvendigvis ikke med seg den unike organisasjonsspesifikke kunnskapen som de ansatte i

organisasjonen har. Med andre ord kan man kopiere, eksempelvis et belønningssystem som en vellykket virksomhet har, men det er mye mer utfordrende å kopiere den kulturen som får strukturen til å fungere optimalt. Videre kan man kopiere en formell struktur, men ikke tilliten som har er utviklet i en virksomhet som kontinuerlig gjør at strukturen fungerer godt.

Med essensen i de to avsnittene overfor, fikk meg til å tenke på en setning en gang hadde hørt. Tror det var min far som sa det «let ferdig på eget rom, før du leter under kjøkkenbenken». Budskapet i dette tenkte jeg ikke på så grundig da. Men i dag tror jeg har forstått betydningen. Utsagnet forstår jeg i dag som at det du ofte letter etter er hvor du lette først, men ikke fant det, før man går grundig til verks og leter i «dybden». Gjerne bak alt rotet. Videre er min antagelse at det eksisterer uante uutnyttete potensiale i den tause dimensjonen i arbeidspraksisen på sikkerhetspsykiatriske avdelinger. Denne interessen og nysgjerrigheten satt i sammenheng med behovet for innovasjon og bærekraft i et raskt utviklende samfunn, er det som er bakgrunnen for temaet i dette forskningsprosjektet.

Organisasjonskultur, læring i organisasjoner og sikkerhet som er valgt som det teoretiske rammeverket for oppgaven, er det skrevet og utført mye forskning på, men det har vært utfordrende å finne forskning som sier noe om hvordan denne teorien kan knyttes til psykiatriske helsetjenester som kontekst. Særlig den uformelle siden av psykiatriske virksomheter fines det lite litteratur på. Sikkerhet som er kjernen i sikkerhetspsykiatrien, og hvordan uformelle sider ved denne arbeidspraksisen fungerer, er det ikke funnet noe forskning på.

Denne utfordringen, en form for skjult fenomen, var det som vekket interessen for problemstillingen i denne oppgaven. Hvordan man nettopp kan få den organisasjonsspesifikke kunnskapen, «gullet» når det gjelder kunnskap, opp til overflaten og synlig og tilgjengelig for flere enn bare de som deltar i arbeidspraksisen hvor den eksisterer og anvendes.

Konteksten for forskningsprosjektet vil være Sikkerhetsbygget, fra nå av referert til som «avdelingen», også tidligere kjent som regional sikkerhetsavdeling Brøset. Avdelingen sto ferdig høsten 2021, første av sitt slag i Norge, tilpasset for pasientgruppen og samfunnets krav. Avdelingen tilbyr sikkerhetspsykiatrisk behandling til mennesker med alvorlig sinnslidelse og farlighetsproblematikk samt observasjon av mennesker hvor det skal vurderes tilregnelighet. Avdelingen er en del av organisasjonen St. Olavs hospital, og har lange tradisjoner innen sikkerhetspsykiatri, og har som hovedmål og samfunnsoppdrag, å gjøre pasientene i stand til å motta behandling og oppfølging på et lavere omsorgsnivå ved å redusere risikofylt adferdsavvik, i og utenfor institusjon.

1.2 Aktualisering

I dagens informasjonssamfunn er det høyest sannsynlig at befolkningen er mer opplyst rundt psykisk helse og psykisk lidelse, enn for bare noen år tilbake. Denne allmengjøringen av psykisk lidelse satt i sammenheng med stigmaer som ofte er forbundet med dette, samt samfunnsutfordringer, aktualiserer stadig temaet som dreier seg om mennesker psykiske helse, og i den sammenheng tjenestetilbudene som skal møte og skapes for dette.

Som nevnt innledningsvis er sikkerhetspsykiatrien som helsetjeneste en stadig aktuell virksomhet i Norge. I likhet med andre virksomheter må også de sikkerhetspsykiatriske tjenestene utvikle seg med tiden i form av teknologi, økt kapasitet og bærekraftige tjenesteløsninger. Regionalt kompetansesenter for sikkerhets-, fengsels- og rettspsykiatri (SIFER) kom 9. september 2020 med en statusrapport for sikkerhetspsykiatrien i Norge. Rapporten beskriver at andel pasienter med en schizofrenidiagnose som hoveddiagnose har økt fra ca halvparten av pasientpopulasjonen i 2005, til 3/4 av pasientpopulasjonen i 2019. Lovendringer satt i gang av justissektoren har endret pasientsammensetningen, noe som har ført til at sikkerhetspsykiatriske sengeplasser blir i større grad belagt av personer innlagt etter ulike strafferettslige grunnlag. Denne beslagleggingen av sengeplasser parallelt med i en tid hvor totalt antall sengeplasser blir færre år for år, setter hele det psykiske helsevernet under press (SIFER, 2019, s. 1). Dette økte behovet for kapasitet og optimalisering av de psykiatriske tjenestetilbudene aktualiserer temaet i oppgaven.

På politisk plan er det en kontinuerlig debatt om hvilke veivalg og hvilke ressurser man skal avvende for å håndtere psykisk syke mennesker med voldsproblematikk. De senere årene har det vært en stadig økende interesse i befolkningen og media, og lovgivning og rammebetingelser blir stadig aktualisert ved nye alvorlige voldshendelser, som innebærer oppfølging og behandling i det psykiske helsevernet (Haaland, 2020, s. 0).

Satt i sammenheng med de to avsnittene over, trenger den norske velferdsmodellen stadig fornying. Ikke fordi den ikke fungerer, men fordi den er under press i takt med kontinuerlige dynamiske omgivelser. Nye bærekraftige løsninger og innovasjon må på plass for å møte denne utfordringen. Psykisk helse er alles anliggende. I Norge lever vi godt å lenge, men vi har utfordringer når det kommer til psykisk helse i befolkningen. Innovasjon og bærekraftige løsninger må også til her. Samtidig trenger ikke disse løsningene nødvendigvis å være en eller annen ny oppfinnelse, teknologi eller måte å gjøre ting på, men snarere en allerede eksisterende kunnskap og arbeidspraksis enkelte virksomheter allerede besitter og som kan spres internt i organisasjonen og utover dette.

1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål

Med bakgrunn i interessen som beskrevet innledningsvis, vil temaet i denne studien omhandle historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien. Oppgaven og arbeidet med undersøkelsen vil bli skrevet ut ifra følgende problemstilling:

Hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet?

Ønsket gjennom undersøkelsen er å se på faktorer som kan være med på å kartlegge og beskrive mekanismene bak historiefortelling på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling, og hvordan dette fungerer som en ressurs for læring og kunnskapsformidlingsform. For å operasjonalisere dette har problemstillingen blitt inndelt i tre forskningsspørsmål:

1. Hvordan anvendes historiefortelling i praksis på den aktuelle avdelingen?
2. Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet?
3. Hvordan kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?

1.4 Oppgavens avgrensning og oppbygging

Denne oppgaven er avgrenset til offentlig sektor, hvor to sengeposter ved regionale sikkerhetsavdelinger Sikkerhetsbygget Østmarka, avdeling for sikkerhet-, fengsel og rettspsykiatri i organisasjonen St. Olavs hospital, ble anvendt som kontekst. Empirien er innhentet fra ansatte som har lengre erfaring og arbeider ved disse to postene.

Oppgavens primære teoretisk tilnærming vil være organisasjonskultur, sikkerhet, læring, taus kunnskap og historiefortelling. Videre vil teori om høypålitelige organisasjoner, praksisfelleskap og resiliens, være sentral mot slutten av oppgaven.

Oppgaven er inndelt i 6 kapitler: (1) Innledning, (2) Teori, (3) Metode, (4) Empiri, (5) Drøfting og (6) Avslutning. Hvert av kapitlene vil ha egne underkapitler.

I neste kapittel (2) presenteres teorien som benyttet i dette forskningsprosjektet. Videre presenteres metoden som er anvendt for data innsamling i kapittel 3. Kapittel 4 beskrives empirisk analyse av datamateriale. I kapittel 5 drøftes funnen fra empirien i tilknytning til oppgavens teori del. I siste kapittel (6) vil refleksjoner, implikasjoner for praksis og tanker rundt videre forskning bli presentert.

Kursive er anvendt gjennom oppgaven for å referere til begreper i teori, sitater og figurer. Videre i oppgaven vil «avdelingen» bli anvendt når det refereres til de to sengepostene som prosjektet har avendt som forskningskontekst.

2.0 Teori

I dette kapitlet presenteres teorien oppgaven legger til grunn for studiet av sikkerhetspsykiatrien ST. Olavs Hospital Sikkerhetsbygg RSA Østmarka sykehus. Hvordan historiefortelling fungerer som ressurs for læring om sikkerhet i denne virksomheten er oppgavens problemstilling. Med dette som bakgrunn er organisasjonskultur, læring i organisasjoner, tauskunnskap, praksisfelleskap, sikkerhet og risiko, resiliens engenering og historiefortelling valgt som nøkkelteori. Det kunne vært aktuelt og trukket inn blant annet mer teori om historiefortelling og teori knyttet til ulike læringsformer, men oppgaven ønsker å komme med bidrag til sikkerhetspsykiatrien og sikkerhetslitteraturen. Det er derfor valgt å anvende litteratur som i hovedsak dreier seg om organisasjon og sikkerhet.

Teorikapitlet innledes først med hva organisasjonskultur er. Deretter presenteres teori om lærende organisasjoner og fenomenet tauskunnskap. Historiefortelling som formidlingsmåte og praksisfelleskap som fenomen vil så bli redegjort for. Til slutt i teorikapitlet vil fenomenene sikkerhet og risiko samt resiliens engenering bli redegjort for. Under hvert teoretisk begrep som blir presentert vil det komme tilleggskapitler som går noe mer i dybden med begrep i forlengelse av overnevnt teori. Dette for å forklare begrep som anses som viktig for å kaste lys over besvarelsen av oppgavens problemstilling. Dette er teori som vurderes som godt grunnlag for å være med på å besvare problemstillingen.

2.1 Organisasjonskultur

Forestillingen om *organisasjonskultur* har stadig blitt mer aktuelt og populært etter 1980-tallet, hvor man for alvor erkjente at det var mer enn bare teknologi og økonomi som var avgjørende for å fungere og lykkes som organisasjon. Videre var erkjennelsen av at en vesentlig andel av produksjonen i industrilandene handlet om immaterielle tjenester og relasjon mellom mennesker. At menneskers felles eller ikke felles oppfatninger hadde stor betydning for hva man fikk ut av organisasjonen, fremmet tanken om kultur og dens tilknytning og sammenheng med organisasjonen (Strand, 2001, s. 180).

Litteraturen om organisasjonskultur er langt fra entydig i sin tolkning om hva kultur er. Man tar for gitt at kultur er noe subjektivt, noe som befinner seg i mennesker hjerte og sinn, og som ofte finner andre uttryksformer enn det som er vanlig i de tilsynelatende rasjonelle formene av organisasjonen. Man kan likevel forstå organisasjonskultur som hva man generelt forstår og tolker med begrepet kultur i samfunnet. Derimot det som skiller organisasjonskultur fra kultur fra den generelle oppfatningen av kultur, er at organisasjonskultur eksisterer innenfor en organisasjons rammer (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 123).

Organisasjonskultur står i motsetning til organisasjonsstrukturen, og danner den uformelle delen av organisasjonen. Et sentralt kjennetegn ved de fleste definisjoner på organisasjonskultur, er at de har eksplisitt fokus på tanker, meninger og opplevelser som er felles for flere mennesker i den samme organisasjonen. Og et stadig tilbakevendende kjennetegn i organisasjonslitteraturen, på definisjonen av organisasjonskultur, er at organisasjonskultur består av grunnleggende antagelser, verdier og normer. Disse er felles for menneskene som arbeider i den samme organisasjonen (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 123).

En mye anvendt definisjon i organisasjonslitteraturen er Edgar Schein`s definisjon av organisasjonskultur som følger:

Organisasjonskultur er et mønster av grunnleggende antakelser utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpassing og intern integrasjon- som har fungert tilstrekkelig bra til at det blir betraktet som sant, og som derfor læres bort til nye medlemmer som den riktige måten å oppfatte på, tenke på og føle på i forhold til disse problemene (Schein, 1985, s. 9).

Definisjonen til Schein har flere sentrale poeng. For det første understreker definisjonen at organisasjonskultur knyttes til en eller annen gruppe mennesker som deler ett sett av *grunnleggende antagelser*. Noe som enkelt individet ikke er seg selv bevisst (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 124). For eksempel kan en slik grunnleggende antagelse være at det er en dypere enighet blant de ansatte at «det er høy tillit til at man kjenner intensjonene til kollegaene og at de stiller opp og gjør det som kreves i kritiske situasjoner» eller at «de ansatte har en opplevelse av tilhørighet til avdelingen utover arbeidsforholdet».

For det andre beskriver definisjonen at kultur er basert på *læring*. Denne læringen dreier seg om hvordan man tilpasser måten organisasjonen drives på og hvordan kulturen i organisasjonen tilpasser seg nye erfaringer og endringer. Etter Schein`s definisjon er læring knyttet til to forhold; ekstern tilpassing og intern integrasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 124). Ekstern tilpassing kan for eksempel være når et sykehus organiserer nye tjenestetilbud for å imøtekomme samfunnets behov. Hvordan avdelinger seg imellom på sykehuset samarbeider for å utføre tjenestetilbudet og realisere organisasjonens mål, er eksempel på intern integrasjon.

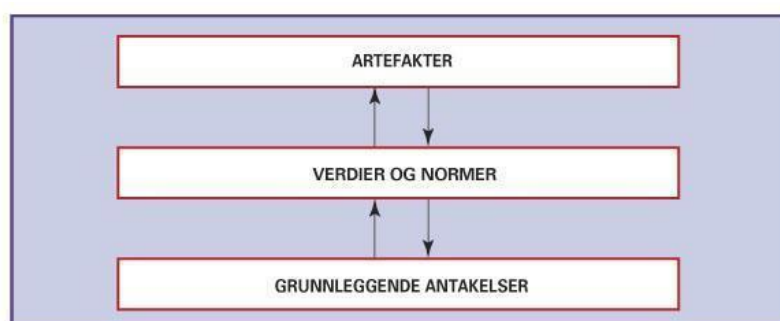
For det tredje fremhever definisjonen at kultur opprettholdes bare så lenge den *oppfattes som riktig*. Kulturen blir fortløpende testet opp mot virkeligheten gjennom praksis, og vil med stor sannsynlighet endres hvis den viser seg at en eller flere grunnleggende antagelser er gale (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 125). For eksempel kan en slik grunnleggende antagelse være at «flere ansatte fører til økt sikkerhet». Ny grunnleggende antagelse er at «færre ansatte fører til roligere pasienter». Dette resulterer videre i at det er

færre ansatte i gitte situasjoner for å opprettholde sikkerheten, noe som i utgangspunktet kan virke motstridende.

For det fjerde poengterer definisjonen at den dominerende kulturen i en gruppe vil bli lært bort *til nye medlemmer* som den riktige måten å tenke på, oppfatte og føle på, når man møter på bestemte situasjoner og utfordringer. På denne måten sosialiseres nye medlemmer inn i gruppens meningsverden, og lærer dermed hvordan ulike aspekter ved arbeidet bør oppfattes og forstås, hva er riktig og galt, og ellers hva passende adferd «kjørereglene» er (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 125). Eksempelvis kan det å «opprettholde en kollektiv autoritet og korrigerer upassende atferd hos en pasient» være en forventning som kulturen implisitt lærer bort til nye ansatte.

Det siste poenget i definisjonen til Schein presiserer at organisasjonskultur har noe med *følelser* å gjøre. Organisasjonskultur dreier seg ikke bare om hva man oppfatter og hvordan man tenker. Følelser påvirker hvordan vi skaper oss meninger rundt handlinger. Hvordan man vurderer, tenker og opplever rundt ulike aspekter ved arbeidet, kan være sterkt preget av følelser (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 125).

Organisasjonskultur kan observeres, studeres og analyseres direkte. De kulturelle nivåene varierer fra de veldig tydelige manifestasjonene som vi kan sanse (se, høre og ta på), til de dypt følte grunnleggende antagelsene som man tar for gitt og som kommer ført til uttrykk når man snakker fortrolig med medlem av gruppen. Edgar Schein beskriver at kultur kan analyseres på tre ulike nivåer illustrert i *figur 2.2* (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 125).



Figur 2.1 Kulturens ulike nivåer (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 126)

Det øverste mest konkrete nivået er *artefakter*. Kulturelleuttrykk som kan sanses. Dette er fysiske objekter, omgivelser og observerbar atferd. Uniformer på sykehuset er eksempel på et lett gjenkjennelig kulturuttrykk (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 126).

Neste nivået er *verdier og normer*. Dette nivået dreier seg om verdier og normer som deles av majoriteten av medlemmene i gruppen, og gruppens felles oppfatning på hvordan aspekter ved arbeidsplassen bør og ikke

bør være (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 126). For eksempel kan dette være hvordan man skal møte og håndtere truende atferd hos en pasient.

Det nederste nivået er *grunnleggende antagelser*. Edgar Schein beskriver dette som kulturens «DNA». Oppfatninger og meninger om noe som gjennom kollektiv fortolkning i sosiale grupper etablerer seg som sannheter, som vanskelig lar seg diskutere, og derfor er krevende og utfordrende og vanskelig og endre. Schein identifiserer syv dimensjoner som kan benyttes for å skille ulike kulturer fra hverandre:

- 1) *Hvordan forholdet mellom organisasjon og omgivelser oppfattes*. Er organisasjonen aktiv og førende i møte med omgivelsene, eller er oppfatningen at organisasjonen er passiv og under press for å tilpasse seg til omgivelsene?
- 2) *Hvilket syn man har på menneskers handlinger*. Ligger det i menneskets natur å aktivt påvirke, eller være passiv og tilpasse seg omgivelsene og det som skjer. Er handlinger i hovedsak rasjonelle eller følelsesstyrt.
- 3) *Hvordan organisasjonen kommer fram til «sannhet»*. Blir «sannheten» stadig testet opp mot idealet, eksempelvis nyere forskning, ved at man har tillit til ekspertise, eller at man gjennom fellesskapet kommer til enighet om hva som er «sant».
- 4) *Hvordan organisasjonen betrakter tid*. Hvilket tidsperspektiv ser man organisasjonens aktiviteter i? Er organisasjonen opptatt av fortid, nåtid eller fremtid?
- 5) *Hvilke antagelser man har om menneskelig natur*. Forstår organisasjonen mennesket som noe grunnleggende «godt» eller «ondt»? Eller er menneskets verdier noe som bestemmes av situasjoner og omgivelser?
- 6) *Hvilket syn har man på relasjoner mellom mennesker*. Skal man opptre «kalkulerende» og rasjonell eller «varm» og med følelser? Konkurransen mellom kollegaer eller samarbeid. Hva er den «riktige» måten for mennesker å relatere seg til hverandre på? Hvordan er makt og myndighet fordelt innad i gruppen? Er enkeltindividet deltakende, eller skal andre ta beslutninger?
- 7) *Hvilket syn man har på konflikt*. I hvilken grad skal uenighet tolereres? Bør gruppen være homogen eller heterogen? (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 127-128).

2.1.1 Sikkerhetskultur

Oppmerksomheten rundt fenomenet *sikkerhetskultur* skjøt fart fra midten av 1980-årene, og kan sees i sammenheng med den kulturelle bølgen som skjedde i organisasjonsforskningsfeltet generelt i dette tidsrommet. Sikkerhetskultur ble for første gang anvendt som en overordnet forklaringsmodell i granskninger etter større ulykker og katastrofer. Tsjernobyl-ulykken i 1986 og brannen ved undergrunnen ved King's Cross i London 1987, er eksempler på katastrofer som aktualiserte konseptet sikkerhetskultur (Kongsvik, Albrechtsen, Antonsen, Herrera, Hovden & Schiefloe, 2018, s. 221).

Sikkerhetskultur kan forstås som en form for subkultur i den rådende kulturen i organisasjonen, hvor delte grunnleggende antagelser, verdier og normer og dernest holdninger til sikkerhet og nødvendigheten av risikovurdering og ulykkesforebygging. Sikkerhetskultur kan defineres slik:

«Sikkerhetskultur er de felles verdier, normer og virkelighetsoppfatning relatert til sikkerhet som utvikler seg i en organisasjon når medlemmene samhandler med hverandre og omgivelsene»
(Kongsvik et al., 2018, s. 222).

Innen litteraturen om sikkerhetskultur er det et skille mellom det funksjonalistiske og fortolkede perspektivet. Innenfor det *funksjonalistiske perspektivet* anses kultur som et verktøy som kan kontrolleres og anvendes innen strategi av ledelsen for å nå bestemte mål. Ordet «funksjonalistisk» peker på kultur som noe sentralt for organisasjonens fungering. Dysfunksjonelle kulturer må endres for at organisasjonen skal fungere og nå sine mål. Perspektivet kan beskrives som en «ovenfra og ned» - tilnærming til kultur. Her deles ofte sikkerhetskultur opp i enkeltelementer og presenteres ofte gjennom isolerte kontroll- og prediksjonsmodeller. Sett i et slikt lys representerer dette perspektivet en form for tingliggjøring av kultur. Perspektivet er i hovedsak knyttet til teoretikere innen ingeniørfaget (Kongsvik et al., 2018, s. 222).

I det *fortolkede perspektivet* forstås kultur som et felles kognitivt rammeverk som påvirker og legger føringer for hvordan vi tenker om oss selv og hvordan vi forstår omgivelsene. Gjennom dette perspektivet betraktes kultur som fundamentet for utvikling av felles oppfatninger og identitet blant medlemmene som til sammen utgjør gruppen i organisasjonen. Perspektivet beskriver kultur som et komplekst og nyansert fenomen som skapes, omskapes og gjenskapes gjennom alle former for samhandling, og som kan forstås som en meningsskapende «nedenfra og opp» - prosess. Ledelsens evne og muligheter til å påvirke og styre kulturen betraktes som begrenset eller ikke eksisterende (Kongsvik et al., 2018, s. 222).

Kultur «eies» ikke av noen, og forsøk på å endre dette kan ofte resultere i å bli gjenstand for motarbeidelse, da spesielt hvis slike forsøk strider med allerede eksisterende grunnleggende antagelser. Som nevnt tidligere kan sikkerhetskultur forstås som en subkultur til den overordnede kulturen, som innebærer at sikkerhetskulturen ikke er integrert over hele spennet av organisasjonen. En slik form for differensiering av oppfatning knyttet til kultur mellom ulike grupper er sannsynlig i organisasjoner over en viss størrelse, og der det er ulik arbeidsdeling mellom ulike profesjoner og arbeidsoppgaver (Kongsvik et al., 2018, s. 222). For eksempel kan forståelsen og praktiseringen av sikkerhetskulturen være markant forskjellig mellom en psykiater og en sykepleier, da sykepleieren til daglig arbeider «står nærmere faren» som pasienten utgjør, enn hva legen gjør til daglig. Forskjellen mellom sikkerhetskulturen mellom psykiater og sykepleier kan eksempelvis presentere seg gjennom hvordan man snakker om og tilnærmer seg faren.

2.2 Læring i organisasjoner

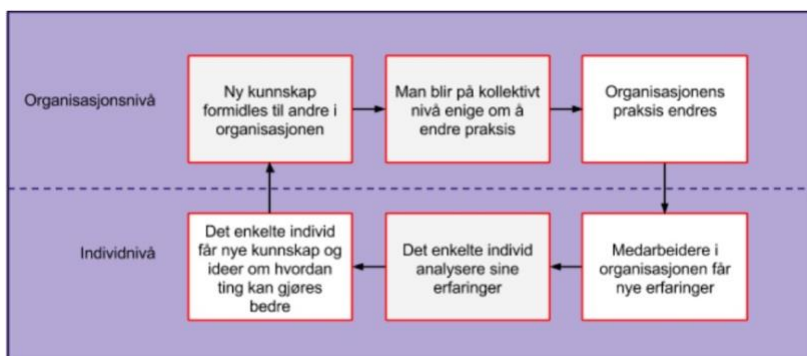
Begrepet lærende organisasjoner ble introdusert på tidlig 1990- tallet og går ut ifra en idé om at organisasjoner må ha evnen til å lære å tilpasse seg endringer i eksterne handlingsbetingelser, på samme måte som en levende organisme (Maier, Prange & Rosenstiel, 2001, s. 14-34). Relatert til ideen om lærende organisasjoner er ideen om at organisasjoner kjennetegnes av en form for «organisatorisk kunnskap» (Spender, 1996, s. 47) eller «organisatorisk hukommelse» (Anderson & Sun, 2010, s. 131), som både er noe mer og noe annet enn summen av organisasjonsmedlemmenes individuelle bevissthet (Weick & Roberts, 1993, s. 357-381).

For å forstå mekanismen i læring i organisasjoner, er det nødvendig å forstå læringsprosessen, det vil si hvordan organisasjonen lærer, og læringsinnholdet, det vil si hvilken kunnskap organisasjonen lærer. I store deler av litteraturen om læring i organisasjoner, beskriver begrepet læring at man tilegner seg ny kunnskap og at man endrer atferd. Læring er dermed en prosess hvor «*mennesker og organisasjoner tilegner seg ny kunnskap, og endrer sin atferd på grunnlag av denne kunnskapen*» (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 341).

Til tross for mange ulike definisjoner på læring i organisasjonslitteraturen, inneholder de fleste definisjoner både en kunnskaps- og handlingskomponent. Kort sammenfattet kan man beskrive at læring finner sted i en organisasjon når den: registrerer *stimuli* (organisasjonen registrerer noe den mener bør gjøres noe med), *problemanalyse* (organisasjonen analyserer hvorfor dette har hendt) og *iverksettelse* (tiltak for å løse problemet) (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 342).

Videre beskriver ulike definisjoner på begrepet læring om en rekke forutsetninger som må være til stede for at læring finner sted i organisasjonen. Tre grunnleggende forutsetninger må være til stede: en eller annen i organisasjonen må erfare noe av *relevans* for organisasjonens fungering (et individ reflekterer over egen erfaring), det individet opplever og lærer må *spres* til andre i organisasjonen (intern kommunikasjon og overføring), og medlemmer i organisasjonen må *omsette* den kollektive kunnskapen til kollektiv atferd (kunnskap må praktiseres) (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 342).

Under i figur 2.2 illustreres sammenhengen mellom individuell og organisatorisk læring.



Figur 2.2 Læringsirkel. Sammenhengen mellom individ- og organisasjonsnivå (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 343)

2.2.1 Sosial læringsteori

Sosial læringsteori supplerer forståelsen av læring, blant annet ved å peke på at mennesker kan lære selv uten å erfare. Man kan lære ved å oppfatte og tenke seg til hva andre har gjort og erfart, for så å relatere dette videre til egen situasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 346). Eksempelvis kan dette være når en nyansatt hører på krigshistorier fra erfarende på avdelingen, både hva som ble gjort og forventninger knyttet til slike situasjoner, og senere relatere dette til egen opplevelse og inkorporere dette i eget handlingsmønster.

Kjernen i sosial læringsteori er vi behøver ikke å oppleve alt selv for å lære, andre kan tilføre oss modeller for hvordan man bør handle i ulike situasjoner. Når andres erfaring blir grunnlag for egen læring, er det viktig å forstå hvorfor vi lytter til det noen forteller og ikke hører på hva andre sier. Spørsmålet hvem lærer vi av? Står sentralt i en slik læringsprosess (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 346).

2.3 Eksplisitt kunnskap

De senere år har det vært en økende interesse for hvordan læring i organisasjoner fungerer og hvordan dette kan utvikles. I et samfunn preget av organisasjoner med stadig økende krav til utdanning og kompetanse hos den ansatte. Knowledge management er et aktuelt begrep, og mange forsøker å finne ut hvordan kunnskap i organisasjoner kan formidles og anvendes mer effektivt (Ekman, 2012, s. 85).

Den tradisjonelle måten å formidle kunnskap på er gjennom formalisert læring, ofte gjennom skriftlige dokumenter (elektronisk eller på papir) eller undervisningssituasjoner, «klasseromsliknende», hvor en person når ut til flere samtidig (Ekman, 2012, s. 85). Denne kunnskapen går under begrepet *eksplisitt kunnskap*, erfaringer og kunnskap man kan sette ord på, og som ofte preger samtaler og diskusjoner mellom ansatte i organisasjonen (Clegg, Kornberger, Pitsis & Mount, 2019, s. 323). Eksempelvis er eksplisitt kunnskap på et sykehus, kunnskap som formalisert skriftlig og settes i system i form av strukturer, husordensregler, rutiner og prosedyrer.

2.4 Tauskunnskap

Organisatorisk læring innebærer at flere mennesker lærer og tilegner seg ny kunnskap, og hvor organisasjonen enhetlig handler på den nye kunnskapen som er ervervet. Organisatorisk læring kompliseres ved at flere individer skal lære, i motsetning til ett individ. En utfordring som ofte organisatorisk læring fører med seg, er at svært mye av læringen som finner sted i organisasjonen, skjer og forblir kun hos det enkelte individet. Videre skjer mye av læringen ofte uten at den enkelte er bevisst over dette selv.

Kunnskapen er skjult, både for en selv og andre. Dette fenomenet går under begrepet *taus kunnskap*, kunnskap som den enkelte har, men som man ikke klarer å formalisere og formidle til andre (Polanyi, 2000, s.16).

Begrepet taus kunnskap ble introdusert i boken «*Den tause dimensjonen*» (1966), av vitenskapsteoretikeren Michael Polanyi. Polanyi beskriver hvordan «*vi kan vite mer enn vi kan si*» (Polanyi, 2000, s. 16). Det kan virke opplagt, men det er ikke like enkelt å beskrive nøyaktig hva det betyr. En «bare gjør ting» fordi man har erfart at det gang etter gang fungerer godt. Kunnskap som den enkelte har opparbeidet seg litt etter litt.

Polanyi bruker gjenkjenning av menneskers ansikt, som et eksempel hvor vi kan vite mer enn vi kan si. Vi kan kjenne igjen et ansikt på en person vi kjenner, blant millioner av andre. Samtidig klarer vi normalt sett ikke å si hvordan vi er i stand til å kjenne igjen et kjent ansikt. Mesteparten av denne kunnskapen mestrer vi dermed ikke å formulere. Politiet har en metode som muliggjør at man kan kommunisere mye av denne kunnskapen. En stor samling av bilder som viser forskjellige munn, nese, øyer og andre trekk. Vitnet velger enkelttrekkene til ansiktet han eller hun kjenner igjen fra de ulike bildene, og de ulike elementene kan settes sammen slik at de gir en nokså god likhet med dette ansiktet. Dette indikerer at vi likevel kan kommunisere vår kunnskap om fysiognomi (utseende) (Polanyi, 2000, s. 16).

Ved å få tilstrekkelig med uttrykksmidler, kan man allikevel kommunisere kompleks informasjon om en fysiognomi. Metoden politiet anvender forandrer allikevel ikke det faktum at vi tidligere visste mer enn det vi på det tidspunktet kunne fortelle. Dessuten kan politiets metode kun anvendes vis vi vet hvordan vi skal velge ut de ulike trekkene i bildesamlingen som stemmer overens med de vi husker, og her kan vi ikke si hvordan vi gjør dette. Denne måten å kommunisere på viser at vi besitter en kunnskap som vi ikke kan ordlegge (Polanyi, 2000, s. 17).

2.4.1 Ostensiv definisjon- budskap som utelater noe man ikke kan si

Alle deskriptive vitenskaper forsøker å beskrive fysiognomier som ikke kan beskrives fullstendig med bare ord, ikke engang ved hjelp av bilder. Likevel lærer man bort disse forekomstene, gjennom praktiske øvelser. Det kan i så måte forstås som at vi kan formidle kunnskapen våres om disse forekomstene, men dette fordrer at man må stole på mottakernes intelligente samarbeid for å gripe om meningen med den praktiske øvelsen. Enhver definisjon som skildrer en ytre element, må i siste instans hvile på at man peker på et slikt element. Denne navngivningen «ved å peke på» går inn under begrepet *ostensiv definisjon*. Begrepet favner om kløften som det må bygges en bro over ved en intelligent anstrengelse hos det individet som vi ønsker å fortelle hva ordet betyr, - eller for å formidle en følelse.

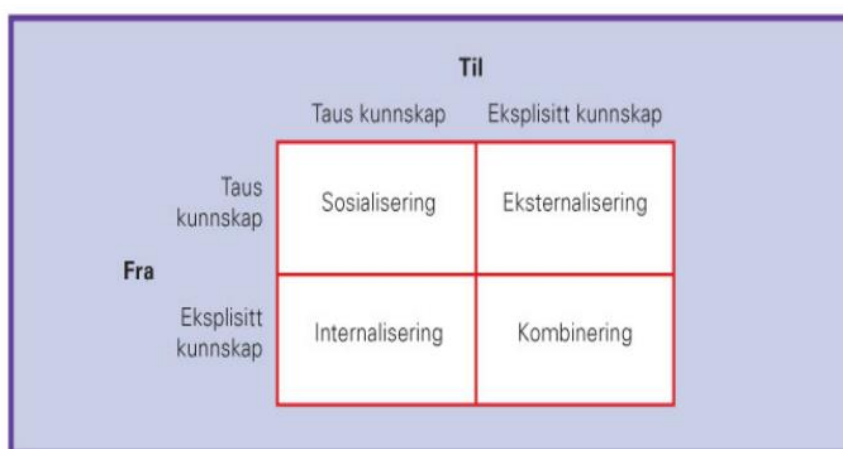
Denne symbolske karakter erstatter deler av det virkelige objektet. Budskapet man forsøker å overføre har utelatt informasjon som ikke kunne sies. Mottagelsen av budskapet hviler så på at mottageren vil oppdage, og selv skape koblingen mellom det vi ikke har vært i stand til å kommunisere (Polanyi, 2000, s. 17).

Eksempelvis vil det å peke på et rødt eple (for å beskrive fargen rød), være en ostensiv forklaring når en abstrakt forklaring ofte kan bli for vanskelig å forstå for et barn.

2.5 Læringsprosessen

Slik mange ser det, er det å få avdekket og formalisert taus kunnskap som ansatte i organisasjonen besitter og opparbeider seg gjennom egne erfaringer, viktig for utvikling. Deretter må denne kunnskapen gjøres tilgjengelig for flere i organisasjonen, slik at den kan prøves ut og bli til en del av arbeidspraksisen i hele organisasjonen (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 350).

Nanoka (1994), har kartlagt og analysert hva forholdet mellom taus og eksplisitt kunnskap og hvilken betydning dette kan ha for læring i organisasjoner. Fire former for læring blir kategorisert, og som i varierende grad kan prege læringen i organisasjonen. Disse fire formene er illustrert i *figur 2.1* (Nanoka, 1994, s. 14- 37).



Figur 2.3. Fire ulike former for læring (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 350).

Sosialisering (Taus kunnskap til taus kunnskap), ansatte i organisasjonen lærer om etiske retningslinjer og atferdsmønstre, indirekte uten nødvendigvis å tenke rundt meningen med dette (Clegg et al., 2019, s. 323). Eksempelvis kan dette være to kollegaer som arbeider sammen på en psykiatrisk avdeling. De vil observere hverandre, og lære av hva den andre gjør i form av inntoning (tale og kroppsspråk) i møte med pasient som opptrår aggressiv og truende, for å roe og deeskalere situasjonen.

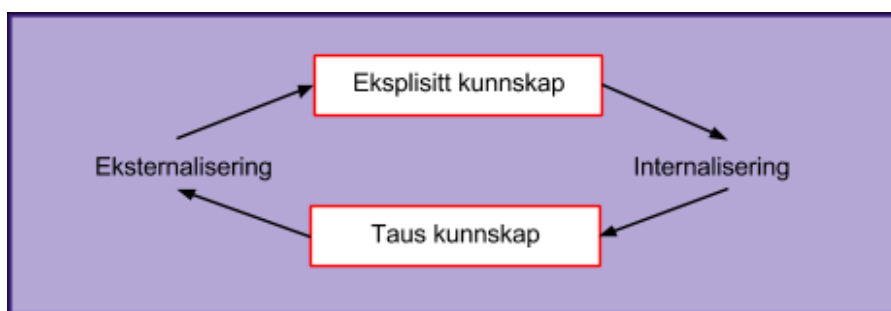
Grunnleggende atferdsmønstre har man sjeldent lært ved å lese en bok eller gjøre refleksjoner rundt dem. Kunnskapen man besitter veileder handlingene man gjør, men man har liten bevissthet for hvorfor og hvordan man gjør det. Sosialisering som en form for kunnskapsoverføring er derimot noe begrenset da dette forutsetter at ansatte er fysisk nær hverandre. Videre er det en begrensning i at kunnskapen fortsatt er taus, slik at man ikke kan diskutere, undersøke eller prøve erfaringene til hverandre ut i felleskapet (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 350).

Eksternalisering (taus kunnskap til eksplisitt kunnskap), en prosess hvor taus kunnskap hos den enkelte blir gjort tilgjengelig enten muntlig eller skriftlig til andre (Clegg et al., 2019, s. 324). Eksempelvis kan dette være en ansatt som underviser og deler undervisningsmaterieell om sine erfaringer knyttet til en innkomstprosedyre til pasienter som kommer til avdelingen.

Kombinering (eksplisitt kunnskap til eksplisitt kunnskap), ansatte kombinerer ideer som de allerede er klar over, og informasjonskilder som er tilgjengelig (Clegg et al., 2019, s. 324). Eksempelvis kan dette være ulike pasientdata som settes sammen for å få et helhetlig bilde av pasientens forløp og status.

Internalisering (eksplisitt kunnskap til taus kunnskap), tilgjengelig kunnskap tas i bruk av flere ansatte i organisasjonen, som igjen tilpasser denne kunnskapen med egen erfaring. Ting man har lært en gang, blir en del av repportoaret. Man tar det forgitt, og glemmer ofte at man på et tidspunkt har lært dette (Clegg et al., 2019, s. 324). Eksempelvis kan dette være hvordan en ansatt anvender elementer man har lært for å utføre en risikovurdering av en pasients tilstand før gjennomføring av fysisk aktivitet.

En forutsetning for å utvikle en lærende organisasjon er knyttet til eksternalisering og formidling av taus kunnskap, og at eksplisitt kunnskap internaliseres dermed anvendes innad i organisasjonen. Mestrer man å fremme disse formene for læring, vil man kunne skape en læringsspirale i organisasjonen hvor taus og eksplisitt kunnskap forsterker hverandre (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 351).



Figur 2.4 Hvordan taus og eksplisitt kunnskap kan forsterke hverandre (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 351).

2.6 Historiefortelling

I senere tid har historiefortelling (eng storytelling), fått stadig større oppmerksomhet i organisasjonslitteraturen. Historiefortelling er en viktig del av organisasjoner og er en av de eldste kommunikasjonsformene som eksisterer. Mennesket har alltid fortalt, gjenfortalt og skapt historier. Dette for å forstå våre omgivelser, oss selv og som en form for videreføring av kunnskap fra generasjon til generasjon (Røvik, 2019, s. 201).

Før trykkpressen ble funnet opp, ble informasjon og kunnskap i hovedsak videreformidlet muntlig, ofte gjennom fortellinger. Innad i organisasjoner sirkulerer historier ofte i form av sagaer, sladder, gjenfortelling av hendelser, uformelle legender med mer, som ofte har en tilknytning til organisasjonen. Historier blir ofte overført muntlig gjennom historiefortelling, selv om de også kan bli nedskrevet og bli en del av den «offisielle» historien (Clegg et al., 2019, s. 200).

Enhver organisasjon er en form for oppbevarings sted, en form for kollektivt minneregister for historier. Historiefortelling blir anvendt for å illustrere og levendegjøre organisasjonens grunnleggende antagelser og verdier, og baserer seg ofte på hendelser som har hendt i organisasjonen og som er viktig for hvordan den fungerer og fremstår i dag (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s.142). Historiefortelling blir, ofte beskrevet som motsatsen til en mer vitenskapelig tilnærming til ulike fenomener. Når den vitenskapelige tilnærmingen styres og preges av kalkulerende logikk som anvendes for å avdekke etterprøvbare årsaksforhold, og som regel i tråd med allmenn gyldighet, dreier historiefortelling først og fremst om å skape mening og appellere til menneskers følelser ved å gi opplevelser og underholdning (Røvik, 2019, s. 201).

2.6.1 Fortellingens form

Fortellinger kjennetegnes ved at de har et «*plott*» (strukturert på en bestemt måte som gir et gjenkjennbart mønster, ofte dramaturgisk organisering). Først og fremst har fortellinger en klar begynnelse og slutt. Mellom begynnelse og slutt er det en kronologi, en orden av aktører, handlinger og hendelser som til sammen danner mening og spenning. Fortellinger har ofte et dramatisk innhold. Sterke følelser eller holdninger, for eksempel en konflikt mellom enkeltpersoner eller mennesket mot natur, er ofte drivkraften bak fortellingen (Røvik, 2019, s. 202).

Det bygges opp til høydepunkter (som når konflikter fører til konfrontasjon), og når det kommer vendinger (eksempelvis når en uventet part seirer og den andre går på et overraskende tap). Gjennom fortellingen formidles også gjerne den bakenforliggende grunnen til at historien i første omgang fortelles (for eksempel som en advarsel eller en moral som gjør krav på mer allmenn gyldighet) (Røvik, 2019, s. 202).

2.6.2 Historie versus fortelling

Den enkle måten å skille mellom begrepene *historie* og *fortelling* «narrasjon» på er å omorganisere rekkefølgen på hendelsene. En annen rekkefølge på hendelser betyr at du har en ny fortelling om den samme historien. Fortelling omgjør historien om til informasjon og til siste instans kunnskap til mottakeren (Røvik, 2019, s. 202)

I den videste forstand beskriver begrepet historie både det som har skjedd, og beretningen om det som har skjedd (Snl, 2023, s. 1). En definisjon på historie som går igjen i organisasjons litteraturen er Paul Ricoeur`s (1984) tolkning når han støtter Gallie`s (1968, s. 22) tilnærming som lyder slik:

«En historie beskriver en sekvens av handlinger og opplevelser gjort eller gjennomgått av et visst antall mennesker, enten det er ekte eller imaginære. Disse menneskene presenteres enten i situasjoner som endrer seg eller som reagerer på slike endringer. I sin tur avslører disse endringene skjulte aspekter ved situasjonen og personene som er involvert, og skaper en ny knipe som krever tanke, handling eller begge. Denne responsen på den nye situasjonen fører historien mot sin konklusjon» (Gallie, 1968, s. 22 i Ricoeur, 1984, s. 150).

Fortelling som forklaring ligger nærmere det en historiker gjør enn dersom en forklarer bare ut fra hensikt eller årsak. Det er ikke gitt hva som skal tas med i fortellingen. Czarniawska (1999) i (Boje, 2000, s. 3), definerer narrative slik: *«for at de skal bli en narrative, krever de ett plott, det vil si en måte å bringe dem inn i en meningsfull helhet»*. Boje (2000) støtter denne definisjonen og beskriver videre at narrativer er teorier som organisasjoner og andre teoretikere legger til historier for å kunne se.

Å oversette historie over til narrative er å tvinge på en uekte konstruert sammenheng på en ellers fragmenterte og nyanserte opplevelser av lengsel. Weick (1995, s. 128) beskriver «Når mennesker stykker opp sin egen tilværelse til historier, påtvinger de en formell sammenheng på det som ellers er en flytende suppe».

2.6.3 Naturlige og strategiske fortellinger

I litteraturen skilles det mellom to hovedtyper organisasjonsfortellinger, naturlige og strategiske. *Naturlige* fortellinger kjennetegnes gjennom to viktige elementer. Det første elementet er at de ikke er fabrikkert, men oppstår spontant i muntlig form i organisasjonen (Røvik, 2019, s. 201). Eksempelvis kan dette være som en respons på en dagsaktuell hendelse mellom en pasient og pleier som noen har opplevd på avdelingen. Slike fortellinger kan ansees som *organisatorisk folklore*. Det andre elementet er at naturlige fortellinger ikke er gitt en gang for alle. Fortellingene fortelles videre og gjenfortelles innad i organisasjonen i stadig nye versjoner og fortolkninger (Gabriel, 2000, s. 7).

Moderne organisasjoner gir regelmessig gode omstendigheter for utvikling og endring av naturlige fortellinger. Strømmer av hendelser og handlinger, samarbeid mellom ansatte som arbeider tett med hverandre over lang tid, ofte med dramatisk innhold og tilgang på en form for konfliktstoff. I et slikt øyemed er organisasjoner innholdsrik på de elementene som anvendes som ingredienser til opprinnelsen og utviklingen av naturlige fortellinger (Røvik, 2019, s. 202).

Innen organisasjonsforskning er naturlige fortellinger, blant annet anvendt som vei inn til etnografisk inspirerte studier av *organisatorisk folkløse* (Boje, 2002, s. 734). Slike fortellinger fungerer også som en form for «minneregister» over personer (for eksempel ansatte som har utmerket seg på avdelingen) og hendelser, og gir derfor interessante veier inn til å studere ulike sider ved organisasjonens historie. Noe som ellers er utfordrende, vanskelig og like tilgjengelig med tradisjonelle metoder (Røvik, 2019, s. 202).

Majoriteten av samtidens litteratur som omhandler historiefortelling dreier seg ikke om naturlige fortellinger, men derimot om *strategiske fortellinger*. Strategiske fortellinger skiller seg fra naturlige fortellinger bl.a. ved at de er fabrikkerte, ofte av ledelsen. Dette som redskap og virkemåte for bestemte formål. Strategiske fortellinger kan være rettet innover mot egne ansatte, som et virkemiddel for å bl.a. skape engasjement, felles identitet og tilhørighet. Derimot er de oftest konstruert for å effektivt kunne kommunisere organisasjonens visjon og strategi overfor ulike grupper i omgivelsene (Røvik, 2019, s. 203)

2.6.4 Antennarrative

Begrepet *antenarrative* ble funnet opp og først introdusert av David M. Boje, og har senere blitt studert av en rekke forskere. Betydningen av «*ante*» er todelt og refererer til et «veddemål» og «et før». Antennarrative er definert som et «veddemål» på et fremtidig mønster, i et mer eller mindre, autentisk scenario av begivenheter. Samtidig refererer «*ante*» til et «før- narrative», som fungerer som en form for hypotese om videre vi eller bane, til hendelser som utspiller seg og som unngår fallgruvene knyttet til en prematur narrativ avslutning (Boje, 2011, s. 1).

Antennarrative innebærer en form for ompakking, en omgjøring hvor nye egenskaper gjenkjennes og gamle egenskaper minimeres i sin betydning. Denne sammensatte analysen gjennom antennarrative betydning, avdekker former for forestilte og ikke- forestilte elementer som kan maskere situasjonens virkelighet. Antennarrative arter seg og smelter sammen i historiefortelling som foregår mellom medlemmer av organisasjonen. Antennarrative er en framtidsskuende meningsskaping (framtidrettet), og er i samspillet med «her og nå» (i nåværende øyeblikk), og er tilbakeskuende (retrospektiv) for å skape mening. Antennarrative er også i samspill med de materielle omgivelsene (Boje, 2011, s. 1).

2.6.5 Meningsskaping (*sensemaking*)

I løpet av de siste ca. 40 årene, har den herskende forståelsen knyttet til hva en organisasjon burde være, basert seg på en effektiv privat sektor som er profittorientert. I en forlengelse av dette har ledere, ledergrupper og andre som skal administrere organisasjonen, vært på en stadig leting etter en form for felles rammeverk hvor medlemmer av organisasjonen, forbrukere, leverandører, investorer med mer, kan danne seg «sunn fornuft» av organisasjonen. Hva er organisasjonen og hva gjør den? Det er denne søken om det å

forstå, som er utgangspunktet for begrepet og fenomenet *meningsskaping* (eng sensemaking) (Clegg et al., 2019, s. 17).

Det er ingen entydig definisjon på hva meningsskaping er (eng sensemaking) (Brown, Colville & Pye, 2014, s. 1). Men en mye anvendt forståelse er Weick's (1995) tilnærming til fenomenet meningsskaping. Weick beskriver meningsskaping som en kontinuerlig pågående retrospektiv dannelse av plausible bilder som rasjonaliserer hva mennesker gjør. Kontinuerlig forsøker mennesker å skape mening, revidere tidligere rasjonaliseringer i lys av ny informasjon, situasjoner og kunnskap som tidligere ikke var tilgjengelig for oss (Weick, 1995, s. 4).

Weick (1995) identifiserer syv egenskaper som utgjør fenomenet meningsskaping:

Pågående: Vi lager kontinuerlig mening, våres dannelse av meninger skjer alltid i øyeblikket som er flyktig, skiftende og kontekst avhengig.

Retrospektiv: Vi danner oss mening i takt med det som forløper seg med tilbakeblikk på tidligere meninger «data» man hadde om den aktuelle situasjonen.

Plausible: Vi danner ikke alltid «perfekt» men provisorisk mening, mening som er godt nok for materie og menneskene man har for hånd. Dette gjør det slik at vi kan gå videre med det vi forsøker og oppnå. Treffsikkerheten varierer ofte ut ifra ønsket og fornuften fungerer som veiledning, særlig når ting endrer seg raskt.

Bilder: Vi arbeider ofte med representasjoner av ting. For eksempel planer, figurer, mentale kart eller modeller. Dette for å navigere oss rundt i ukjent terreng for å imøtekomme ny informasjon og kunnskap med hva vi allerede vet.

Rasjonalisere: Vi rasjonaliserer meningen av ting som er forvirrende, for å gjøre de forståelig og rettferdig.

Folk: Til tross for at organisasjoner består av en rekke ulike teknologier, er menneskene som står for meningsskapingen.

Gjøre: Vi utfører ting gjennom tenkning og handling, som gjensidig definerer hverandre. Når mennesker handler oppdager de målene sine, som kan være veldig forskjellig til tross for at vi tror at vi handler ut ifra de samme signalene (Weick, 1995, s. 17-55).

I utførelsen av meningsskaping er personligheten, identiteten, rollen og legitimiteten andre mennesker knytter til vedkommende egenskaper, viktig. En persons evne til å skape mening vil ramme inn meningen andre igjen mottar. Mening vil blant annet vedtatt gjennom historiefortelling, ofte gjennom narrativ beretning av erfaring og persepsjon (Weick, 1995, s. 6).

2.7 Praksisfellesskap

Nyere litteratur om læring i organisasjoner har stadig gitt større oppmerksomhet til hvordan ansatte som arbeider med samme type oppgaver, danner *praksisfellesskap*. Praksisfellesskap (eng community of practice), er ett utviklet fellesskap som representerer ett sett av ferdigheter, kunnskap og verdikjeder (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 361).

Wenger (2004), beskriver praksisfellesskap at det å leve som menneske betyr at vi kontinuerlig er opptatt av å utøve alle former for handlinger. Alt fra det å sikre vår fysiske overlevelse, til å oppsøke gleder. Når man definerer disse handlingene og sammen engasjerer seg i dem, samhandler man med hverandre og verden, for deretter å tilpasse atferden våres til hverandre og til omgivelsene (Wenger, 2004, s. 59).

Den kollektive læringen resulterer over tid med ulike praksiser, både i form av fysisk utøvelse og som sosiale relasjoner. Over en langvarig periode danner dette begrepet praksisfellesskap (Wenger, 2004, s. 59). Organisasjonslitteraturen beskriver praksisfellesskap som bestående av to komponenter. For det første at felles praksis gjør at ansatte blir gjensidig avhengig av hverandre på en annen måte enn organisasjonskulturelle forhold som eksempelvis verdikjeder gjør. Og for det andre at praksisfellesskap kan fremme eller hemme læring i organisasjoner (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 361).

Enkelte hevder at praksisfellesskap er like viktig å forstå læring i organisasjoner som skillet mellom taus og eksplisitt kunnskap (Brown & Duguid, 2001, s. 200). Studier av praksisfellesskap viser at kollegaer har stor betydning for hvordan man arbeider, at denne arbeidspraksis er bestemmende for hva man lærer om, og at fellesskap ofte preger hvordan man lærer det man arbeider med. Praksisfellesskap påvirker hvordan ansatte som er en del av fellesskapet tilegner seg informasjon, analyserer og systematiserer informasjonen og hvordan man formidler denne informasjonen til andre og diskuterer ideer og erfaringer (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 362). For eksempel kan dette være ansatte som til sammen utgjør et vaktlag i turnusarbeid, som kontinuerlig tilegner seg erfaring sammen og fortløpende diskuterer denne erfaringen.

Wenger (2004) legger til grunn fire premisser som betyr noe for læring; vi er *sosiale vesener*, - en sentral aspekt av læring, *kunnskap*, - handler om kompetanse i forhold til etablert praksis, *innsikt*, - deltagelse i utøvelsen av praksis og *mening*, - våres evne til å oppleve verden og våres eget engasjement som noe meningsfullt- er det i siste instans, læringen skal produsere (Wenger, 2004, s. 14)

Med overnevnte premisser som bakteppe fokuserer teorien om læring i et praksisfellesskap på at det i hovedsak dreier seg om sosial deltagelse. Ikke til bestemte lokale former for engasjement eller bestemte aktiviteter med andre valgte mennesker, men til en mer omfattende prosess, som består i å være en aktiv deltager i fellesskapets praksis samtidig som man skaper identiteter i relasjon til disse fellesskapene. Foreksempel kan det å være en del av en vennegjeng på fritiden eller i et vaktlag på arbeidsplassen være en form for handling og en måte å høre til på. En slik deltagelse former ikke bare hva vi gjør, men også hvem vi er, og hvordan vi fortolker det vi gjør (Wenger, 2004, s. 14-15).

Praksisfellesskap dreier seg om epistemiske forskjeller mellom ulike grupper av ansatte i organisasjonen. Det preger hva man er opptatt av, hvordan man kartlegger, samler og vurderer informasjon, og hvordan man systematiserer og analyserer informasjon når man tenker systematisk omkring arbeidsoppgaver som skal løses. Dette er årsaken til at praksisfellesskap skaper epistemiske barrierer som hemmer intern kommunikasjon i organisasjonen. Epistemologi av praksis tilfører teori som betrakter læring som betinget av organisasjonsmessig kontekst. Praksisfellesskap fremmer læring blant medlemmer i fellesskapet, men kan også hemme læring fordi det skaper utfordringer og vanskeliggjør formidling på tvers av praksisfellesskap (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 363).

Tradisjonelt er kommunikasjonsutfordringer mellom ulike deler av virksomheten i organisasjoner ofte forklart med at informasjonen som formidles, kan oppfattes som lite relevant eller vanskelig å forstå. Gjennom praksisfellesskap perspektivet, er det ikke trekk ved informasjonen som skaper kommunikasjonsutfordringer og læringsproblemer i organisasjonen, men ulike epistemiske barrierer mellom ulike praksisfellesskap (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 363). For eksempel kan det være enklere og formidle «fingerspitzengefühl» kunnskap til et praksisfellesskap i en annen organisasjon, eksempelvis mellom sykepleiere på forskjellige avdelinger, enn å diskutere og formidle dette innad i egen organisasjon mellom profesjoner eksempelvis leger og psykologer som har andre arbeidsoppgaver.

Fordi læring påvirkes av det praksisfellesskapet man er en del av, samtidig som at det eksisterer epistemiske forskjeller mellom ulike praksisfellesskap, er det utfordrende å danne sammenheng mellom læring som finner sted i ulike grupperinger til tross for at de er gjensidig avhengig av hverandre. Får å få en lærende organisasjon, med ulike praksisfellesskap og sammenheng, er det nødvendig å skape tiltak som synkroniserer læring lokalt mellom grupper som er gjensidig avhengig av hverandre. Nyere forskning beskriver at slike handlinger kan forankres i hierarkiske strukturer (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 363).

2.7.1 Situert læring

Praksisfellesskap forutsetter at læringen som finner sted er *situert* (lokalisert) til konkrete kulturelle og sosiale situasjoner. *Situert læring* innebærer at ferdigheter og kunnskap som tilegnes i løpet av læringsprosessen, spiller en interaktiv rolle. Individet som lærer mottar ikke en isolert abstrakt kunnskap som vedkommende kan anvende på et senere tidspunkt, men snarere en prestasjonsevne gjennom å praktisk delta i prosessen. Den sentrale delen i situert læring er når en «elev» får delta i en eksperts faktiske praksis, men i begrenset omfang og med begrenset ansvar (Lave & Wenger, 1991, s. 18). Et eksempel på dette er når en nyansatt (svenn) er med en erfaren (mester) og blir lært opp i «slik gjør vi det her» arbeidspraksis.

Parallelt med at den læringen er situert til konkrete kulturelle og sosiale situasjoner, dreier læringen seg om relasjoner mellom erfarne og nyansatte (mester og svenn). Det er gjennom prosessen hvor svenn innlemmes i fellesskapet av mester, som er kjernen i situert læring. Dette kan forstås som en læringsprosess, men uten lærer, undervisning og eksaminering. Mesterens betydning som lærer er redusert. «Læreren» er fellesskapet, kulturen og arbeidsplassen i seg selv, som svenn tar del i (Lave & Wenger, 1991, s. 19).

2.8 Sikkerhet

Gjennom menneskets eksistens har vi måtte forholde oss til ulike former for fare. Farer som naturkatastrofer og rovdyr har utgjort en trussel for vårt eksistensgrunnlag. *Sikkerhet* har vært og er, et helt grunnleggende behov for ethvert menneske og en forutsetning for dannelse av samfunn. Det å være en del av en flokk i seg selv, med bedre muligheter for jakt, beskyttelse og utnyttelse av naturressurser, kan betraktes som fundamentet for fenomenet sikkerhet i tilknytning til menneskets opprinnelse og levesett (Heldal, Antonsen & Kvalheim, 2017, s. 24).

Sikkerhet kan forstås som en relasjon til en eller annen form for negativ hendelse som kan utsette mennesker for skade. Til tross for at sikkerhet er å anse som et grunnleggende menneskelig behov, er begrepet noe tvetydig i sin betydning. Selv innen forskning om sikkerhet eksisterer det relativt lite litteratur som gjør et dypdykk i hva man skal legge i selve begrepet sikkerhet (Møller, Hansson & Peterson, 2006, s. 419). Dette fordi sikkerhet er et begrep som er sammensatt av flere underliggende dimensjoner (Heldal et al., 2017, s. 24).

Den første dimensjonen viser til en *tilstand* hvor det er lav sannsynlighet for at en negativ hendelse med alvorlige konsekvenser skal inntreffe. I denne forståelsen er sikkerhet det motsatte av risiko (en aktivitets konsekvenser, alvorlighetsgrad og tilhørende usikkerhet). Når risikoen er lav, er sikkerheten høy. Denne forståelsen ligger ofte til grunn når man snakker om risiko i tekniske sammenheng (Heldal et al., 2017, s. 24). Eksempelvis kan dette være når ansatte går gjennom eiendeler til en nyankommen pasient med metall

detektor og røntgenmaskin. Uvisshet er eliminert og mulige konsekvenser som uønskede gjenstander som rusmidler og skarpe objekter er fjernet. Her beskrives sikkerhet som noe objektivt.

Den andre dimensjonen er sikkerhet som subjektiv *opplevelse* av om noe er sikkert eller ikke. Denne subjektive opplevelsen som dreier seg om at noe er sikkert eller usikkert, kan ofte være motstridende med det objektive bildet på risiko. For eksempel kan dette være når en ansatt opplever pasienten som ufarlig og tillitsfull, men historikken og nylig rapportering forteller noe annet. Forskning innen psykologien, som dreier seg om risikopersepsjon, beskriver at vi mennesker ofte er mindre redde for aktiviteter hvor vi har en form for kontroll over utfallet. For å forstå menneskers forhold til sikkerhet og risiko, er det grunnleggende å inkludere den subjektive siden parallelt med den statiske (Heldal et al., 2017, s. 25).

I motsetning til de to dimensjonene ovenfor, hvor sikkerhet dreier seg om hvordan vi vurderer sannsynlighet, usikkerhet og konsekvens til at noe negativt skal skje, dreier den tredje dimensjonen om *hvorfor ting går bra*. Når ulykker ikke inntreffer, kan det tilsynelatende se ut som om det ikke skjer noe som har med sikkerhet å gjøre. Det er imidlertid ikke tilfellet. Når ulykker ikke inntreffer, kan det være et resultat av god arbeidspraksis i form av rutiner og prosedyrer, god teknologi og at det tas gode beslutninger på ulike nivåer (Heldal et al., 2017, s. 25). For eksempel kan dette være når noe ikke skjer på en psykiatrisk avdeling fordi det er utført forebyggende tiltak i den operasjonelle delen av tjenesten i form av medisiner og samtale.

2.8.1 Sikkerhet I og sikkerhet II

Tradisjonelt har forskning knyttet til det å forstå sikkerhet hatt søkelys på det som ikke går bra, ulykker som allerede har skjedd og granskning av dette i etterkant. Dette er kjernen i begrepet *sikkerhet I*. Forståelsen knyttet til sikkerhet I, har derimot blitt beskrevet som et paradoks av en rekke forskere, da det å forsøke og forstå fenomenet sikkerhet gjennom utelukkende å studere situasjoner hvor fenomenet ikke eksisterer. Videre argumenteres det for at hvis man skal forstå fenomenet sikkerhet, må man studere situasjoner hvor sikkerhet er til stede, som igjen betyr situasjoner hvor beslutninger og arbeidspraksis ikke fører til ulykker. Dette er kjernen i begrepet *sikkerhet II* (Heldal et al., 2017, s. 27).

Sikkerhet II flytter fokuset fra å unngå at noe går galt, til å sikre at noe vil gå bra. Hvordan kan man forbedre organisatoriske, tekniske og menneskelige kapasiteter som gjør at ting skal gå bra. Oppsummert dreier sikkerhet I seg om å lære av feil som allerede har skjedd, mens sikkerhet II i hovedsak dreier seg om å ha en forebyggende tilnærming til sikkerhet. Skillet mellom sikkerhet I og sikkerhet II er knyttet til de ulike dimensjonene ved sikkerhet. De to ulike vinklingene på sikkerhet er ikke perspektiver som avløser det andre, men snarere utfyller og vektlegger ulike sider av fenomenet sikkerhet (Heldal et al., 2017, s. 27).

2.8.2 Sikkerhet og sikkerhet

Det norske ordet på sikkerhet, - omfatter både hendelser som både kan være tilsiktede og utilsiktede. I det engelske språket er begrepet sikkerhet differensiert i begrepene *safety* og *security*. *Safety* anvendes og beskriver hendelser som ikke er planlagt eller ønsket, ofte omtalt som «uhell». En arbeidsulykke, hvor en ansatt stikker seg på en sprøytespiss eller faller på et nyvasket gulv, er eksempler som faller inn under dette begrepet. Derimot beskriver begrepet *security* når hendelser er tilsiktet og konsekvenser av bevisste handlinger. Bakgrunnen kan være personlig eller politisk motivert (Kongsvik et al., 2018, s. 26). For eksempel kan dette være en pasient som gjemmer unna bestikk eller annen skarp gjenstand, med intensjon om å påføre skade i gitte situasjoner.

2.9 Risiko

Risiko kan defineres på mange ulike måter. Dagligdags anvendes begrepet risiko i sammenheng med en farekilde (energikilde med potensiale for å skape/forårsake skade). Derimot er farekilde som forståelse ikke korrekt, til tross for at det er en sammenheng. En farekilde kan skape en uønsket hendelse, mens risiko er et uttrykk for mulig tap og negativt utfall fra uønskede hendelser som man ikke vet vil inntreffe (Kongsvik et al., 2018, s. 22).

En mye anvendt forståelse på begrepet risiko kan forstås som svaret på følgende tre spørsmål: Hva kan gå galt? Hva er sannsynligheten for at det går galt? Og hva er konsekvensen dersom det går galt? Disse tre spørsmålene danner kjernen i risikobegrepet. Risiko kan formuleres med formelen nedenfor (Kongsvik et al., 2018, s. 22).

$$\text{Risiko} = f(\text{sannsynlighet}, \text{konsekvens})$$

Det må nevnes at det har vært en særlig diskusjon rundt usikkerhetsdimensjonen i risikobegrepet, hvor usikkerhet dreier seg om manglende kunnskap. Bakteppet i denne diskusjonen er at risiko som fagfelt kan kategoriseres i to hovedområder. Den ene kategorien dreier seg om risikovurderinger og risikostyring for å håndtere risiko ved konkrete aktiviteter. Den andre kategorien dreier seg om teorier, konsepter, rammeverk, prinsipper med mer (Kongsvik et al., 2018, s. 22). I denne oppgaven er det forståelsen under det første området som ligger til grunn.

2.9.1 Høypålitelige organisasjoner- «High reliability organizations» (HRO)

Teorien om høypålitelige organisasjoner (HRO) (eng; High Reliability Organizations), tar utgangspunkt i studier av organisasjoner som ikke har anledning til å «prøve og feile», på grunn av alvorlige konsekvenser dette kan medføre. Dette skiller seg fra teorien om *normal accidents* som beskriver at man må forvente ulykker i komplekse og tett sammensatte systemer. Hangarskip, atomkraftverk, flykontrollsentral og

sykehus, er eksempler på arbeidsplasser som representerer slike HRO systemer (Kongsvik et al., 2018, s. 80).

Tre sentrale kjennetegn peker seg ut i litteraturen om HRO. Den første er *organisatorisk redundans*; dette kjennetegnet har to dimensjoner, hvor det ene er synlighet og overlappende kompetanse (en ansatt kan umiddelbart overta hvis noe spontant og uforutsett oppstår) og den andre dimensjonen har med evne og vilje til å dele informasjon, gi tilbakemeldinger og revurdere beslutninger. Det andre kjennetegnet er *spontan rekonfigurering* som dreier seg om at i krisesituasjoner har formelt hierarki liten betydning (de som står nærmest faren har beslutning). Autoritet og beslutningsmyndigheten blir tildelt de som har kompetansen. Det tredje og siste kjennetegnet er *mindfulness*. Dette kjennetegnet dreier seg om mental tilstedeværelse og kontinuerlig oppmerksomhet overfor mulige feil og avvik som kan oppstå (Kongsvik et al., 2018, s. 22).

Weick og Sutcliffe (2007), presenterer fem grunnleggende HRO- prinsipper. For det første dreier det seg om å være kontinuerlig *opptatt av svikt* (forhindre større feil). For det andre er man uvillig til å *forenkle fortolkninger* (stadig opprettholde et nyansert bilde). For det tredje dreier det seg om å ha sans *for operasjoner* (øye for hva som skjer i den skarpe operasjonelle delen av virksomheten). For det fjerde dreier det seg om å være *opptatt av motstandskraft* (robuste organisatoriske egenskaper som tåler uventede hendelser). Det siste prinsippet er *respekt for ekspertise* (beslutninger fattes av dem som kjenner operasjoner og utstyr, uavhengig av formell posisjon). Dette muliggjør det å kombinere hierarkisk organisasjon med flat oppdragsløsning (Weick og Sutcliffe, 2007, s. 9-17).

2.10 Resilience engineering

Begrepet *resiliens* (eng: *resilience*) er de siste årene i stadig større grad blitt anvendt for å fange opp å beskrive egenskaper som på norsk beskriver egenskaper som dreier seg om *motstandsdyktighet, evne til å tilpasse seg, robusthet, tåleevne og påkjenninger som går utover det forventede* (Heldal et al., 2017, s. 97). Begrepet kan også beskrives som et objekts egenskap til å gjenopprette sin funksjon eller gjenvinne sin form etter å ha blitt utsatt for en ytre belastning (motstandskraft) (Kongsvik et al., 2018, s. 88).

Innen psykologien beskriver resiliens som en psykologisk motstandskraft, hvor man beholder en psykisk styrke til tross for stress og påkjenning (Skre, 2021, s. 1). Innen sikkerhetsforskning dreier *resilience engineering (RE)* om å utvikle organisasjoner slik at de kan opprettholde tilstrekkelig sikkerhet når organisasjonen utsettes for negative og potensielt farlige påvirkninger (Kongsvik et al., 2018, s. 88).

Hollnagel (2014) i (Kongsvik et al., 2018) definerer resiliens som «et systems eller en organisasjons evne til å tilpasse seg endringer, forstyrrelser og muligheter på en slik måte at de kan opprettholde sine normale funksjoner, både under kjente og ukjente betingelser» (s. 88). For å utvikle og skape en resilient

organisasjon er det ikke nok å stole på rutiner, planlegging og strukturer, fordi det kan alltid oppstå situasjoner man ikke har opplevd tidligere, eller som man ikke har sett for seg komme. Med dette som bakgrunnsteppe, er resiliens nært forbundet med *improvisasjon* (evnene til å håndtere hendelser som er ukjent og ofte uventede) (Kongsvik et al., 2018, s. 89).

Hollnagel (2009) fremhever fire kjerne egenskaper som karakteriserer et resilient system:

Den første egenskapen er *evnen til å lære*. Her adresseres anvendelsen av erfaring. Hva gikk bra og hva gikk galt? Det dreier seg ikke bare om informasjon som er eksplisitt tilgjengelig, men hvordan «systemet» lærer og deler historier. «*The ability to adress the factual.*»

Den andre egenskapen er *evnen til å forutse*. Her knyttes forståelsen til hvordan en situasjon utvikler seg, gjennom enkelthendelser eller elementer som påvirker hverandre. Denne evnen til å forutse relateres til både utfordringer og trusler, men også til potensielle situasjoner som kan forventes frem i tid. «*The ability to address the potential.*»

Den tredje egenskapen er *evnen til å overvåke*. Dette dreier seg om å aktivt «tråle» etter tegn på hva som kan hende rundt «neste sving», knyttet til trusler og potensialer. «*The ability to address the critical.*»

Den siste egenskapen er *evnen til å respondere*. Her dreier det seg om å være beredt til å respondere både i form av kapasitet og ressurser for å håndtere «plutselige» uforutsette hendelser på en fleksibel måte. «*The ability to address the actual*» (Hollnagel, 2009, s. 117).

RE- perspektivet bygger på et bredt spekter av faglige områder, deriblant systems engineering, sikkerhetsteori, human factors, organisasjonsteori og sosiotekniske systemer. Kjernen i dette tankesettet er at det peker på noe sosiotekniske system både gjør og er i stand til å gjøre (i situasjoner som avviker fra det som er vanlig eller forventet, og som ikke er tatt hensyn til i planlegging og eksempelvis fysisk utforming). RE representerer en helhetlig åpen tilnærming, der både organisasjonens omgivelser og organisasjonens kapasiteter, fusjoneres og utgjør fenomenet hvor resiliens finner sted (Kongsvik et al., 2018, s. 89).

Sentralt i RE, og måten å tenke rundt sikkerhet på er kjernen i fenomenet fullstendig *sikkerhetsstyringssirkel*. Dette omfatter den daglige, ordinære planlagte aktiviteten og det som skjer før, under og etter en hendelse. Målet er å danne et fundament for økt sikkerhetsmessig robusthet. Vektlegging på hvorfor ting går bra og forbedre organisasjonens evne til å improvisere når det oppstår uventede hendelser. RE- tilnærmingen er en av de mest innflytelsesrike tilnærmingene til sikkerhet i nyere tid, og det rapporteres om positive erfaringer fra ulike bransjer og virksomheter knyttet til måten å arbeide på (Kongsvik et al., 2018, s. 90).

3.0 Metode

Kapittelet starter med en presentasjon av vitenskapsteoretisk utgangspunkt. Videre beskrives den empiriske konteksten for å synliggjøre hva som er bakteppet til temaet og forskningsspørsmålene. Dernest presenteres begrunnelse for valg av forskningsdesign og valg av metode. Datainnsamling og faser av analyse etter SDI-modellen, vil bli redegjort for. Til slutt evalueres forskningens kvalitet og integritet samt min rolle som forsker.

3.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt

For å oppnå et helhetlig bilde og kritisk forståelse av hvordan studien skal gjennomføres, var det nødvendig å være bevisst det vitenskapsteoretiske elementet ved forskningsprosjektet. Vitenskapsteori dreier seg om hva forskning er, som igjen innebærer at det kontinuerlig produseres kunnskap. Vitenskapsteori sikter til hva et fags oppgaver og arbeidsmåter kan og bør være. På denne måten klarlegger den vitenskapelige retningen sin forståelse av formålet med vitenskapelige studier og definerer vitenskapelige kvaliteter. Videre sier den vitenskapsteoretiske retningen noe om forholdet mellom forsker og det de/det som skal utforskes, samt noe om forholdet mellom vitenskap og samfunn (Norvoll, 2013, s 15-16).

Denne studien tar utgangspunkt i en fenomenologisk tilnærming da det var informantenes egne erfaringer, opplevelser og meningsskaping som var utgangspunkt for oppgaven. Fenomenologi har sitt utspring i tysk åndsvitenskaplige tradisjon. Fenomenologi tar utgangspunkt i menneskers opplevelse av verden, og søker å forstå hvordan ulike objekter og fenomener ikke kan betraktes, uten å bli betraktet av noe. Innenfor de samfunnsvitenskapelige fagene, har den fenomenologiske retningen utfordret positivismen, ved å fremheve at mennesket eller sosiale relasjoner ikke kan objektiveres eller reduseres til en samling av målbare omstendigheter og atferder. Mennesket er et meningssøkende subjekt, og menneskets bevissthet må være grunnleggende for å forstå mennesket og menneskers samhandling seg imellom. Fenomenologien vektlegger dermed menneskers behov for mening, deres intensjoner og hverdagsliv som en sentral del av vitenskapelig forskning (Norvoll, 2013, s. 18).

Denne studien bygger på ansattes erfaringer og opplevelser fra sikkerhetspsykiatrien. Videre søker studien gjennom en fenomenologisk forankring å forstå hvordan ulike fenomener og mekanismer forstås av de ansatte.

3.2 Empirisk kontekst

I denne studien er organisasjonen St. Olavs hospital, nærmere bestemt Sikkerhetsbygget RSA, avdeling psykisk helsevern Østmarka, valgt for å undersøke fenomenet historiefortelling som læring om sikkerhet. Dette psykiatriske sikkerhets sykehuset sto ferdig i november 2021. Ansatte ved sykehuset er i hovedsak ansatte som videreførte sitt arbeidsforhold fra regional sikkerhetsavdeling, tidligere kjent som Brøset, og nye ansatte som en naturlig del av en slik omstillingsprosess. Ulike profesjoner er representert ved hver av de enkelte sengepostene på sykehuset. Men i hovedsak består de ansatte av sykepleiere og vernepleiere.

3.3 Tema og forskningsspørsmål

Tema og forskningsspørsmål i denne studien danner grunnlaget for valgene som tas, forankret i et fenomenologisk perspektiv som beskrevet tidligere. Min interesse for mennesker, organisasjonskultur, praksisfellesskap, sikkerhet, sikkerhetspsykiatrisk arbeid og tidligere studiearbeid med nevnte begreper, var det som var grunntanken og ønsket om å anvende som tema i dette prosjektet. Videre var det læringsmekanismer og utførelse av arbeidspraksis, som tidligere tenkt og fundert på, som ble naturlig å velge for å utforske videre i dette prosjektet.

Ifølge Tjora (2021), begynner man ofte med det teoretiske grunnlaget innen kvalitativ forskning. Det er derfor gjort et dypdykk i relevant teori om temaet i oppgaven, og for å finne noe som kunne forskes videre på, eller noe som ikke er belyst i fra en bestemt vinkel. Grunntanken var i første omgang organisasjonskultur og praksisfellesskap i kombinasjon med sikkerhetspsykiatrisk arbeid. Dette endret seg raskt til historiefortelling satt i sammenheng med læring om sikkerhet. Grunnen til dette var min egen erfaring og antagelse om at det eksisterer noen «skjulte» men essensielle mekanismer her.

Historiefortelling som formidlingsmåte i kombinasjon med sikkerhet som informasjonen som skal formidles, ansås som et bedre og konkret tema knyttet til hva som var ønskelig med prosjektet. Videre var det opprinnelige tanken og interessen knyttet til fenomenene organisasjonskultur og praksisfellesskap fortsatt relevant som teoretisk grunnlag.

I starten av prosessen med å skrive oppgaven begynte søket etter artikler som omhandlet historiefortelling som læringsmekanisme innen organisasjoner. Dette for å få ett overblikk på hvilken forskning på feltet som var utført tidligere. Videre ble søket konsentrert inn mot historiefortelling innen psykiatri og sikkerhetspsykiatri, men uten hell. Derimot ble det gjort en del funn av en rekke artikler og bøker som omhandlet historiefortelling og småprat/kommunikasjon i arbeidspraksis i andre organisasjoner, som traff oppgaven godt. Dette vil bli anvendt og belyst i drøftingskapittelet.

Forskningsspørsmålene er formulert slik:

1. Hvordan anvendes historiefortelling i praksis på den aktuelle avdelingen?
2. Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet?
3. Hvorfor kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?

Ved denne formulering av forskningsspørsmålene er tanken å få fram de subjektive opplevelsene i form av tanker, erfaring og meninger om i hvilken grad fenomenet historiefortelling eksisterer på arbeidsplassen og hvordan historiefortelling blir anvendt. Både hvilken grad historiefortelling finnes på arbeidsplassen og hvordan denne blir anvendt, vil kunne fortelle noe om *hvordan historiefortelling fungerer som ressurs for læring om sikkerhet*, slik problemstillingen lyder.

3.4 Forskningsdesign

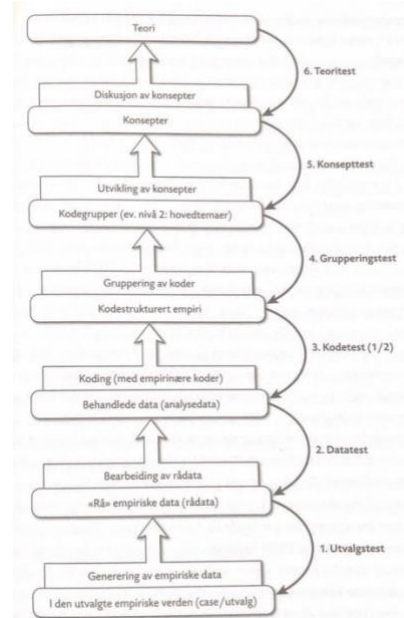
For å kunne besvare og undersøke forskningsspørsmålene på en organisert måte, må det være et rammeverk for forskningsspørsmålene. Forskningsdesign er de steg man tar fra start til slutt, og som til sammen danner rammeverket for hvordan man samler inn og analyserer data (Tjora, 2021, s. 18). Tjora (2021) beskriver kvalitativ forskning som «*forskning som systematisk nysgjerrighet*». Ved kvalitative metoder som eksempelvis dybde intervju som dette prosjektet skal anvende, er det avgjørende å ha en logisk og konsekvent analyse. Den stegvis- deduktiv-induktive metoden (SDI) er valgt for dette prosjektet. Dette fordi denne metoden handler om alt annet enn å følge minste motstand vei. På denne måten vil snarveier og premature konklusjoner unngås. Videre vil denne modellen hjelpe til at alle valg blir tatt med faglig begrunnelse og sikre en høy faglig standard, en akademisk skikkelighet, som skal gjenspeiles i alle forskningens stadier (Tjora, 2021, s. 19).

I tillegg til akademisk skikkelighet og etisk forsvarlighet stilles det effektivitetskrav til en forskningsmetode. Datagenereringen må kunne frembringe størst mulig grad av relevant og troverdig informasjon uten unødvendig bruk av forskeren og informantens tid og ressurser. SDI legger til rette for en slik organisert rammeverk for forskningsprosessen, og på denne måten er med på å effektivisere planlegging og gjennomføring av prosjektet (Tjora, 2021, s. 19).

SDI tilnærmingen er valgt for dette prosjektet som en modell for hele det kvalitative forskningsarbeidet. Et premiss for denne modellen er det Tjora (2021) beskriver som en induktiv drevet nysgjerrighet, hvor man arbeider med empirien som førende for hva som er interessante temaer, spørsmål og konsepter. Videre er et mål for modellen å arbeide mot generalisering og teoriutvikling, det vil si eksplisitte teoretiske ambisjoner, og med anvendelsen av teoretiske innspill i prosjektets siste fase (Tjora, 2021, s. 20).

Valget med SDI modellen over noe annet, ble naturlig for prosjektet da tilnærmingen til temaet i prosjektet og mine egne antagelser i forkant, ønsket en form for åpen strategi (induktiv tilnærming). Samtidig var det teori jeg fant interessant å anvende fra et mer teoretisk til det mer empiriske (deduktiv tilnærming). Dette er elementer SDI hadde, og derfor ble valgt. Videre danner modellen et godt utgangspunkt for systematikk og framdrift, trinnvis plan og milepæler, i et slikt kvalitativt forskningsprosjekt.

I figur 3.1 stegvis-deduktiv induktiv metode (SDI) hentet fra Tjora (2021), illustreres de ulike trinnene i prosessen.



Figur 3.1 Stegvis- deduktiv induktiv metode (SDI) (Tjora, 2021, s. 21).

3.5 Valg av metode

Problemstillingen og forskningsspørsmålene var utgangspunktet når metoden skulle velges. Kvalitativ metode ble raskt valgt da dette egner seg godt til å undersøke sosiale prosesser og sosialt samspill. Målet med prosjektet er å kartlegge og avdekke mekanismer historiefortelling har på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling. De ansattes erfaring i form av opplevelser, meningsverden, refleksjoner og holdninger er det prosjektet er ute etter, og derfor nødvendig å snakke fortrolig med den enkelte. Tjora (2021), beskriver at dybdeintervju som hovedregel anvendes når man vil studere meninger, holdninger og erfaringer (Tjora, 2021, s. 128). Dybdeintervju som metode er fundamentert på et fenomenologisk perspektiv, noe som også er vitenskapelig ståsted for dette forskningsprosjektet. Videre vil dette prosjektet undersøke nyansene i opplevelser og erfaringer, noe som førte til at dybdeintervju var hensiktsmessig og ble valgt over noe annet.

3.6 Utvalgsstrategi

Før data innsamlingen startet opp ble det sendt inn søknad til NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS). Når denne var godkjent samt godkjenning fra kompetansesenteret (arbeidsplass), startet arbeidet med utvalg. For å kunne undersøke problemstillingen var det klart fra begynnelsen at det var erfaringen til ansatte som var ønskelig og nødvendig som primærdatabe for å kunne svare på forskningsspørsmål og problemstilling. Videre ble det vurdert, basert på egen erfaring og i samtale med veileder, at ansatte med tilstrekkelig og klinisk arbeidspraksis erfaring var optimalt. Med dette som bakgrunn ble det valgt informanter ut ifra erfaring (minimum 3 års erfaring på sikkerhetsavdelingen), posisjon (ansatt i klinisk miljøterapi og arbeidsoppgaver).

Med overnevnte kriterier for å delta som intervjuobjekt, var utvalgt strategisk ut ifra formålet med undersøkelsen. Alle intervjuene ble gjennomført «ansikt til ansikt» mellom informantene og intervjuer (meg) i lokaler på egen arbeidsplass.

3.7 Datainnsamling

3.7.1 Dybdeintervju

Som nevnt tidligere ble kvalitativ metode for forskningsprosjektet og dernest dybdeintervju valgt som tilnærming for datainnsamling. Det spesielle ved kvalitative forskningsmetoder, og i dette tilfellet dybdeintervju, er at man kommer nær dem man forsker på. I forlengelse av dette kan det ikke understrekes nok at man i slike intervjuer utelukkende kan utforske forhold som er knyttet til informantenes subjektivitet, eller informanten som subjekt. Dette er tross alt det man er ute etter i organisasjonsstudier og samfunnsforskning med mer (Tjora, 2021, s. 128).

Fokuset i dette forskningsprosjektet er ansattes erfaring med historie fortelling som fenomen og dens mekanisme å formidle kunnskap om sikkerhet. Ansattes spesifikke opplevelser knyttet til positive og negative erfaringer, erfaringer knyttet til spesielle forhold med mer står sentralt. Videre er man opptatt av hvordan eksempelvis ansatte knyttet spesifikke følelser til erfaringer med, og opplevelser av historiefortelling i sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis. Innenfor sosialkonstivistisk perspektiv, er man særlig ute etter å studere hvordan informantene skaper mening, eller en forståelse for deres verdensbilde og virkelighet, på bakgrunn av de erfaringer og opplevelser de har. Alle disse forholdene er interessante i forbindelse med historiefortelling og formidling av sikkerhet i sikkerhetspsykiatrisk arbeid, og alle forhold må betraktes som subjektive (Tjora, 2021, s. 129).

Med dette dreier ikke intervju seg kun om informantene som individer, men kan anvendes for å forstå sammenhenger og mekanismer ut over informantene som individer. Dette er noe av kjernen til at dybdeintervju ble valgt som verktøy for datainnsamling (Tjora, 2021, s. 129).

En tydelig posisjon knyttet til det å forstå sammenhenger utover informantene som individer, er såkalt institusjonell etnografi, som tar utgangspunkt i menneskers hverdags erfaringer og utforsker sosiale relasjoner, ytreferinger, samt samfunnsmessige dominansforhold som knytter seg til disse erfaringene. Til tross for at institusjonell etnografi ikke er basert på intervjuer alene, er denne posisjonen godt egnet til å peke på dybdeintervju som subjektivt, men ikke bare dreie seg om individet (Tjora, 2021, s. 129). Posisjonen i denne oppgaven er derfor å anse å ha en institusjonell etnografi.

3.7.2 Intervjuguide

Intervjuguiden ble delt opp i åtte temaer (A-B-C-D-E-F-G-H), for at det skulle være enklere for meg selv samt informantene å holde orden på de mange spørsmålene se vedlegg 2. De ulike temaene har overskrifter som ble presentert til informanten, for å danne ramme for tematikk og for å hente inn eventuelle digresjoner når dette ble nødvendig. Temaene var satt opp i en rekkefølge hvor tema A var noen enkle åpningsspørsmål, tema B, C og D var kartleggingsspørsmål for å danne kontekst og innhente bakgrunns informasjon, E, F og G var temaer som gikk direkte på forskningsspørsmålene, til slutt i tema H ble det stilt noen avslutningsspørsmål knyttet til øvrige tema.

3.7.3 Intervjuprosessen- generering av empirisk data

Det ble sendt ut informasjons e-post til ansatte som oppfylte kriteriene for å delta i forskningsprosjektet, på de tre ulike sengepostene. Vedlagt i e-posten var det en invitasjon og et informasjonsskriv om studien. Så snart kontakt ble opprettet ble det avtalt tid og sted til intervju

Alle seks intervjuene (Steg 1. i SDI) ble utført ansikt til ansikt i ulike møterom i lokalene til Sikkerhetsbygget. Det ble vurdert å ikke generere mer data etter fullført seks intervju. Dette av to ulike årsaker. Den første var tidsaspektet, hvor tid ble noe mangelfull knyttet til å få gjennomført flere intervju. Den andre årsaken var at generert data etter de seks gjennomførte intervjuene latet til å nå en metning (empiri ikke synes å bidra med nye momenter). Det ble derfor vurdert at innholdet i de seks intervjuene var tilstrekkelig.

Intervjuene varte ifra like i underkant av 1 time til 1,5 timer. Intervjuguide ble anvendt i alle intervjuene se vedlegg 2. I enkelte av intervjuene ble intervjuguiden anvendt i større grad som en form for huskeliste over temaer, enn liste med spørsmål. Dette fordi det ble en naturlig flyt i intervjuet hvor informantene ofte svarte ut spørsmål før intervjuer rakk å stille de. Alle intervjuene var preget av ro og god tid, slik at både informanter og intervjuer opplevde at spørsmålene ble svart ut og formålet oppnådd.

3.8 Analyse av data

Gjennom intervjuene var formålet å forstå informanten og deres erfaringer rundt historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet. Som tidligere nevnt anvender denne oppgaven SDI-modellen som analyseverktøy. Med dette som utgangspunkt var det klart hvordan analysen av data skulle forekomme. Redselen for å ikke komme til forhastede konklusjoner og det opprettholde en god systematikk, var redusert. I underkapitlene nedenfor redegjøres for hvordan analysen ble gjennomført i tråd med SDI- modellen.

3.8.1 Bearbeiding av rådata

Etter intervjuene (steg 1. SDI) var utført og data generert, startet transkriberingen. Transkriberingen (steg 2. SDI) foregikk samme dag eller påfølgende dag etter de ulike intervjuene. Dette for å beholde momentet samt ha intervjuet ferskt i minne ved transkribering for å beholde detaljrikdom av opplevelsen av intervjuet og bedre kunne oversette. For å tilstrebe mest mulig objektiv oversettelse fra lydopptakene til skiftelig form, var transkriberingen ordrett med unntak av bekreftende svar og likende som jeg brukte for å holde flyt i intervjuet. Alt av pauser, nøling og latter med mer, fra informantens side ble dokumentert. Bakgrunnen for dette var også gjort for å beholde detaljrikdommen, og ikke gå glipp av meningsbærende uttrykingsmåter hos informanten. Transkriberingen utgjorde til slutt 61 sider med tekst (skriftstørrelse 12, Times New Roman, linjeavstand 1,5).

Det ble valgt å skrive og oversette intervjuene på bokmål. Informantene snakket ulike dialekter, og det ble derfor valgt å oversette slik at dette også ble en form for anonymisering av informantene. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) kan en del informasjon gå tapt når man skriver ned intervjuer. Eksempelvis er dette usikkerhet, ironi og andre visuelle ledetråder (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 207). Generelt var informantene gode til å ordlegge seg, og tilsynelatende god innsikt og reflektert om tema og prosjektet. Ved enkelte anledninger lette informantene imidlertid etter ord, dette ble tatt med for senere å kunne anvende som sitater.

3.8.2 Koding

Da rådata var skrevet ned startet koding, empirinære koder (steg 3. SDI). Tjora (2021, s. 218) beskriver kodingen som å ha tre formål. Det første er å ekstrahere essensen i det empiriske materialet, det andre er å redusere materialets volum, og det tredje er å legge til rette for idégenerering på grunnlag av detaljer i empirien. Til tross for at en rendyrket induksjon med «tomt hode» og det å ikke ta med seg teoretisk «magefølelse» ikke er mulig, vil er kodingsarbeid fundamentert på empirisk finlesning bidra til en så induktiv førstefase av analysen som mulig.

Kodingen ble utført etter kjennetegn ved SDI- modellens induktive empirinære koding, hvor kodingen og dernest begreper som ligger tett på eller begreper som allerede finnes i datamaterialet «innfødte begreper», ble anvendt (Tjora, 2021, s. 218). Kodingen startet i hovedsak med å trekke ut deler av setninger og fraser. I noen tilfeller var det nødvendig med et avsnitt. Etter å ha gått gjennom første intervjutranskripsjon og laget koder her, fortsatte prosessen over på neste dokument med de samme opprettede kodene og det ble laget nye der det var behov. Slik var prosessen gjennom alle intervjutranskripsjonene.

For å unngå premature konklusjoner, ble det som nevnt i avsnittet overfor empirinær koding, dette førte til at antall koder ble høyt. Tjora (2021, s. 219) beskriver at jo mer empirinær kodingen er, desto større sjanse er det for at kodene ikke gjenbrukes i særlig grad. Fordelen med dette var detaljert koding som bevarte

empirisk innhold. Videre var variabeltenkning (temaer som kunne sorteres), ikke tatt i betraktning underveis i kodingen da dette strider mot prinsippet i induktiv analyse i SDI, hvor temaer utvikles på bakgrunn av detaljerte koder (nedenfra-og-opp-analyse) (Tjora, 2021, s. 220). Denne tilnærmingen med «virkelig» empirinær koding og det å klare å legge fra seg forhånds tenkte temaer som variabler, var utfordrende, men gikk enklere utover i prosessen. Det var derimot nødvendig å gå tilbake til første intervjutranskripsjon for å forsikre meg om at min egen tankegang var lik under hele denne prosessen.

Den store styrken med den empirinære kodingen, var at kodingen forteller noe om hva informanten sier. På denne måten slipper man å gå tilbake til intervjutranskripsjon for å komme videre til neste trinn etter kodingen (Tjora, 2021, s. 222). Data programmet Hyper RESEARCH (versjon 4.5.4) ble anvendt i kodingen og kodegrupperingen av transkripsjonsmaterialet.

Som tidligere nevnt kan de empirinære kodene peke ut interessante elementer i den videre analysen, uten at det var behov for å gå tilbake til intervjutranskripsjonene. Tjora (2021, s. 224) beskriver god koding som bestående av to komponenter, hvor det første er at koden ikke kan lages før kodingen, og at koden gjenspeiler konkret innhold (fra intervju: hva som ble sagt). Dette ble tilstrebet under hele kode prosessen. Etter kodingsarbeidet var resultatet kodesett med en god kobling til utdrag fra datamaterialet som disse kodene var knyttet til. Dette dannet utgangspunktet for neste steg, kodegruppering.

Det må også nevnes at gjennom kodingsprosessen oppstod det Tjora (2021, s. 225) beskriver som analytisk fiksering. Dette hvor man som forsker observerer, i dette tilfellet under kodingen, utsagn som utløste analytiske idéer og konseptuelle retninger. Disse analytiske referansepunkter (EAR), ble skrevet ned underveis i prosessen, som en form for spontane refleksjoner eller huskeliste og for å skape trygghet i egen analyseprosess. Dette ble skrevet ned i en egen notatbok.

3.8.3 Gruppering av koder

Da alle intervjutranskripsjonene var lest gjennom og kodene laget, startet kodegrupperingen. Det var et betydelig antall koder som måtte grupperes. Også denne kodegrupperingen utførtes induktivt, hvor koder som hadde innbyrdes tematisk sammenheng ble samlet, i grupper, samt koder som tilsynelatende var irrelevante ble samlet i en restgruppe. Det var til slutt elleve kodegrupper som ble laget og som ble utgangspunktet for utviklingen av temaene i analysen. Under i tabell 1. er et utdrag fra analyseprosessen.

Tabell 1. Utdrag fra analyseprosess (Koder og kodegrupper)

Intervju	Koding	Kodegruppe
<p>I: Hvordan har historier du har hørt påvirket hvordan du tenker rundt sikkerhet?</p> <p>B: Ja, har jo hørt historier, har jo opplevd ting selv. Som gjør at du tenker sikkerhet. Sikkerheten tenker jo du hele tiden. Når du blir mer rutinert, så har du den mer i ryggmargen mer enn du har den i oppi dagen</p>	Mer i ryggmargen enn oppi dagen	Sikkerhet i fortellinger
<p>I: I hvilken grad vil du si historiefortelling finner sted og preger avdelingen her?</p> <p>B: Det gjort jo det. Historien har jo gått den fra munn til munn i en årrekke. Det er skjult historiefortelling. Hver dag, ikke sant.</p>	Fra munn til munn	Mester og svenn

3.8.4 Utvikling av konsepter

Med utgangspunkt i kodegruppene og temaene utviklet fra dette, startet den kvalitative analysen. Tjora (2021, s. 234) beskriver at det ofte er på dette stadiet (konseptutvikling), at skillet mellom god og «ikke så god» forskning oppstår. Dette fordi det er her potensialet i godt empirisk arbeid og god innsikt i teorien tas ut.

Hva er det dette dreier seg om? Finnes det en mer kjent/generell merkelapp på fenomenet vi har strukturert empiri og dernest empirisk- analytisk innblikk i? Eksisterer det teori som allerede omtaler fenomenet eller som på annen måte er relevant? Alle disse spørsmålene er knyttet til det vi i SDI- modellen se *figur 3.1* kaller konsepttest.

3.8.5 Diskusjon av konsepter og konseptutvikling

Steg 5. i SDI dreier seg om å stille seg spørsmålet «Hva er dette et tilfelle av?». Tjora (2021, s. 247) beskriver dette steget, og en slik abduktiv tilnærming som å semiotisk spørsmål om å definere mening, i en flytende overveining mellom potensialer, aktualiseringer og generaliseringer. Verken induksjon eller deduksjon er spesielt kreative prosesser, da dette ikke leder til ny teori. Derimot er konseptutvikling noe som krever at man beveger seg bort fra forutinntatte meninger og leter etter ny innsikt i prosessen med å forstå. Selve abduksjonen oppstår når man oppdager forhold (temaer og kodegrupper) som ikke passer inn i eksisterende teori, og søken etter å forstå observasjonene ut ifra en teoretisk forstand står sentralt her.

Abduksjon beskrives av Tjora (2021, s. 248) som å «gjette riktig», en form for vitenskapelig intuisjon. Noe som blir til ved kultivering av egen forestillingsevne. Sentralt i SDI- metoden er at den vektlegger induksjon i koding og kodegrupperingen og abduksjon i konsept og teori utviklingen. På denne måten løses et

problem, hvor kvalitativ forskning knyttet til teoriens påvirkning på analysen og den umulighet, blir synliggjort og opprettholder dermed høy grad av empiridrevet design i de første stegene og en tydelig teoretisk motivert analyse i de senere faser. Dette skillet mellom induksjon og abduksjon drevet prosess, var til stor hjelp da kodegruppene skulle bearbeides.

Det var flere ulike konsepter som var både aktuelle og interessante, men etter flere runder med overveielse var det særlig to konsepter som pekte seg ut med bakgrunn i kode grupperingene, tilkobling tilbake til rådataen samt til den oppståtte forståelsen gjort underveis i analyseprosessen. 1. *Dynamisk sikkerhet* og 2. *fellesskapet som lærer*, ble valgt som konsepter.

Under er det utarbeidet en tabell 2. som presenterer de to konseptene samt noen av kodegruppene som ble dannet gjennom analyse, koding og kodegruppering av rådata.

Hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet?

1. Hvordan anvendes historiefortelling i praksis på den aktuelle avdelingen?
2. Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet?
3. Hvorfor kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?

Tabell 2. Utdrag fra analyse (kodegruppering og konseptutvikling)

Kodegrupper	Konsept
<ul style="list-style-type: none"> - Arbeide mot det naturlige - Sikkerhet i struktur - I ryggmargen, mer enn oppi dagen - Det eksisterer ingen mal 	Dynamisk sikkerhet
<ul style="list-style-type: none"> - Mester og svenn - En lærings prosess - Det å spille en rolle - Lære det unaturlige - Tauskunnskap som teoretisk og praktisk arbeid 	Fellesskapet som lærer

3.8.6 Teoriutvikling

Det siste steget i SDI- metoden er teoriutvikling. Det må nevnes i at det er delte meninger innen samfunnsforskningen om hva som skal til for at noe kan kalles teori. Innen noen disipliner er kravene at teori er et sett av lover, mens et annet syn er at teori er så enkelt som en måte å forstå noe på. I dette tilfellet er det sistnevnte synet som er aktuelt. Videre på dette steget ble det utført en teoritest, deduktiv tilbakekobling, som hjelp til å skille mellom konseptene som er utarbeidet og teorier se *figur 3.1*.

De to konseptene som presentert i tabell 2., er i hovedsak heuristiske (hjelper oss til å oppdage og forstå fenomener uten en klar struktur), mens teori må uttrykke innsikt i sosialt samspill på en klar og presis måte. I en slik forstand hjelper konseptene i pågående forskning, mens teori vil hjelpe til med videre forskning. Tjora (2021, s. 250) beskriver at i praksis betyr dette at teoriutvikling bare skjer unntaksvis, men at man kan snakke om teoretisering når det gjelder utvikling av konsepter og at generaliseringen innenfor et fortolkende paradigme må anses som konseptuell.

Det ble stilt en rekke spørsmål tilbake for å sjekke om konseptene forklarer noe uklart som ble funnet underveis i analysen, og om dette bidro til ytterligere forståelse. Denne bakenforliggende observasjonen beskriver Tjora (2021, s. 250) som en retroduktiv prosess, hvor videre hensikt er å raffinere konseptene og videre konseptteste med empiriske utfordringer: Er begrepet/metaforen/typologien fruktbar for å forstå og forklare de aktuelle empiriske analytiske funn?

Tjora (2021, s. 251) beskriver at innen store deler av den induktive samfunnsforskningen at man trygt kan anse konsepter som legitime resultater. Det ble raskt besluttet at de to konseptene var resultater som pekte seg ut og var interessante å utforske nærmere.

3.9 Vurdering av kvalitet på studien

3.9.1 Pålitelighet (*reliabilitet*)

Kort beskrevet dreier pålitelighet seg om intern logikk eller sammenheng gjennom hele forskningsprosjektet (Tjora, 2021, s. 259). SDI- modellen, som er anvendt gjennom dette forskningsprosjektet, underbygger slik pålitelighet med tydelige krav til datagenerering, kriterier for hvordan analyse utvikles med innhentet data gjennom koding og kodegrupper, og hvordan teori blir anvendt abduktivt mot slutten av prosessen.

Både problemstilling og tematikk er knyttet opp mot forfatters eget arbeid og erfaringsgrunnlag. Videre er egen organisasjon valgt som forskningsobjekt som fører med seg fordeler og begrensninger. Dette blir redegjort for mer inngående i kapittel 3.10 Min rolle som forsker. Med dette som bakgrunn blir en tilsidesettning av forforståelse å regne som uoppnåelig. Det har derfor hvert svært viktig gjennom forskningsprosjektet å ha et reflektert forhold til egen forforståelse og sine fordommer, og at denne forforståelsen og fordommene blir delt med leser. Dette for å skape formalisert troverdighet. Videre har det vært et bevisst forhold til forskningsprosjektet som praksis, og ikke som forfatter som person, for å høyest mulig grad av integritet.

For å oppnå transparens i dette prosjektet er det redegjort for hvorfor prosjektet er gjennomført og valg av konteksten til dette prosjektet (se kapittel 1, s. 1-3). Videre har det vært bevissthet gjennom hele forsknings

prosessen hvor etterstrebelser av detaljerte beskrivelser for valg som er tatt, og hvordan disse valgene ble utført i praksis, formidles underveis i oppgaven. Videre har det blitt anvendt sitater fra intervju, med hensikt om at leser skal kunne komme «tettere» på empirien, slik at oppgaven ikke bare forteller og formidler forfatters tolkninger.

I denne sammenheng er det valgt gjennom oppgaven at etiske hensyn måtte gå foran transparens. Dette betyde at presentasjon av sitater ikke ble tagget, og anonymisert helt.

3.9.2 Gyldighet (validitet)

Gyldighet dreier seg i korte trekk om hvorvidt de svarene man finner i forskningen, faktisk svarer på de spørsmålene som man forsøker og stille (Tjora, 2021, s. 260). Kvale og Brinkmann (2015) beskriver at man kan snakke om kommunikativ og pragmatisk gyldighet, hvor den første testes i dialog med forskersamfunnet, og den andre testes ved spørsmål om forskningen føre til endring eller forbedring om det aktuelle temaet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 272). I dette prosjektet er det kommunikativ gyldighet som etterstrebes, da prosjektet forholder seg til tidligere forskning og etablert teori. Funnene i prosjektet ble sammenstilt med funn fra annen beslektet forskning. I praksis betyr dette at man bevisst holder seg til aktuelle teorier og perspektiver. Tjora (2021), beskriver at kommunikativ gyldighet og kravet dette innebærer, er en konservativ tilnærming, men det er til for å opprettholde høy kvalitet på forskningen. Kunnskap utvikles i meget små skritt (Tjora, 2021, s. 262).

I dette prosjektet er det bevisst forsøkt å beskrive praktiseringen rundt forskningen ved å redegjøre datagenerering, analyse og teoretiske innspill se (kapittel 3.7 og 3.8), for å styrke gyldigheten. Pragmatisk valg av, i dette tilfellet dybdeintervju og teoretisk grunnlag, har det vært bevisst knyttet til relevansen. Gjennom prosjektet har metodologisk treffsikkerhet med utgangspunkt i problemstilling og forskningsspørsmål, lagt til grunn for størst grad av gyldighet.

3.9.3 Generaliserbarhet

Dette forskningsprosjektet er utført innen en unik kontekst som sikkerhetsavdelingene representerer, samt at antall informanter var relativt lav. I en slik sammenheng kan man stille seg spørsmålet om funnene i denne studien er generaliserbar utover arbeidspraksisen, yrket og organisasjonen? Som påminner undersøker dette forskningsprosjektet hvordan historiefortelling fungerer som ressurs for læring om sikkerhet. Ifølge Tjora (2021) er det innenfor kvalitativ forskning behov for å tenke annerledes rundt generalisering enn ved kvantitativ forskning. Dette da man vil unngå innsnevring eller en form for statistisk generalisering (Tjora, 2021, s. 267).

Formålet med studien er å bidra til å avdekke og øke forståelsen knyttet til hvordan essensiell sikkerhetskunnskap formidles gjennom en kommunikasjonsform/kanal, slik historiefortelling er. Det finnes en rekke studier som omtaler historiefortelling som en form for ressurs for læring. Det er også gjennom prosjektet funnet en rekke studier som dreier seg om hvordan historiefortelling er et viktig element for å utføre arbeidspraksis i ulike yrker. Flere av disse studiene blir trukket frem i drøftingskapittelet. Derimot har det vært utfordrende gjennom dette forskningsprosjektet å finne noe som dreier seg om overføring av sikkerhetskunnskap i en sikkerhetspsykiatrisk kontekst.

Med bakgrunn i at dette forskningsprosjektet anvender SDI-modellen, står spørsmålet om generalisering helt sentralt. Da min rolle som forsker (diskuteres i kapitelet under), med egen erfaring, forkunnskaper til faget og virksomheten, vil det være en fordel for å kunne vurdere hva som var viktig i empirien. Tjora (2021), beskriver dette som teoretisk sensitivitet. Dermed gir konseptutvikling i denne studien mer generaliserbar verdi i form av konseptuell generalisering (konsepter, typologier eller teorier med relevans for andre tilfeller), enn konteksten i denne studien. Andre virksomheter hvor sikkerhet er en av kjerne elementene i arbeidspraksisen, anses som å ha relevans av denne studien.

3.10 Min rolle som forsker

Det kommer eksplisitt frem at en stor utfordring med dette forskningsprosjektet, er min rolle som forsker på egen organisasjon og arbeidsplass. Dette skaper en rekke utfordringer, - men også fordeler. Det var nysgjerrigheten om det organisasjonsspesifikke som var førende for at egen arbeidsplass ble valgt, til tross for den eksisterende relasjonen til organisasjonen og arbeidsplassen. I avsnittene under redegjøres det for fordeler og ulemper og refleksjoner knyttet til dette. Vi begynner med noen begrensninger ved å forske på egen organisasjon.

3.10.1 Begrensninger med å studere og analysere egen organisasjon

Det å ha personlig interesse i virksomheten man forsker i kan sees som en fordel fordi den forsterker engasjementet i forskningen. Samtidig kan et slikt engasjement ofte sees som en mulig feilkilde for de erkjennelser man kommer til. Dette da interessen blir så sterk at den endrer retningen på erkjennelsen (Nielsen & Repstad, 1993, s. 351). I planleggingen av prosjektet og gjennomføringen av prosjektet var jeg bevisst min rolle og hvilke utfordringer dette kunne medføre. Med en direkte involvering i arbeidsplassen var jeg bevisst under hele prosessen å ikke anlegge det Nilsen og Repstad (1993) beskriver som et «frø perspektiv» på forholdene. Med dette så menes et nedenfra og nærsynt perspektiv fra der man står. Noe som kan forhindre å se elementer uten tilsløring og overta gjengs, lokalt herskende forståelser og forklaringer.

Videre kan det være vanskelig å få relevante data, spesielt hvis man har en overordnet rolle og må krysse hierarkiske grenser. Det var kontinuerlig bevissthet rundt dette da min stilling som ansatt er i en overordnet

rolle overfor enkelte av de ansatte. Eksempelvis er intervjueren i en makt posisjon, kan resultatene bli farget av «lip service», der informantene svarer det de tror man gjerne vil høre (Nielsen & Repestad, 1993, s. 356).

Når man intervjuer mennesker og en organisasjon man allerede kjenner, kan man komme til å stole på at man selv er godt orientert eller akseptere at informantenes tro på at «dette vet du jo». Noe man ikke nødvendigvis gjør. Fenomenet kan føre til at informantene utelukker å fortelle «åpenbare ting» og essensielle data går tapt (Nielsen & Repestad, 1993, s. 356). Dette var det kontinuerlig bevissthet underveis i forskningsprosessen og gjennomføring av intervjuene. Et konkret tiltak var å fortelle informantene at «fortell ut ifra at jeg som forsker ikke har noen som helst forkunnskaper». Denne «hvitbelte» statusen kan føre forskeren noe nærmere data som kommer frem når man har en legitim uvitenhet. Noe som igjen kan føre til verdifull informasjon på et forståelig språk. Min rolle derimot som erfaren forsker gjorde det vanskelig å påberope seg denne uvitenheten. Derimot var store fordeler med «dette vet du jo» forståelsen til informantene.

Det er ikke til å legge skjul på at det er utfordrende å la seg påvirke av forutfattede meninger og fordommer, bevist eller ubevisst, når man skal tolke data. Videre kan det være utfordrende å skrive og skildre den innsamlede dataen på minst mulig raffinert måte, hvor dataen har hvert gjennom en filterprosess av overnevnte elementer. «Fy- fenomener», temaer som eksempelvis representerer etiske dilemmaer, kan være ubehagelig og være med på denne filterprosessen (Nielsen & Repestad, 1993, s. 357). Målsetningen med dette forskningsprosjektet var å innhente det organisasjonsspesifikke, denne lokale kunnskapen som er verdien til nettopp det å studere egen organisasjon.

3.10.2 Fordeler med å studere og analysere egen organisasjon

Derimot ble det tydelig i planlegging av prosjektet og underveis i intervjuene, at det var noe større fordeler og analysere egen organisasjon og arbeidsplass. Nielsen og Repestad (1993), «beskriver det å lære en organisasjon å kjenne er som å lære et nytt språk» (Nielsen & Repestad, 1993, s. 352). Videre eksemplifiserer de dette med at det er etter et lengre opphold i et engelsktalende land, at man forstår nyansene i språket. Til tross for aldri så mange bøker på engelsk man har lest.

Som ansatt i organisasjonen og kollega, var min rolle som forsker godt kjent med hverdagsspråket så vel som faglige termer. Denne forforståelsen knyttet til organisasjonskulturen førte til at forståelse rundt det som ble kommunisert ikke ble en utfordring. Samtidig var det en overordnet innsikt i hva som blir «pratet om ved frokostbordet og etter arbeidstid». Noe som innebærer noe innsikt i de ansattes arbeidsliv.

Det å ha kjennskap til den uformelle organisasjonen og det å ha lokalkjennskap er generelt en enorm fordel, i intervju sammenhenger som denne studie representerer (Nielsen & Repestad, 1993, s. 352). Den britiske

sosiologen David Silverman understreker at intervjudata aldri er «rå», men preget av situasjoner og språksammenheng. Sett i et slik lys er «rådata» misvisende. Det informantene forteller, må vurderes i lys av kontekst. Bevissthet og meninger rundt sosiale mekanismer må forskeren lokalisere til bestemte steder og hendelser i organisasjonen. Silverman kaller dette «the situated nature of people's accounts», kan man enklere betrakte når man har god innsidekunnskap (Silverman, 1989, s. 215-230).

Når man intervjuer en kollega, vet denne at det ikke er så enkelt å pynte på sannheten eller dekke til fenomener. Kritiske hendelser, begivenheter som har skjedd flere år tidligere, men som man stadig snakker om, er kunnskap man som forsker kan forstå i en historisk sammenheng (Nielsen & Repestad, 1993, s. 354). Dette var også tilfellet under dette forskningsprosjektet. Noe som førte til mindre fare for å feiltolkninger.

Det å ha erfaring fra arbeidspraksisen man undersøker, samt kjenne til hverdagspråket, kan man også direkte anvende sin egen erfaring for å stille spørsmål. Spesielt i forhold til likestilte kolleger. Mer nyanserte og presise spørsmål kan stiles (Nielsen & Repestad, 1993, s. 354). Noen slike spørsmål ble også anvendt i intervjurunden se vedlegg 2, samt oppfølgingsspørsmål når spørsmålene kunne svares ut i ennå større grad. Med forkunnskaper om temaet og egen erfaring ble det enklere å improvisere og nye utdypende runder med spørsmål knyttet til temaet.

3.11 Forskningsetiske overveielser

Gjennom intervjuene med informantene i prosjektet, kommer man som forsker i direkte kontakt med erfaringer og meninger i fortrolighet. Videre er man gjennom handlinger som forsker med på å påvirke informantene på ulike måter. Dette medfører et etisk ansvar. Som samfunnsforskning må det formuleres høyere krav enn hva om oppstår i hverdagslige sosiale situasjoner. Dette fordi man bryter «brått og brutalt» inn i andre menneskers arena og fordi resultatet skal offentliggjøres (Tjora, 2021, s. 54).

Denne studien følger de generelle krav til etikk i samfunnsforskning formulert av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH), som blant annet tar for seg personopplysninger, informert samtykke og retten til å trekke seg fra forskningsprosjektet (NESH, 2021, s. 5). I denne undersøkelsen ble informantene på forhånd forsikret om at de ville være anonyme i avhandlingen. Samtidig ble det i forkant av prosjektets start sendt søknad, og innhentet godkjennelse fra Norsk senter for Forskningsdata (NSD) se vedlegg 5.

Videre ble det sendt en formel søknad til organisasjonen (forskningskomiteene på Sikkerhetsbygget), og påfølgende godkjenning fra de se vedlegg 4. Det ble også klarert med Regional komiteer for medisinsk helsefaglig forskningsetikk (REK), at prosjektet ikke var fremleggingspliktig se vedlegg 3. Når det gjelder

behandling av personopplysninger og samtykkeerklæring, ble det sendt ut et informasjonsskriv om forskningsprosjektets hensikt og tema, anonymisering og retten til å trekke seg når som helst se vedlegg 1.

3.12 Oppsummering

Studien tar utgangspunkt i en fenomenologisk tilnærming. Informantenes erfaringer, opplevelser og meningsskapning var dataen oppgaven hadde som mål og få innsikt i. Studien er av kvalitativt design og dybdeintervju ble valgt som redskap for datainnhenting. Utvalget bestod av seks ansatte med minimum 3 års klinisk sikkerhetspsykiatrisk erfaring. Analysen av innhentet rådata ble gjort etter SDI- modellen.

4.0 Empiriske resultater

I dette kapittelet gjennomgås de to ulike konseptene *dynamisk sikkerhet* og *felleskapet som lærer*. Videre vil funn (undertemaer) som ligger til grunn, og knyttet til de to ulike konseptene bli redegjort for. Her er det valgt å lage underoverskrifter under hvert konsept, for en mer systematisk gjengivelse og oversikt over funn i intervju, samt som en redegjørelse for hva som førte til konseptutviklingen. Kapittelet vil starte med å gjengi noe av informantenes beskrivelser av det å arbeide i sikkerhetspsykiatrien for å danne kontekst. Videre i oppgaven er informantene omtalt som «han» eller «informanten» for å bevare anonymitet.

Det ble besluttet å ikke anvende nummerering av informantene i tekst, da dette kan være med på å identifisere informantene ved intern lesning i organisasjonen.

Det må nevnes at empirien i hovedsak inneholder metadata (data som tjener til å definere eller beskrive andre data), da konkrete eksempler på innhold i historiene informantene har fortalt, ikke kan gjengis på grunn av taushetsplikt. Derimot er det utarbeidet fiktive casebeskrivelser som ligger tett opp til virkelige historier for å illustrere innholdet i hva ulike historier kan dreie seg om.

4.1 Dynamisk sikkerhet

Kultur på avdelingen

I starten av hvert intervju ble det stilt noen generelle spørsmål knytte eksistens av kultur på avdelingen og særtrekk ved denne, som overordnet kartleggings spørsmål. Videre ble det innledningsvis i intervjuene naturlig at informantene beskrev hvordan det er å arbeide på en regional sikkerhetsavdeling.

En av informantene beskriver ut ifra sin egen opplevde erfaring med arbeid i sikkerhetspsykiatrien, en rivende utvikling de siste 40+ årene. Både i form av bygningsmasse og fasiliteter, men også endret arbeidspraksis og ideologien rundt psykisk sykdom, samfunnsvern og individets rettigheter. Fra å arbeide under det informantene beskriver som en blanding mellom «*kummerlige forhold*», med baderom og dusjer i kjelleren hvor pasientene måtte stå i kø å vente på sin tur, sovesaler, hvor man måtte reime alle pasientene hvis en pasient hadde behov for dette (hindre at pasienter som var reimet ble tilnærmet av andre pasienter som ikke var reimet fast) og eget kapell i hovedbygget for å møte et sjelelige behov hos pasientene, ofte i et livslangt forløp på den ene siden.

På den andre siden beskriver informantene at det var mye kjærlighet i måten ting var utformet på tidligere. En mer «*hjemme form*», stue med bilder og blomster, kjøkken hvor man «*kunne lage vafler*». En annen informant beskriver at måten å drive sikkerhetspsykiatri på har endret seg fra å være «*i herskaplige*

bygninger med sovesaler vindusstoppere, gårdsdrift og voktere», til å være mer «institusjon» med minimalistisk stil, klinisk, rette linjer og ansatte som ikke har en vokter funksjon, men mer som en interaktiv ressurs person.

Videre beskriver to av informantene at både pasienter og ansatte på den tiden (ca. 30 år siden), utelukkende var menn. De siste årene, særlig de to siste årene, har det vært en markant endring i forholdet mellom andel kvinner og menn. Enkelte vakter er sammensetningen halvt om halvt. Informantene beskriver dette som en utvikling som skyldes en form for profesjonalisering, hvor man i større grad ser på funksjon istedenfor eksempelvis fysisk kapasitet som ofte ble forfektet i mangel på sikkerhetsforståelse og tradisjoner som ikke har fulgt tidens utvikling.

Sammenhengen mellom tilnærming til pasientene og gamle fasiliteter (Brøset sykehus) og det nye (Sikkerhetsbygget), trekker to av informantene en kobling mellom at man tidligere «*jobbet sammen med pasienten under hjemlige forhold*». Ansatte som satt og så TV med pasientene, gikk i sine egne klær (sivile klær), enkelte tok med seg sin egen hund på besøk og liknende, er eksempler på hvordan denne tilnærmingen var annerledes. En form for tettere kultur mellom pasienter og ansatte.

To andre informanter beskriver denne formen for samhandling som at kulturen er preget av «husrom», men at det ikke er utrygt til tross for dette. Men legger til at det i hovedsak dreier seg om måten ansatte omgås pasientene på. En informant beskriver at det «*ikke er de og oss, men en del av oss*». Fire av informantene beskriver at avdelingen til enhver tid støtter seg på at enkelte ansatte som representerer en trygghetsfaktor og at det er en forventning rundt dette.

I dag beskrives tilnærmingen til pasientene som en kombinasjon mellom et observerende og deltagende perspektiv. Ansatte går i uniformer, retningslinjer hindrer trivselstiltak som å medbringe dyr, instrumenter og andre kulturelle innslag ikke er tillatt, med mindre dette ikke er drøftet og godkjent på formelle behandlingsmøter. Denne planmessigheten og risikovurderingen har ført til en distanse i tilnærmingen til og relasjonen mellom pasienten og den ansatte. Samtidig beskrives det at «nærheten» er der når det trengs. Med dette så refereres det til det medmenneskelige mellom mennesker som befinner seg i en alvorlig livssituasjon og den ansatte og avdelingen som støtte. En annen informant beskriver at man «kan være personlig, men ikke privat». Dette i et åpenbart sikkerhetsøyemed, men også som profesjonell yrkesutøver.

Informantene beskriver at mye av utfordringene å være ansatt på en slik avdeling, dreier seg mye om å håndtere sine egne følelser. Det miljøterapeutiske arbeidet dreier seg mye rundt grensesetting, korrigeringer og av slag, noe som ofte fører til ubehagelige konfrontasjoner og enkelte tilfeller utagering i form av verbal

og fysisk vold. Spenning, nervøsitet, engstelse og redsel er vanlige følelser man må lære seg å håndtere for å kunne gjøre et godt arbeid, men også for i det heletatt kunne mestre å bli i et slikt yrke.

På spørsmål om kultur er viktig på avdelingen? Og i så tilfelle hvorfor? Svarte samtlige av informantene at kultur er særdeles viktig og at kulturen på avdelingen er annerledes enn ved tidligere arbeidsplasser. Flere av informantene vektla at mye av den særegne kulturen på avdelingen, kom av at de ansatte kjenner hverandre svært godt og flere har kjent hverandre over mange år. Noe som ikke var tilfeller i samme grad ved tidligere arbeidsplasser. I oppfølgingsspørsmål på dette beskrev enkelte av informantene at tiden man sitter sammen med kollegaer på skjermet avsnitt er mye av grunnen til dette tette bekjentskapet. Her har man sittet og snakket om alt fra overfladiske temaer til private personlige anliggende i utallige timer. Dette ofte eksempelvis når pasienten har trukket seg tilbake på soverommet og de ansatte sitter igjen utenfor og passer på.

Videre ble det beskrevet at, enkelte kollektivt opplevde hendelser av alvorlig og kritiske art, ofte førte til tettere relasjon mellom ansatte. Slik en informant beskrev det *«jeg har gruer meg til den dagen jeg bytter jobb, for da mister jeg mange gode venner»*.

Samtidig framkom det noe ulike nyanser fra informantene, hvor enkelte opplevde at det var en tettere kultur mellom de som arbeidet nattevakt, sammenliknet med de som arbeidet dag/aftenvakt. To av de begrunnet dette med at nattevaktene hadde arbeidet sammen over mange år og på den måten hadde ennå tettere relasjon, mens det var mer utskifting blant de ansatte som arbeidet dag/aftenturnus.

En informant beskriver avdelingen som «Flaggskipet» på sykehuset, og at kulturen på avdelingen kontinuerlig arbeider mot å opprettholde dette. En av informantene beskrev at motivet og motivasjonen bak det at avdelingen er en form flaggskip, en avdeling som skal håndtere alle typer kasuser, har mye med yrkesstolthet å gjøre, og at det er interessen og mestringen i det er å håndtere pasienter som helsetjenestene ikke har mestret å håndtere tidligere.

En informant eksemplifiserer kasuset «pasientsammensetning» som en utfordring som ofte dukker opp. Kort beskrevet dreier dette seg om hvordan andre avdelinger håndterer sammensetningen «pasient» A og B, «pasient» A og C og «pasient» B og C, men ikke «pasient» A, B og C samtidig. Her refererer informanten til kompleksiteten sikkerhetsutfordringen pasientsammensetningen representerer.

Videre beskrev samtlige informanter at kulturen det siste året har blitt mindre fremtredende. To av informantene beskrev utviklingen som en *«løsere kultur»*. Samtlige av informantene var klar på at flyttingen fra de gamle lokalene på Brøset, til innflytting til de nye lokalene, Sikkerhetsbygget på Østmarka, i årsskiftet

2021 til 2022, var årsaken til dette. En av informantene beskrev kulturen som rådet på de gamle lokalene som «*gammelpsykiatrien*», og utdypet dette med at ved de gamle lokalene var det mer som et hjem. Mer innbydende og naturligere settinger til å ha hverdagsprat med pasientene, men også ansatte seg imellom. Lokalene la rett og slett bedre til rette for småprat.

Tre av informantene betegner kulturen som «dynamisk», hvor de understreker betydningen av å vite intensjonen til de man arbeider med, og på den måten vet man hvordan man skal tilpasse seg situasjoner og være tilgjengelig for kollegaer for å opprettholde et trygt og sikkert arbeidsmiljø. Gjenfortelling av tidligere opplevelser og historier, både til ny ansatte og erfarne seg imellom, blir nevnt som den vanligste formen hvor «intensjon» hos den ansatte blir eksplisitt pratet om. Videre eksempler som blikking og annen nonverbal kommunikasjon, kontinuerlig anvendt slik at ansatte seg imellom kan kommunisere uten at pasientene får vite hva innholdet er. Taktikk, timing og koordinering er eksempler informantene trekker fram som eksempler på informasjon som må kommuniseres taust. En informant beskriver det slik «*et blikk kan være nok til at alle ansatte i rommet vet rollen sin og hva de skal gjøre*».

Sensitiv informasjon som dreier seg om pasientene, eksempelvis som korrigerings på atferd og konfrontasjon, beskriver informantene også som en dimensjon man stadig arbeider med for å ivareta pasientsikkerheten. Både i form av taushetsplikt (pasientene skal ikke vite sensitiv informasjon og anliggende hos hverandre), men også for å ikke skape en risikosituasjon (konfrontasjon) i fellesskapet. En informant beskriver et slikt scenario med en kort historie hvor de ansatte mer eller mindre nonverbalt måtte få andre pasienter bort fra fellesmiljøet og sende en ansatt for å skaffe flere ansatte til situasjonen som oppstod. Dette for at situasjonen (truende aggressiv pasient), ikke skulle eskalere og resultere i vold før omgivelsene var sikret og tilstrekkelig med ansatte var til stede.

Fire av informantene beskrev at erstatning av ansatte med flere tiår med erfaring, også var en av hovedgrunnene til at kulturen det siste året hadde endret seg noe fra en tett særegen kultur, til en mer løs «normal» kultur man kan forvente på en psykiatrisk institusjon. En informant beskriver det slik «*tiår med hardt vunnet kunnskap, kunnskap som du kun kan få gjennom selv å oppleve og gjøre ting selv*», når informanten gir eksempel på hva som forsvinner av ressurs når erfarne ansatt slutter. I denne sammenheng refererer informanten til at denne tette relasjonen i hovedsak dreier seg om at «*alle vet rollen sin*» og at stor tillit mellom ansatte i hverdagen, men også kritiske situasjoner.

I samme åndedrag poengterer informanten at det er viktig med «*nytt blod*» inn i avdelingen. Dette for at det muliggjør det å tenke nytt og utvikle avdelingen på denne måten. En av informantene beskriver at man ofte selv erindrer bedre «poenget» med ulike gjenfortellinger av opplevelser og historier, når man forsøker å formidle et budskap til nye ansatte eller studenter som praktiserer ved avdelingen.

Sikkerhet i struktur

På spørsmål hvordan overføres sikkerhet informasjon fra en ansatt til en annen ansatt? Svarer alle informantene at det å prate sammen, er den vanligste formen hvor essensiell sikkerhet informasjon blir formidlet. Her nevner informantene begreper som manipulering, splitting, sjarmering og utprøving, som små men svært viktige detaljer i denne informasjonen som blir formidlet. Muntlig rapport, fra vaktlag til vaktlag, samt før og etter prat med behandlere på kontoret, blir beskrevet som eksempler på hvordan det er lagt til rette for slik informasjonsflyt i strukturen på avdelingen.

Videre beskriver alle informantene at det å vise gjennom praktisk utøvelse av de strukturerte avdelingsrutinene, også er en grunnleggende forutsetning for sikkerhetsinformasjon/kunnskap blir videreført. Tre av informantene beskriver at det å være konsekvent rundt arbeidspraksisen er hoved essensen i det å opprettholde sikkerheten på avdelingen. En informant beskriver det slik «*Du kan ikke være slepphendt på det du skal lære videre. Da må du være strukturert*». Eksempler som vekking, servering og opprydding av måltider, låsing av soverom, medisintdeling og gjennomføring av behandlingsaktiviteter, alt dette til konkrete tidspunkt, blir beskrevet som helt avgjørende for å opprettholde forutsigbarhet og sikkerhet på avdelingen.

En informant gjenforteller en kort historie som dreide seg om hvordan en alvorlig voldshendelse fant sted, på grunn av fravær av gangvakt (et personell som alltid sitter og følger med på hoved korridoren i avdelingen med oversikt over alle innganger til ulike pasientrom og fellesareal) samtidig som at de ansatte ikke hadde full oversikt over hvor de forskjellige pasientene befant seg. Dette resulterte i at en pasient ble alvorlig skadet og etter å ha bli angrepet av en medpasient. Informanten beskrev videre at moralen i denne historien er at «*etterlevelse av rutiner, er helt avgjørende for at slike hendelser ikke skal oppstå*».

Det kom frem av samtlige informanter at arbeidspraksisen på avdelingen hadde fokus på forebyggende arbeid. Kontinuerlig fokus på overvåkenhet og tiltak hvis det oppstå tendenser til urolighet, blir nevnt som eksempler. Samtaler med pasienter som fremviser motoverføringer, i form av å ikke svare eller er «mørk i blikket», for å kunne stoppe en sekvens i handlingsmønsteret hos pasienten, blir trukket fram som et eksempel på forebyggende tiltak.

Case: Dryssende sand

Pasienten hadde blitt overført fra fengselet for utredning om han var alvorlig sinnslidende etter svært voldelig og selvdestruktiv atferd de siste månedene. Mannen var høy, slank og atletisk. Fængselsansatte var redd vedkommende. En av de fortalte at de brukte «innsatsteam» med skjold, hjelm og annet beskyttelsesutstyr, hver gang vedkommende skulle flyttes fra celle til celle og alvorlig personskade hadde forekommet ved flere anledninger i tiden i fengselet.

Da vedkommende ankom avdelingen, tok de ansatte imot mannen som alle andre. Med «blanke ark». Den nyankomne pasienten startet på skjermet avsnitt slik alle pasienter som kommer til avdelingen gjør. Det var spesielt varmt og klamt denne sommeren. Pasienten snakket ikke til de ansatte de første dagene. Etter en utagerings situasjon mot ansatte på natt, hvor pasienten forsøkte å komme seg ut av skjermet avsnitt til hvor da andre pasientene befant seg, ble pasienten påført tvangsbelter. Begge hender festet tett på kropp samt fotreimer med kort bevegelse. Slik gikk pasienten de neste seks månedene. Snakket ikke til de ansatte, men mumlet til seg selv og var mørk i blikket.

Behandlerne var i villrede når det gjaldt hva som var galt med pasienten. Tvangsmedisinering med påfølgende voldssituasjoner preget månedene som gikk. Litt etter litt begynte pasienten å gi tegn til bedring. Det mørkeblikket og den anstrengte kjeven var borte og erstattet med et lyttende blikk og et lite smil.

Pasienten ble frisk. En form for solskinnshistorie, hvor pasienten fortalte at de sistemånedene var som et grotesk mareritt. Den dryssende sanden fra taket hadde stoppet og de ansatte hadde ikke lengre forvokste djevelhoder. Likevel var de ansatte skeptiske til pasienten. Dette etter situasjoner som ble beskrevet som livstruende hvis ikke de ansatte hadde gjort jobben sin.

Pasienten ble overført til en annen avdeling da jobben var gjort og pasienten klar for videre oppfølging på lavere omsorgsnivå. Likevel minnes de ansatte situasjonene alvorlig og auraen til pasienten hver gang ny ansatte kommenterer flekkende i taket etter askebegervann som ikke går bort, og som prydet himlingen på skjermet avsnitt.

Et annet eksempel blir beskrevet av en annen informant. Dette dreide seg om hvordan ansatte i forkant av samtaler møysommelig planlegger hvor pasienten skal sitte og hvordan ansatte og behandlere posisjonerer seg etter dette. Hvordan pasienten sitter på den ene siden av bordet i sofa, behandler sitter ovenfor på den andre siden, en ansatt ved siden av pasienten i sofa og en annen ansatt i umiddelbar nærhet i rommet, gjerne sentrert i rommet, for best mulig kunne gripe inn hvis fysisk utagering skulle oppstå. Informanten eksemplifiserer denne sikkerhetsprosedyren med en historie hvor dette ikke ble utført. Dette resulterte i et

basketak med «*unødvendig intensitet og fare*», og situasjonen ble først tatt kontroll på da ansatte løpende på alarm kom til.

Det ble beskrevet av samtlige informanter at avdelingen bærer preg av å være tilpasningsdyktig, og har evnen til å mobilisere ressurser og tilstrekkelig med ressurser hvis akutte og uforutsette situasjoner oppstår. En avdeling med høy grad av improvisasjon og fasilitetene for å gjennomføre ulike tiltak blir beskrevet av to av informantene. Kontinuerlig kommunikasjon mellom ansatte blir beskrevet av å være helt avgjørende for at de ansatte skal være innforstått med hva deres arbeidsoppgaven er. Alle informantene beskriver mekanismen i det å varsle/informere om hvor de befinner seg til enhver tid, som fundamentalt. Slik en informant beskriver det «*du varsler alltid i fra når du skal på do, men du trenger ikke si hva du skal gjøre der da*».

Tilpasning av ressurser i form av at det alltid er med to ansatte med pasienten ved eskortering mellom lokasjoner inne på sykehuset, sikre at det alltid er tilstrekkelig med ansatte igjen på avdelingen når andre ansatte og pasienter går ut av avdelingen, åpner opp dører mellom rom for bedre kunne lytte og anvende gjenskinn i glass for å få oversikt rundt hjørner og trenering av forespørsler, er eksempler informantene trekker fram som eksempler på denne tilpasningsdyktigheten og helt nødvendig i en balanse mellom tilgjengelige ressurser (ansatte) og forsvarlighet.

Alarmsystemet og mekanikken i at alle ansatte blir varslet om sted og situasjonen utspiller seg, blir trukket frem av samtlige informanter som den viktigste å sterkeste fysiske sikkerhetsressursen når, slik en informant beskriver det «*katastrofen har inntruffet*». I forbindelse med alarmsituasjoner som har oppstått, beskriver flere av informantene opplevelser og historier fra dette, som ofte blir gjenfortalt for å forklare hva som gikk bra og hva som gikk galt. En informant forteller kort om en historie hvor nøkkelen knakk inne i låsen under utrykning på en overfallsalarm, å hvordan dette resulterte i at de ansatte måtte «*skuldre inn døren for å komme til*». Moralen i denne historien ble beskrevet av informanten som «*ikke stress når du skal låse opp døren med høy puls*».

To av informantene beskrev at historiefortelling ofte ble anvendt som en måte å tenke tilbake på, en referanse, for å kunne øke forståelsen for hvordan situasjoner utvikler seg. Videre kom det frem på ulike måter, at historiefortelling ble anvendt som en form for respons på skjørhet i tilgjengelig informasjon og forståelse. En informant forteller at han selv gjennom karrieren ikke har vært med på de mest alvorligste voldshendelsene på avdelingen, men at han gjennom andres opplevelser og gjenfortelling av dette vet hva som må gjøres og derfor er forberedt på dette.

I ryggmarg, mer enn oppi dagen

Alle informantene beskrev at de tenker sikkerhet kontinuerlig i løpet av en vakt. Videre beskrev informantene at når man blir mer rutinert, skjer mye av sikkerhetsvurderingene underbevist. En informant beskriver denne sikkerheten som «*du har den mer i ryggmargen, enn oppi dagen*». Alle informantene var tydelig på at disse underbeviste handlingene, denne automatikken, ble synliggjort og lært bort til nye ansatte. En informant beskriver det slik: «*låser du opp en dør, lås den alltid igjen. Du låser heller en dør en gang for mye, enn engang for lite. Det er sikkert*». Videre beskrev informantene at ulike dramatiske historier de har hørt eller opplevd selv, er en blanding av bevist og underbevist tanke som påvirker forståelsesgrunnlaget knyttet til sikkerhet.

Tydelig og klar tilbakemeldinger, kommunikasjon uten tilsløring av essensen i budskapet, blir beskrevet av enkelte av informantene som «*sånn må det være*», når korrigerende og justeringer på andre ansattes arbeidspraksis gjøres. En informant forteller at «*man kan ikke være hårsår, når man skal jobbe i dette yrket. Jobben er for farlig til at man kan ta hensyn til det*». Tre av informantene påpekte at detaljer ved selvopplevde hendelser ofte var noe de selv var opptatt av å videreformidle. Ofte gjennom å gjenfortelle situasjonene til både ansatte som var til stede og ansatte som ikke var til stede eller arbeidet ved avdelingen da situasjonen utspilte seg.

Informantene var av lik oppfatning at sikkerhetspsykiatrisk arbeid handler i like stor grad å lære seg selv å kjenne som faget. I dette legger informantene at man må håndtere ubehag, enten om det dreier seg om ubehag knyttet til nervøsitet og frykt i miljøterapien til pasientene, eller om det er tilbakemeldinger og erkjenne svikt ovenfor kollegaer. En informant forteller at «*du må lære deg å sette grenser for deg selv, ikke bare pasienten*». Med dette refererer informanten til at man må tørre å si ifra når oppgaven som er tildelt er for stor og at man ikke er bekvem med dette, eller når man må be om støtte når man skal formidle beskjer av ubehagelig art til en pasient.

Arbeide mot det naturlige

På spørsmålet hvordan har historier du har hørt påvirket hvordan du tenker rundt sikkerhet? Svarer samtlige informanter at de både har hørt historier og at dette påvirker hvordan de tenker rundt sikkerheten i arbeidspraksisen. En informant beskriver hvordan man hele tiden må arbeide mot det som er det naturlige å gjøre i gitte situasjoner. En annen informant beskriver dette med hvordan en matsituasjon kan skape slike situasjoner «*Pasienten sier at, kan jeg ikke få den leverposteien der? Så er det ikke så naturlig for de fleste, med mindre du ikke har holdt på med dette her, å riste den ut å legge den på et papp fat. Enn å gi boksen*».

En annen informant beskriver at det som var mest unaturlig og den sterkeste opplevelsen for ham, var at andre mennesker hadde som intensjon å skade ham. Dette til tross for at han naturlig nok ikke var noen

grunn til dette. I en forlengelse av dette beskrev informanten at han over lengre tid hadde *«jobbet med seg selv for å tenke at intensjonene til mennesker rundt seg, ikke alltid er slik de blir uttalt»*.

Videre beskriver informantene at det ofte er vanskelig og det tar ofte tid å innarbeide en slik forståelse hvor man må, som en informant beskriver det *«legge fra seg automatikken du har ellers i livet»*. Alle informantene uttrykket at de både hadde hørt og ofte videreformidlet egen opplevde historier hvor dette fenomenet er essensen. To av informantene beskriver det største utfordringen med å opprettholde en høyest mulig grad av sikkerhet på avdelingen, er det å huske på sikkerhetselementet i alle aspekter av arbeidspraksisen. En informant beskriver det slik *«Du må huske på og huske på hele tiden. Det er ganske slitsomt»*.

Flere av informantene beskrev et de gjennom erfaring fra sikkerhespsykiatrisk arbeid, har tilegnet seg gode, men også uheldige vaner utenfor arbeid. En informant forteller at han er bedre på å sikre at dører er låst, og at gjenstander som ikke hører hjemme på ulike plasser blir lagt der det skal. En annen informant beskrev derimot en ubevist uvane, hvor han regelmessig posisjonerte seg «taktisk» i forhold til andre mennesker. Dette til tross for at han ikke opplevde noen form for fare, men rent ubevist gjorde dette. I forlengelse av dette beskrev informanten at hans nærmeste var de som gjorde ham oppmerksom på denne «uvanen» utenfor arbeid.

To av informantene beskriver at omstillingen mellom å være i «arbeidsmodus» og som privat person, krever en del tanke. Dette særlig når man er ny og skal lære seg det sikkerhetspsykiatriske faget. En informant trekker frem kaffekannen som et eksempel på en ,i utgangspunktet farlig gjenstand, men at denne må stå fremme da kompromiss mellom sikkerhet og fornuftig gjennomføring av hverdagen må gjennomføres. Slike overveininger er også noe som på mange måter oppleves som unaturlig måte å tenke på beskriver informanten.

En informant forteller at man må være *«20 prosent paranoid eller litt mer, det er bra»*. Med dette leger informanten i at det er lurt å ha et kritiskblikk både i og utenfor arbeid, men særlig når man er på arbeid i avdelingen. I en forlengelse av dette sier informanten dette *«når du spør folk om hvilket bestikk som er farligst, vil de fleste automatisk si kniven. Etter å ha hørt en skrekk historie så finner man fort ut at skjeen er farligst. Dette fordi den kan du holde i håndflaten med skaffet ut mellom fingrene å bruke som solid stikk-gjenstand»*.

Det eksisterer ingen mal

To av informantene beskriver historiefortelling som en form for verbalt redskap for å portrettere kontekst og detaljene i den. Videre beskrev to av informantene dette som en form for mal. En av informantene anvender tilnærming (samhandling) til pasienten, som et eksempel på fenomenet det ikke finnes noen mal/prosedyre på. En annen informant beskriver sikkerhetspsykiatrisk tilnærming som «*svært flytende, vi jobber ikke innenfor noen maler*». Samtidig legger informanten til at det er tydelige rammer når det kommer til husordensregler, rutiner og lovverk på avdelingen. Men at innenfor disse perimeteren er en dynamisk måte å arbeide på.

Derimot portretterer informantene en form for mal når det kommer til måten å tenke på rundt samhandlingen mellom ansatte, pasienter og omgivelser. Denne «kognitive malen» dreier seg om sikkerhet og evnen til å forestille seg hva som kan gå galt parallelt med løsninger for å få gjennomført aktiviteter. En informant forteller at det alltid finnes eksempler på historier på sykehuset, hvor ting ikke gikk etter planen. I en slik forstand beskriver informanten at det alltid finnes en form for referanse/mal på hvilke handlinger man bør gjøre.

4.2 Fellesskapet som lære

Læringsprosess

Samtlige av informantene opplevde at det å arbeide i sikkerhetspsykiatrien er en kontinuerlig læringsprosess. En av informantene beskrev dette som «*du går i læra, uavhengig av profesjonsbakgrunn, så går du på en måte i læra*». Informanten beskrev videre at «*i gamle dager tar det 2 år forsåvidt*», når informanten refererte til hvor lang tid det tar å bli kjent og lære seg det sikkerhetspsykiatriske faget. En informant beskriver blant annet om hvordan du må te deg. Alt fra hvordan man håndterer ubehagelige situasjoner, sterke inntrykk, hvordan tenke sikkerhet ved å begrense pasienten samtidig som man ivaretar fornuftig innhold i hverdagen. Mennesker som befinner seg i en forvilt situasjon, alvorlige selvskadingshendelser eller kollegaer som blir skadet etter å ha blitt påført vold, er eksempler på ting som informanten nevner som sterke inntrykk.

En annen informant beskrev ansatte som begynte ved avdelingen som en «*rå diamant som skal begynnes å pusses på, og bli den gode fagpersonen du skal være*». Og forteller videre at det handler «*kanskje i større grad å lære om seg selv, enn å lære psykiatri faget*». Samtlige informanter ga beskrivelser som forstås som at man aldri blir ferdig utlært i det sikkerhetspsykiatriske faget. En informant begrunner dette med «*det å arbeide med alvorlig psykisk syke mennesker, har mange likhetstrekk med det å leve ditt eget liv*». I dette legger informanten at følelser og hvordan håndtere disse i ulike situasjoner, er grunnen til at mennesker med gode mestringsstrategier og livserfaring er godt rustet.

Grunnleggende verdier hos deg selv «*de må du ha, det må være et fundament*». Beskriver en informant som vektlegger at verdiene er helt avgjørende for å kunne arbeide etisk og ta de rette valgene for å bevare en trygg å forsvarlig arbeidsplass. I en forlengelse av dette trekker informanten frem begrepet «personlig egnethet». Informanten refererer da til personlig egnethet som et av de viktigste inntakskriteriene når personer skal ansettes. Dette kan forstås som at kjernepoenget med dette er at man må ha gode verdikjeder for å kunne yte god helsehjelp, men også videreføre disse verdiene til både ansatte og pasienter.

Alle informantene ga beskrivelser som innebærer at korrigerende av både ansatte og pasienter, er en mye anvendt mekanisme for læring på avdelingen. «*Ting må være firkantet*» beskriver en informant. I dette forklarer informantene at rigiditeten «*absolutte*» grenser og «*robuste miljøterapeutiske tiltak*», er helt avgjørende for å kunne utføre arbeidet på en sikker og fornuftig måte. Videre beskriver informanten om faren hvis ansatte ikke følger rutinene og avviker ifra det som er bestemt i fellesskap. Informanten refererer så til en historie hvor en ansatt ikke overholdt det at man alltid skal være to til stede med pasienten. Det oppstod en utagering mot den ene ansatte, som kunne vært fatalt hvis det ikke hadde vært for det at en annen ansatt oppdaget dette og grep inn i tide.

Mester og svenn

Alle informantene var av den oppfatning at erfarne ansatte gikk foran som mentorer når nytilsatte skulle lære seg avdelingens arbeidspraksis, og da særlig elementer som handlet om ivaretagelse av sikkerheten på avdelingen. På spørsmål om hva som er den vanligste formen for læring? Svarte samtlige av informantene at en sammensetning av gode rollemodeller som veileder og «*learning by doing*», var den vanligste formen for læring. En informant beskrev det slik «*det å ha gode rollemodeller, som er trygg i faget sitt, det smitter. Har du rollemodeller som er utrygg i faget sitt, det smitter det også*». Her refererer informanten til flere hendelser som har oppstått i forbindelse med at ansatte har vært usikker og fremvist usikkerhet i gitte situasjoner.

Tvangsmedisinering (injeksjon mot pasientens vilje) blir trukket fram som et konkret eksempel på hvor det ofte oppstår usikkerhet. En informant gjenforteller kort en situasjon hvor pasienten fikk valget mellom injeksjon eller tablett, hvor pasienten omsider velger tablett. Dernest nekter pasienten å ta tablett allikevel. Denne mangel på resolutthet som førte til at pasienten måtte tas kontroll på, i en form for ad hoc inngripen, førte til uoversiktlig situasjon med farlig potensiale. Noe som kunne vært unngått hvis den ansatte hadde fulgt sin egen vurdering om at pasienten aldri i utgangspunktet hadde tenkt å ta noen form for medisin, men brukte situasjonen med valget mellom de to ulike administreringsformene, kun som en mulighet til å trenere.

Tre av informantene beskriver det å være trygg på seg selv og i arbeidssituasjonen, som en del av det faglige elementet i sikkerhetspsykiatri, og at utdanning fungerer som et fundament og utgangspunkt. I denne sammenheng refererer to av informantene til læringsprosessen med å lære seg sikkerhetspsykiatrisk

arbeidspraksis. I en forlengelse av dette poengterer to av informantene at ansatte som ikke er trygg på seg selv ofte blir utsatt for mye forespørsler og «*splitt og hersk teknikker*», enn hva ansatte som «*står trygt i seg selv*» gjør.

Alle informantene var av samme oppfatning at læring av det sikkerhetspsykiatriske faget kom gjennom at man adopterte kunnskap og erfaring fra ulike ansatte i avdelingen. Som en informant beskrev det «*du adopterer litt fra den, og litt fra den andre. Så lærer du ting selv*». Flere av informantene ga beskrivelser som hvor essensen dreier seg om hvor lang tid man har arbeidet med faget, slik at man får opparbeidet seg et repertoar av egne og andres erfaring, mestringsstrategier og andre verktøy for å håndtere de mest utfordrende pasientene.

Alle informantene beskrev at kulturbærere/kontinuitetsbærere (ansatte med lang erfaring), var helt avgjørende på sikkerhetsavdelingen. På spørsmål hvorfor kontinuitetsbærere er viktig? Svarer en informant med å beskrive det med denne metaforen «*Jo fordi det er de som legger grunnlaget. Det er de som er grunnmuren. Grunnmuren må være solid den. Den må være firkantet og uten hull*». To andre informanter beskriver at avdelingen har mange ansatte med lang erfaring fra andre psykiatriske institusjoner, men at de til tross for dette ikke har den spesifikke måten å arbeide på. Dernest kan ikke de bidra med den læringen og tryggheten som ansatte som har lang erfaring på avdelingen. Informanten beskriver videre med denne metaforen «*Vi har jo laget en solid grunnmur, uten den solide grunnmuren kan vi ikke bygge huset. Så det ikke er noen jordskjelv som ødelegger det*».

I en forlengelse av dette beskriver informanten at det optimalt sett bør være en overlapp på 2-4 år når nye ansatte begynner og erfarne slutter. Dette for å ha nok tid sammen i arbeidspraksis. Her forteller informantene om at man observerer og lærer fra fellesskapet, og ofte opplever ting sammen som man tar med seg videre. På denne måten blir både taus praktisk og teoretisk kunnskap videreført.

Historiefortelling ble beskrevet av fire av informantene som en form for kunnskapsbank/erfaringsregister som sirkulerer og kontinuerlig blir lært bort. Gjennom intervjuene ble det stadig gjentatt av informantene at deling av erfaring er den viktigste læringsmekanismen på avdelingen. Her ble erfaring i form av opplevelser fra kvelden før til opplevelser for mange år siden, i form av historier eller korte referanse orde gitt som konkrete eksempler.

Det å spille en rolle

Alle informantene var av den oppfatning at man som ansatt og utøvelse av det sikkerhetspsykiatriske faget dreier seg om å gå inn i en form for rolle. En av informantene beskrev dette som «*å være villig til å gjøre det*», da informanten refererte til hvordan nyansatte skal lære seg faget og løse ubehagelige situasjoner som

innebærer verbal og/eller fysisk vold fra pasienten. To av informantene beskrev at de selv gjennom flere år med erfaring hadde utviklet en egen stil og personlighet for å tilnærme seg faget. Det ble også beskrevet at denne stilen ofte varierte noe med hvilken type «pasienttype» man skulle forholde seg til. Her ble alt fra en autoritær til en listig stil gitt som eksempler.

I en forlengelse av hvilken stil/tilnærming enkelte av informantene anvender, ble det beskrevet at dette også varierte noe ut ifra ressurser tilgjengelig. Her ble det referert til antall ansatte på arbeid, og slik en informant beskriver det «*helt avhengig av at de rette ansatte er på jobb*». I denne sammenheng snakket to av informantene om at risikosenarioer (stor sannsynlighet for vold og annen uro), ofte ble planlagt å ta på dagtid da flest ansatte, både i antall og erfaring, er til stede. Tvangsmedisinering, samtaler med «dårlige nyheter for pasienten» og gjennomføring av besøk, ble nevnt som konkrete eksempler på slike risikosenarioer.

En annen informant beskriver historiefortelling og dens påvirkning på det spille en bestemt rolle, som avgjørende i samhandling med ulike pasienter og situasjoner. Informanten beskriver at «*Vi er alle mennesker hvor noen er usikker i jobbsituasjon, mens andre ser det ut som om det ikke går inn på dem. Men det gjør det likevel*». Informanten poengterer at det å spille rollen til «det fullkommende» er helt avgjørende for å få resultater. Informanten beskriver også at hvis ulike pasienter merker «*her er det en frykt i personalet*», er dette svært uheldig med tanke på opplevd sikkerhet og fare for at noe skal skje.

Fra munn til Munn

Alle informantene var av oppfatning at historiefortelling preger avdelingens måte å kommunisere på. Alt fra historiefortelling i småprat med fornøylesverdi, rapporter mellom vaktskifter, kartleggingsmøter mellom ansatte, formelle behandlingsmøter og som generell erfaringsdeling i ulike sammenhenger, ble nevnt som eksempler på hvor og når historiefortelling finner sted.

På spørsmål om hvilke anledninger historiefortelling blir fortalt? Beskrev to av informantene at historiefortelling på avdelingen ofte skjer som en form for «skjult historiefortelling». En av informantene utdypet dette med at historiefortelling som en måte å formidle erfaring, ble gjort kontinuerlig, men ikke nødvendigvis med hensikt om å opplyse andre, men snarere som «smal talk». Dette kunne ofte ta sted i korridoren utenfor soverommet til pasienten mens ansatte venter på at pasienten skal komme ut av rommet, lunsjpauser og andre naturlige mellom rom i en vakt.

Videre var det en gjennomgående forståelse blant de ansatte at historiefortelling ofte blir anvendt som et hjelpemiddel/referanse når det oppstår utfordrende situasjoner som eksempelvis tvangs situasjoner forbundet med risiko. En informant beskriver dette som «*kinkige situasjoner som det er greit å sammenlikne med*

tidligere situasjoner», da informanten refererte til hva som var hensiktsmessig å foreta seg. Videre beskrev informanten at dette ofte ble gjort gjennom historiefortelling som beskrev tiltak og konsekvens av tiltaket.

Samtlige informanter beskrev historiefortelling som en måte å formidle erfaring på ofte i forkant av utfordrende situasjoner som måtte løses. Tre av informantene beskrev dette som en måte å eliminere usikkerhet på. I denne sammenheng ble det også nevnt at historiene ofte bare ble referert til *«husker du den gangen, så ble dette gjort»*, da det ofte er dårlig tid til historiefortelling i forkant av situasjoner. Videre ga informantene uttrykk for at historiefortelling ofte preget kommunikasjonsmåten i etterkant av hendelser. Da særlig i etterkant av alvorlige hendelser. Dette som en form for debrifing, refleksjon samt analyse av hva som gikk bra og hva som ikke gikk som det skulle.

Informantene ga uttrykk for at historiefortellingen blir fortalt hver dag. To av informantene beskriver daglig rapportering mellom vaktskiftene som en form for *«hovedsenen»* for historiefortelling. Historiefortellingen begynner på morgenrapporten fra de som har arbeidet nattevakt til de som skal på dagvakt. Fra dagvaktene til aftenvaktene, og aftenvaktene til nattevaktene igjen. Alle informantene beskrev at historiefortelling fra tidligere hendelser ofte ble et element av rapporten. En informant beskrev at rapportene ofte hadde historiefortelling som *«digresjoner som ofte haler ut rapportene»*. I denne sammenheng forstås historiefortelling som informasjon/kunnskap som setter nåværende rapporter på de ulike pasientene, inn i en historisk kontekst. Slik en informant beskriver det *«akkurat nå er det rolig på avdelingen, men det kan fort snu. Det er nok med en ny pasient, så blir de andre urolig igjen»*.

På spørsmål om informantene selv forteller historier og når de eventuelt begynte å fortelle historier? Svarte samtlige av informantene at de selv forteller historier og at de begynte å fortelle historier selv etter kort tid. En av informantene beskrev at *«det skjedde ting hver jækla dag»*, noe som førte til at historiefortellingen begynte med en gang. Informantene beskrev at videreføring av historier fra ansatte med lang fartstid, eller som en informant beskrev *«de eldre»*, samt egen opplevde situasjoner ble fortalt videre.

Case: Livsfarlig sykehus

En ansatt forteller om første dagen hans på avdelingen. «Tre basketak før frokosten hadde blitt servert». Den ansatte peker på øyebrynet sitt hvor det hadde blitt et arr etter brilleinnfatningen som stod fast. Den ansatte forteller om at det er ved morgenvekking det er størst sjans for at det skjer noe. Iallfall på den tiden han var ny. I dag er det noe annerledes, men fortsatt er morgenvekkingen en av de mest kritiske situasjonene i løpet av en vakt.

Den ansatte forteller om «triks» som er lurt å kunne når man skal gjøre jobben på en trygg måte. Hvordan sette foten og underarmen mot pasientromdøren slik at denne ikke smeller i ansiktet på deg når denne skal

åpnes og hvordan man alltid har med seg et annet personell taktisk plassert ved sin side når man enten står i dørråpningen eller går inn på soverommet. Den ansatte flirer når han resonerer og forteller om arbeidshverdagen sin. «Noen ganger må du bare smile det bort».

Tre av informantene vektla betydningen av at de «komiske» historiene ofte var de som sirkulerte mest i avdelingen. Galgenhumor ble nevnt i denne sammenheng. Videre kom det frem av to informanter at de alvorlige historiene, hvor utfallet hadde vært fatalt, ikke ble fortalt så ofte grunnet alvoret og at det behøvdtes tid for å bearbeide de. Når tiden var inne, kunne historiene om disse situasjonene fortelles videre. Samtidig ble disse historiene ofte anvendt når det var utfordrende situasjoner som skulle vurderes.

Informantene skildret at historiefortelling er en form for trygghetsfaktor. Psykologisk trygghet og det å bedre kunne planlegge behandlingen, ble nevnt som eksempler. Videre beskriver tre av informantene at historiefortellingen aktualiserer alvoret og farligheten rundet arbeidets art. En informant beskriver det slik *«historiene beskriver hvilke pasienter er det vi faktisk jobber med. Det hjelper oss å holde en høy grad av overvåkenhet».*

Samtlige informanter beskrev funksjonen til historiefortelling som en kanal/en måte og videreformidle og opprettholde et nyansert bilde. Dette når det blir referert til den fortløpende sikkerhets situasjonen på avdelingen. I denne sammenheng kommer det frem av to av informantene at praksisfellesskapet på avdelingen fasiliterer for informasjonsflyt av detaljert informasjon om sikkerhet. En informant beskriver det slik *«informasjon som ellers ikke har en kanal».* Historiefortelling blir nevnt som måte og videreformidle på i denne sammenheng. I denne sammenheng stiller en av informantene dette spørsmålet *«hvordan vet du at han faktisk ikke gjør noe?».* Dette når det blir referert til at pasienten får oppholde seg på åpenside (fellesskap med andre pasienter) etter å ha vært på skjermet avsnitt (aleine med personal observerende utenfor glassvegg).

Informanten poengterer videre at historiefortelling er med på å sette nåværende situasjon i kontekst med tidligere situasjoner, handlingsmønstre og intuisjon. Her blir det også nevnt at følelser, hvordan ansatte opplevde den aktuelle pasienten eller tilsvarende pasienter tidligere, ofte er hovedkunnskapen i disse historiene. En form for ferdig fortolket subjektiv kunnskap, som ansees som tillit verdig blant de ansatte som også kjenner til historien fra før.

Lære det unaturlige

Som tidligere beskrevet, beskriver informantene hvordan man må arbeide mot det naturlige. Samtidig trekker flere av informantene frem det å «lære det unaturlige». Samtlige informanter beskrev at historiene som ofte ble fortalt på avdelingen dreier seg om tidligere pasienter, hvordan de var, hvilke utfordringer de representerte og situasjon som oppstod. Fire av informantene beskrev også at mye av budskapet i historiene dreide seg om hvordan ansatte bør og ikke bør handle i gitte situasjoner. I denne sammenheng trekker en informant eksempelet om at de som sitter på skjermet ikke må løpe på alarm, da disse ansatte må være igjen å passe på pasienten som befinner seg der. Dette kan virke unaturlig når man ellers må «løpe for livet» når alarmen går.

Videre forteller en av informantene om hvordan man må «se personen bak adferden». Med dette poengterer informanten at pasienten kan ha andre intensjoner «dårlige intensjoner» til tross for at vedkommende tilsynelatende ytrer noe annet. Denne måten å tenke kritisk på, er veldig unaturlig for mange, beskriver informanten. «Det å tenke at andre mennesker ikke er bra, får en til å tenke at en selv er dårlig hvis du skjønne? Samtidig er dette helt reelt».

Samtlige informanter hadde opplevelser og eksempler på historier som skildrer situasjoner som blir beskrevet som svært unaturlige i ens verdensbilde. Hvordan mennesker kan gjøre de handlingene, ikke bare de handlingene som er utført som et kriterie for at pasientene i først omgang har havnet på avdelingen, men også hva mennesker er i stand til å gjøre mot seg selv og andre inne på avdelingen. Her blir eksempler på morbid selvskading, ekstrem vold og hvor forvridd virkelighetsoppfatning mennesker med paranoid schizofreni kan ha, nevnt som eksempler på opplevelser og historier.

En av informantene beskrev denne delen av arbeidet, det i utgangspunktet som oppleves som unaturlig, faktisk er en del av det informantene beskriver som «det er slik mennesker kan bli. Det er mange skjebner». Videre formidler flere av informantene at det å arbeide i sikkerhetspsykiatrien er med på å gi perspektiv på ulike sider av livet. Dette både på godt og vondt. Slik en informant beskriver det «du får en reality check når man arbeider her. Står navnet ditt på feil side av tavlen, har det skjedd noe alvorlig gæli». Her refererer infomannen til tavlen hvor primærkontakter (ansatte) står på den ene siden og pasienten på den andre siden.

Arbeidspraksis som tauskunnskap

Informantene beskrev historiefortelling som en måte å formidle både praktisk og teoretisk kunnskap. Samtlige informanter beskrev at den praktiske informasjonen i historiefortelling ofte var taus/usyngelig kunnskap. En informant beskriver det slik «det er vanskelig å beskrive den praktiske kunnskapen, nettopp for de den er praktisk». Informanten eksemplifiserer dette med «skarpe situasjoner», hvor man ser hvordan

andre gjør det. Og på den måten erverver trygghet i deg selv og den kunnskapen du har, dernest den faglige dyktigheten.

Alle informantene beskrev at historier de selv hadde hørt og historier/erfaringer de ofte videreformidlet til andre ansatte, har som hensikt å eliminere usikkerhet knyttet til arbeidspraksisen. Videre var det en felles forståelse blant informantene at tidligere historier var en trygghetsfaktor. En informant beskriver det slik i perioder med usikkerhet «*Jo, det har vært lignede situasjoner, med det har gått bra. Historiene er med på å tone ned ulike situasjoner på en måte*». En annen informant beskriver det slik «*joa, ting har skjedd før, men vi har taklet det før på en sånn og sånn måte*».

Når informantene blir spurt om de kan gi et eksempel på taus kunnskap i avdelingen, svarer samtlige informanter med å svare tilnærming til pasientene. En informant beskriver dette med at det finnes ulike tilnærminger «*bruke list fremfor å være autoritær*». Samtlige informanter beskrev at en felles kognitiv kapasitet innad i fellesskapet, en form for felles oppsamlet erfaring, er avdelingens største fortrinn som ressurs i sikkerhetsarbeidet.

Videre blir eksempler som gjenkjenning av ulike lyder eller stillhet, pasienter som plutselig blir tilbaketrukket, fravær av forespørsler fra ulike pasienter, bedømme om en form for situasjon er nært foreliggende, når er det tegn på at pasienten trenger en korrigeringsamtale eller når er når skal man ta «risiko for å sørge for sikkerheten», trukket fram som taus kunnskap.

Case: Tapt anrop

Mannen hadde ringt avdelingen flere ganger denne ettermiddagen og spurt etter bestemt personell som han ønsket å snakke med. Mannen hadde vært pasient på avdelingen tidligere, og hadde for noen uker siden blitt skrevet ut. De ansatte mannen ønsket å snakke med hadde gått hjem for dagen, og ble informert om at han kunne ringe dagen etter da de var på jobb igjen.

Den samme kvelden tok mannen livet sitt. Dette ble kjent dagen etter når dagpersonalet kom på jobb. Det ble en spesiell stemning når dette budskapet ble spredt blant de ansatte. En blanding mellom resignasjon, håpløshet og ettertanke. Det var en skyfri himmel denne juli morgen. Vaktboken var ferdig utfylt, og det første gjøremålet for dagen er å vekke pasientene.

5.0 Drøfting

I dette kapitlet vil de to konseptene *dynamisk sikkerhet* og *felleskapet som lærer*, bli drøftet opp mot teori i teorikapitlet, empiri og tidligere forskning på temaene. Konseptene er organisert med underkapitler med utgangspunkt i temaer som pekte seg ut i empirien, og for systematisk hensyn. Kapitlet begynner med drøfting av konseptet dynamisk sikkerhet knyttet opp mot problemstillingen og forskningsspørsmålene. Her vil begrepet organisasjonskultur bli vektlagt da dette ble vurdert som grunnleggende for å kunne besvare problemstillingen på en grundig måte.

Til slutt i drøftingskapitlet er det tilført et kort kapittel som dreier seg om innovasjon og bærekraft. Dette da denne masteroppgaven skrives i spesialiseringen innovasjon og endringsledelse.

Her er en gjentakelse av problemstilling og forskningsspørsmålene.

Hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet?

1. Hvordan anvendes historiefortelling i praksis på den aktuelle avdelingen?
2. Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet?
3. Hvordan kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?

5.1 Dynamisk sikkerhet

Utgangspunktet for konseptet *dynamisk sikkerhet*, var naturen til ulike kodegrupper som beskrev en form for dynamikk (evne til å tilpasse seg) samt at majoriteten av informantene ofte beskrev denne dynamikken med begrepet «dynamisk sikkerhet».

5.1.1 Organisasjonskultur «Det sitter i veggene»

Kartlegging rundt eksisterende kultur på sikkerhetsavdelingen, tyder på at det er en kultur hvor historiefortelling eksisterer i større grad, og at arbeidets art og samhandling mellom ansatte legger til rette for at historiefortelling anvendes kontinuerlig. Samtlige informanter understreket at kultur er særdeles viktig, sterk og er annerledes på avdelingen, enn hva informantene har opplevd ved andre arbeidsplasser. Dette ble eksemplifisert gjennom beskrivelser av hvordan ansatte kjenner hverandre veldig godt etter mange år, ofte tiår, gjennom felles arbeidserfaring og arbeidets natur med det å arbeide med mennesker som representerer en særlig utfordring når det kommer til risiko for å utøve vold.

Videre beskriver informantene at historiefortellingen eksisterer som en normal bestanddel av hverdagslig småprat, til å være en del av en mer strukturert formidlingsarena som rapportering mellom vaktskifter. Avdelingen representerer en unik, og en av få virksomheter, som yter tjenester til det en informant beskriver som en «myte omspunnet» arbeidsplass som for mange utenforstående oppfattes som noe spennende, farlig og sjeldent. Med dette som bakgrunnsteppe er avdelingen en arbeidsplass som gir gode omstendigheter for utvikling og formidling av naturlige fortellinger, å kan betraktes som en virksomhet som er rik på ingredienser, gjennom felles sterke opplevelser, til opprinnelse og utvikling av naturlige fortellinger (Røvik, 2019, s. 202).

Det kommer frem fra informantene at kultur på avdelingen er svært viktig for arbeidspraksisen knytte til sikkerhetsvurdering. Kulturen på avdelingen er et fenomen som ikke er struktur, mål eller teknologi, men et restfenomen som ikke lett kan beskrives og vedtas. Gjennom intervjuene kom det frem et gjennomgående funn at historiefortelling er en mye anvendt formidlingsmekanisme for å formidle felles oppfatning mellom ansatte. Litteraturen om organisasjonskultur beskriver at menneskers felles eller ikke felles oppfatning har stor betydning for hva man kan få ut av en organisasjon (Strand, 2001, s. 180). Gjennom en slik forståelse kan informantens utsagn om at avdelingen er «*flaggskipet*» på sykehuset, være et uttrykk for at kulturen er orientert mot, og fungerer som rettesnor slik at avdelingen opprettholder en best mulig fungering.

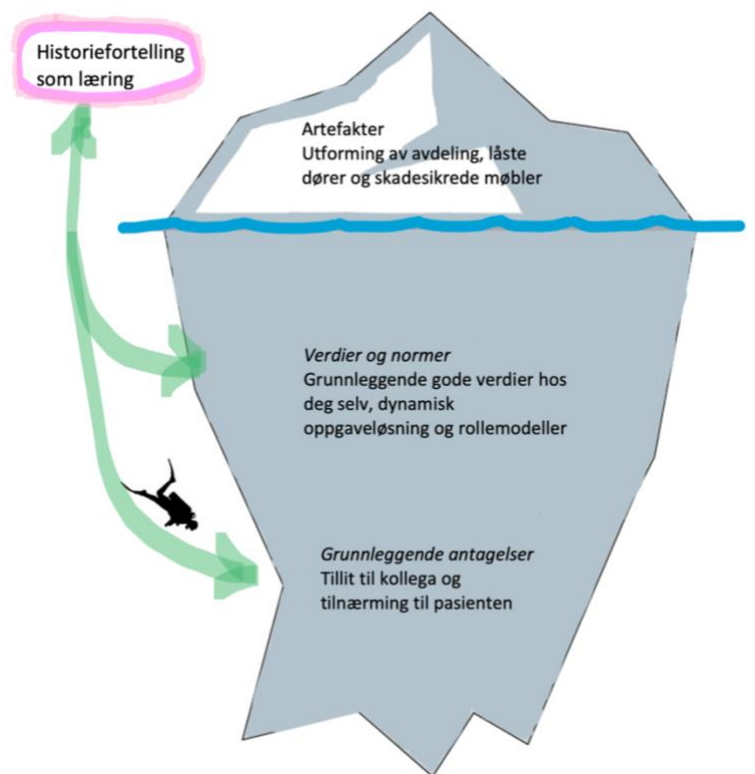
Informantene beskriver ulike sider av hva som er særegent for kulturen på avdelingen, men det later til å være en fellesnevner når det informantene beskriver hva som er det viktigste og mest avgjørende i denne kulturen. Eksemplene «tillit til kollega» og «tilnærming til pasienten», blir beskrevet og lagt vekt på av samtlige informanter, når de blir spurt om hva som er særegent for kulturen og avgjørende for arbeidspraksisen. En måte å betrakte dette funnet på er at tillit og tilnærmingen (måte å forstå seg selv og pasienten på), dreier seg om det Edgar Schein beskriver som *grunnleggende antagelser* (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 127-128).

Grunnleggende antagelser blir beskrevet av Edgar Schein som kulturens «DNA» (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 127-128). Denne felles oppfatningen som informantene beskriver knyttet til tillit og tilnærming til pasientene, kan forstås som en del av nettopp dette DNAet. Men hva har historiefortelling og sikkerhet med dette DNAet å gjøre?

5.1.2 Sikkerhetskultur «Slik gjør vi det her»

I litteraturen om sikkerhetskultur, blir ofte sikkerhetskultur beskrevet som en form for subkultur i den rådende kulturen (Kongsvik et al., 2018, s. 222). Gjennom informantenes beskrivelser av kulturen på avdelingen, er sikkerhetstenkning et gjennomgående fenomen. I en forlengelse av dette funnet, kan kulturen på avdelingen forstås som en sikkerhetskultur som nettopp er den rådende kulturen.

Sikkerhetskomponenten i denne kulturen er å forstå som *security* orientert (hendelser er tilsiktet og konsekvenser av bevisste handlinger). Satt i sammenheng med dette beskriver informantene at kulturen på avdelingen er «dynamisk», hvor de videre understreker betydningen av å vite intensjonen (tillit) til de man arbeider med. På denne måten vet de ansatte hvor, når og hvordan man skal opprettholde tilstedeværelse slik at man kan tilpasse seg situasjoner og være tilgjengelig i avdelingen hvis det oppstår situasjoner. Nettopp denne tilliten, kulturens DNA (grunnleggende antagelser), later til å bli formidlet gjennom blant annet historiefortelling mellom ansatte.



Figur 5.1 Hvordan historiefortelling kan være med på å hente opp informasjon og kunnskap

Denne forståelsen for sikkerhet er i tråd med det *fortolkede perspektivet* innen fenomenet sikkerhetskultur, hvor et felles kognitivt rammeverk legger føringer for hvordan man forstår seg selv i sammenheng med omgivelsene (Kongsvik et al., 2018, s. 222). I denne sammenheng kan det virke som at historiefortelling er en mye anvendt formidlingsmekanisme av dette felles kognitive rammeverket innad i avdelingen, som er avgjørende for å opprettholde sikkerhetstilstanden på avdelingen. I kapittel 5.2 skal oppgaven gå inn på hvordan denne formidlingsmekanismen fungerer i praksis.

Figur 5.1 er utarbeidet for å illustrere de ulike kulturnivåene satt i sammenheng med funn av fra kulturen på avdelingen og hvordan historiefortelling er med på å formidle denne kunnskapen.

5.1.3 En høypålitelig organisasjon Historiefortelling og overvåkenhet

Avdelingen representerer en arbeidsplass som har en rekke likhetstrekk med *høypålitelige organisasjoner* (HRO). Litteraturen beskriver ofte sykehus som denne type organisasjon (Kongsvik et al., 2018, s. 80). Informantene beskriver en avdeling hvor de tidligere har opplevd alvorlige situasjoner, men at dette inntreffer svært sjeldent. Blant annet kommer det frem fra informantene at kontinuerlig forebyggende arbeid i form av kontinuerlig overvåkenhet (gangvakt, samtaler og romsjekk) og tidlig intervensjoner (medisinerer, skjerming og mekaniske tvangsmidler), er eksemplifisering av arbeidspraksisen. Dette er i tråd med sentrale kjennetegn i litteraturen om HRO.

Gjennom ulike informanternes utsagn og beskrivelser, kan det late til at historiefortelling har en sentral funksjon når det kommer til hvordan essensiell informasjon og kunnskap sprer seg i avdelingen for å bidra til økt pålitelighet og dernest sikkerhet. Satt i sammenheng med Weick og Sutcliffe's (2007, s. 9-17) fem grunnleggende HRO- prinsipper, beskriver informantene mekanismer som kan late til å støtte oppunder disse prinsippene.

Informantene beskriver at man til enhver tid er opptatt av at det ikke skal skje noen situasjoner som utvikler seg til alvorlige situasjoner som kan medføre skade på personer og inventar. Slike en informant beskriver det «*låser du opp en dør, lås den alltid igjen. Du låser heller en dør en gang for mye, enn engang for lite. Det er sikkert*». Dette utsagnet er beskrivende når det kommer til hvordan ansatte er *opptatt av svikt* som det første prinsippet i HRO. Videre er det andre prinsippet om å være *uvillig til å forenkle fortolkninger* (stadig opprettholde et nyansert bilde), noe som går igjen i informantenes utsagn. Tre informanter beskriver at detaljer i selvopplevde hendelser er noe de er opptatt av å videreformidle. Her ble ofte historiefortelling, en fortelling om situasjonen som utspilte seg, en naturlig og mye anvendt formidlingsmekanisme ved behov for en form for referanse/sammenligningsgrunnlag knyttet til hvordan eksempelvis løse utfordrende situasjoner og dilemmaer.

Det tredje og fjerde HRO- prinsippet *sans for operasjoner og opptatt av motstandskraft*, kan sees i sammenheng med detaljer som blir gjenfortalt gjennom opplevde situasjoner hos de ansatte. Historier som hvordan man legger fra seg «*automatikken i hverdagen*» og «*hvordan arbeide mot det naturlige*», er historier som informantene beskriver som sikkerhetskunnskap som er med på å gjøre ansatte bedre i stand til å få øye på og håndtere uventede hendelser.

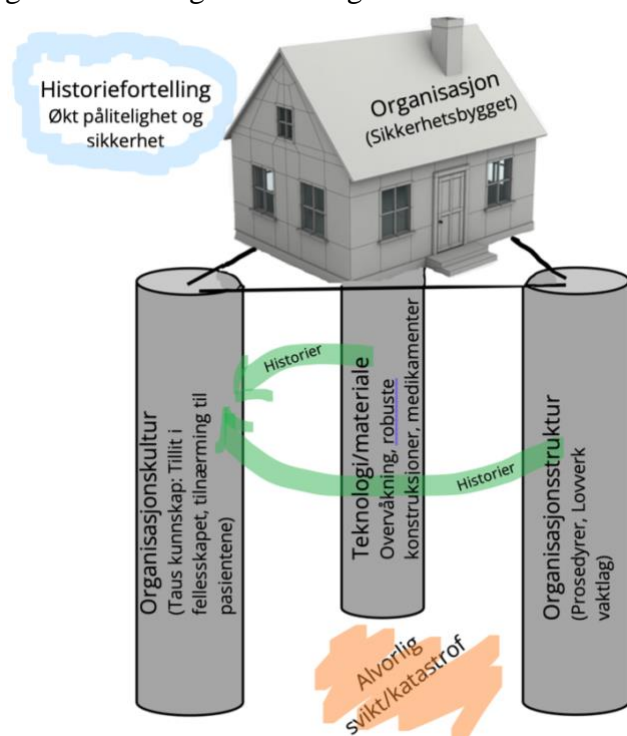
Når det kommer til det siste prinsippet, *respekt for ekspertise*, beskriver informanten at mange av historiene som blir fortalt dreier seg om hvordan ansatte tidligere har håndtert situasjoner, og hvordan disse historiene blir en del av forståelsesgrunnlaget i sikkerhetsvurderingen. Videre kommer det fram av majoriteten av informantene, at mye av vurderingene som blir tatt i arbeidspraksisen hviler på enkelt ansatte og deres erfaring og ekspertise.

I artikkelen “*Organizational Culture as a Source of High Reliability*” av Karl E. Weick (1987), redegjør forfatteren for organisasjoner hvor pålitelig praksis er viktigere enn effektiv ytelse. Kjernen i artikkelen dreier seg om at ansatte ofte må erstatte prøving og feiling, med andre håndteringsmetoder. Eksempelvis håndtering av avansert teknologi, i virksomheter med særlig høy sikkerhet, da ofte kostnadene ved å gjøre feil er katastrofal og for høy. Weick (1987) anvender eksempler fra atomkraftverk og lufttrafikkontroll, hvor simulering, fantasi, opplevelser og historiefortelling, bidrar til økt pålitelighet og dernest økt sikkerhet, i motsetning til prøving og feiling (Weick, 1987, s. 112).

I likhet med organisasjonene Weick beskriver i sin artikkel, representerer avdelingen også en høypålitelig arbeidsplass hvor prøving og feiling ikke er et alternativ. Dette fordi det kan medføre alvorlig personskaade og i ytreste konsekvens at menneskeliv går tapt. Sett i et slikt lys kan informantenes utsagn som dreier seg om tidligere svikt som har medført alvorlige hendelser, eller slik en informant beskriver «*historiene beskriver hvilke pasienter er det vi faktisk jobber med. Det hjelper oss å holde en høy grad av overvåkenhet*», være med på å bidra til økt pålitelighet i arbeidspraksisen.

Weick (1987), beskriver videre at organisasjonskulturen er bæresøylen i etableringen av disse erstatningene for økt pålitelighet og sikkerhet (Weick, 1987, s. 112). Kulturen på avdelingen blir som tidligere i oppgaven, beskrevet som å ha en sikkerhetsorientert kultur. Innad i denne kulturen kan det late til at historiefortelling fungerer som en mekanisme som formidler informasjon om tidligere håndteringsmetoder og som dermed bidrar til økt pålitelighet i avdelingen. Eksempelvis historier om konsekvenser av å ikke ha utført prosedyrer tilstrekkelig (glemt å låse dører slik at pasienten kom seg til andre deler av bygningsmassen), utdeling av materiale som ble anvendt som en farlig gjenstand (metalllokk til makrell boks som ble anvendt som redskap for selvskading) og korrigering av pasienter når det ikke var tilstrekkelig med andre ansatte til stede (skadet ansatt grunnet vold og mangel på øyeblikkelig bistand).

Figur 5.2 bæresøyler, er utarbeidet for å illustrere hvordan historiefortelling kan bidra til økt pålitelighet og sikkerhet gjennom å formidle informasjon mellom ulike elementer i organisasjonen.



Figur 5.2 Bæresøyler. Organisasjonskultur: Bæresøyle for erstatning av prøving og feiling

Gjennom informantenes utsagn beskrives det at mange av historiene dreier seg om opplevelser ansatte har hatt knyttet til ulike situasjoner som har oppstått. Vider beskriver enkelte informanter at denne subjektive opplevelsen, en form for viten gjennom intuisjon, er essensiell informasjon i enkelte sammenheng. Et eksempel er i et utsagn en informant forteller «*aldri la deg bli sjarmert*». Informanten beskriver her at budskapet i dette utsagnet, til tross for at ansatte opplever pasienten eller situasjonen som ufarlig og trygg, kan situasjonen snarere være en «*stille før stormen*»-situasjon. Informanten beskriver at sjarmering fra pasientens side, er et konkret eksempel som kan føre til utrygg arbeidspraksis og farlige situasjoner. Det kan dermed virke som historiefortelling er med på å formidle informasjon i opplevelser, noe som kan føre til en tryggere og sikrere arbeidspraksis ved å opprettholde en form for «*kritisk kliniskblikk*».

Denne subjektive dimensjonen som opplevelser og følelse av sikkerhet utgjør, er i tråd med den andre dimensjonen *opplevelser* som utgjør sikkerhetsbegrepet slik Heldal et al. (2017) beskriver det (Heldal et al., 2017, s. 25). I denne sammenheng beskriver også teorien på organisasjonskultur at *følelser* påvirker hvordan vi skaper oss meninger rundt handlinger (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 125). Dette kan igjen påvirke hvordan ansatte vurderer, tenker og opplever ulike situasjoner. Slik en informant forklarer det blir informasjon i enkelte historier anvendt som referanseverdi når «kinkige situasjoner» oppstår. På denne måten forklarer informanten at det er enklere å komme frem til rette og gode løsninger, men først og fremst eliminere usikkerhet som ofte oppstår i vurderingen i forkant.

En måte å forstå denne mekanismen mellom opplevelser/følelser og sikkerhetsarbeid, er at historiefortelling fører med seg informasjon som påvirker ansattes følelser og dernest opplevelser som fører til en sikrere, mer kritisk arbeidspraksis. En form for forsterkning av intuisjon hos den enkelte ansatte. Historiefortelling er i en slik forståelse med på å forsterke den subjektive siden ved sikkerhetsbegrepet og forholdet mellom sikkerhet og risiko. Videre kan også historiefortelling forstås som et konkret mekanisme/bestanddel i følelse elementet innen teorien om organisasjonskulturen slik definisjonen til Schein beskriver det (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 125).

I boken *Fra prat til resultat* av Gunnar Ekman (2012), beskriver forfatteren at det er gjennom småprat usikkerhet reduseres, når kunnskapsarbeidere møter på vanskelige og utfordrende situasjoner. Det fattes beslutninger som man ikke rekker eller har mulighet til å kontrollere opp mot tekster (Ekman, 2012, s. 32). Det er i nettopp denne småpraten, de uformelle settingene i løpet av arbeidshverdagen, informantene beskriver at historiefortelling finner sted. Videre beskriver Ekman (2012) at desto mer kreativt og jo mer selvstendig ansatte er, desto mindre av arbeidet kan eller bør styres av tekster. Mye av normer og «reglene» i kunnskapsarbeidet skapes og formes utenfor og hinsides de skrevne tekstene (Ekman, 2012, s. 45). Dette sammenfaller også med informantenes utsagn om en arbeidspraksis som kontinuerlig vurderes opp mot tidligere erfaring. Historiefortelling kan i en slik sammenheng forstås som å være et sentralt element for å «dytte» informasjon rundt i denne kontinuerlige vurdering rundt arbeidspraksis.

5.1.4 «Rødt og grønt lys» Dynamisk sikkerhet gjennom historiefortelling

Gjennom informantene kommer det fram at arbeidspraksisen bærer preg av å være tilpasningsdyktig og har evne til å mobilisere tilstrekkelig med ressurser hvis akutte situasjoner oppstår. Videre kommer det fram fra enkelte informanter at kulturen på avdelingen er «dynamisk», og understreker betydningen av å vite intensjonen til de man arbeider sammen med, og dernest vet man hvordan man skal tilpasse seg og improvisere i ulike situasjoner. Dette er i tråd med Hollnagel (2014) i (Kongsvik et al., 2018) sin definisjon på resiliens som «et systems eller organisasjons evne til å tilpasse seg endringer, forstyrrelser og muligheter

på en slik måte at de kan opprettholde sine normale funksjoner, både under kjente og ukjente betingelser» (Kongsvik et al., 2018, s. 89).

Informantene beskriver at historiefortelling er med på å formidle detaljert informasjon/kunnskap som i hovedsak blir formidlet gjennom gjenfortelling av andres eller selvopplevde situasjoner. Slik en informant beskriver det: «*historiene beskriver hvilke pasienter er det vi faktisk jobber med. Det hjelper oss å holde en høy grad av overvåkenhet*». En måte å tolke dette utsagnet på er at det eksisterer en form for påminner, referanse eller sikkerhetsmekanisme i historiefortellingen som fungerer som rettesnor for en trygg og sikker arbeidspraksis.

Historiefortelling som en form som rettesnor for faglig hjelperedskap. Hva er det rette å gjøre i gitte situasjoner? Hvilke alternativer har man for hånd? Hvorfor gjøre det ene fremfor det andre? Slike spørsmål er elementer hvor historiefortelling blir beskrevet av informantene som å fungere som en rettesnor for arbeidspraksisen. I tillegg til at historiefortelling blir beskrevet som en rettesnor for fagligpraksis, beskrives også informantene at historiefortelling er med på å bidra til at den ansatte som menneske blir tryggere. Denne mekanismen ved historiefortelling, hvor ansatte blir følelsesmessig bedre rustet til å ta faglige vurderinger, kommer oppgaven tilbake til senere i kapittel 5.2.3 «mester og svenn».

Beskrivelsene av informantenes betraktninger rundt historiefortelling kan settes i sammenheng med de fire kjerne egenskapene Hollnagel (2009) karakteriserer som et resilient system (Hollnagel, 2009, s. 117). Den første egenskapen som beskriver *evnen til å lære*, sammenfaller med informantenes utsagn om at historiefortelling er med på å formidle og lære bort detaljert kunnskap og verdier. Her kan den tette kulturen på avdelingen og graden av historiefortelling som formidlingsmekanisme, forstås som bakenforliggende elementer som styrker evnen til å lære. Det må i denne sammenheng nevnes at informasjonen historiefortellingen formidler, kan tolkes som en implisitt/taus sikkerhets informasjon, som er helt nødvendig for å komplimentere inn for en sikker arbeidspraksis. I en forlengelse av dette kan det late til at historiefortelling er med på å adressere det Hollnagel (2009) beskriver som «*the ability to adress the factual*».

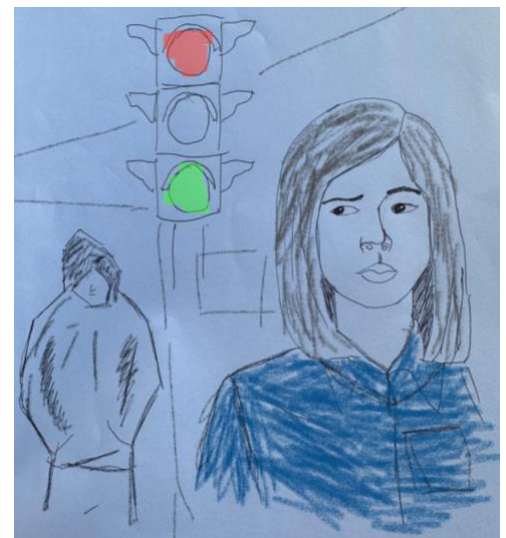
Gjennom fortelling formidles gjerne bakenforliggende grunnen til historien i første omgang fortelles (Røvik, 2019, s. 202). Gjennom informantenes beskrivelser dreier majoriteten av historiene seg om hvordan ulike situasjoner ble løst tidligere, advarsler om hva som kan gå galt hvis ikke detaljer ved arbeidspraksis blir utført og moral i ulike situasjoner. Ut ifra dette kan det tolkes slik at historiefortellingen formidler informasjon om fortid, nåtid og fremtiden. Satt i sammenheng med begrepet *antenarrative*, som refererer til de to komponentene «fremtidig mulig senario» og «et før», kan historiefortelling fungere som en mekanisme som formidler «hva som har skjedd tidligere» og gi indikatorer på hva som vil skje i fremtiden. Med dette

som en *evne til å forutse*, som også er den andre egenskapen i et resilient system, later ulike historier på å være med på å øke forståelsen for hvordan situasjoner utvikler seg. Dernest kan historiefortelling være med på å forhindre eller forbygge ulykker i avdelingen «*The ability to address the potential.*»

Gjennom begrepet antennarrative og dens forståelse av historiefortelling satt i sammenheng med formidling av sikkerhetsinformasjon, beskriver begrepet at historier ofte blir ompakket, hvor viktige elementer gjenkjennes og mindre viktige/aktuelle egenskaper minimeres i sin betydning. Slik enkelte av informantene beskrev det, ble ofte historier endret overtid, slik at kun essensen (formålet med historien) ble gjenfortalt.

Den tredje egenskapen i et resilient system er *evnen til å overvåke*. Denne egenskapen går igjen i beskrivelsene til informantene. Hvor man aktivt «tråler» etter tegn på hva som kan skje rundt «neste sving» i form av trusler og mulige farer. «*The ability to address the critical.*». En informant beskriver denne arbeidspraksisen som underbevisste handlinger, en form for automatikk. Videre beskriver informanten det med dette utsagnet: «*låser du opp en dør, lås den alltid igjen. Du låser heller en dør en gang for mye, enn engang for lite. Det er sikkert.*». Denne automatikken, beskriver en informant at en selv er opptatt av å formidle gjennom egen opplevde hendelser.

I forlengelse av automatikken i deler av arbeidspraksisen, avdekker beskrivelser hos informantene også annen en form for sikkerhetsmekanisme i historiefortelling. I oppgaven er det valgt å anvende leken «rødt og grønt lys» som metafor for å beskrive hva dette dreier seg om. I korte trekk dreier denne mekanismen seg om hvordan historiefortelling kan være med på å synliggjør hvordan situasjoner «egentlig» er. En informant beskriver hvordan observasjoner av enkelt elementer tilsynelatende later til å ikke utgjør en fare, men i realiteten utgjør en umiddelbar fare når historiefortellingen tilfører detaljer og gir en narrativ på de ulike elementene.



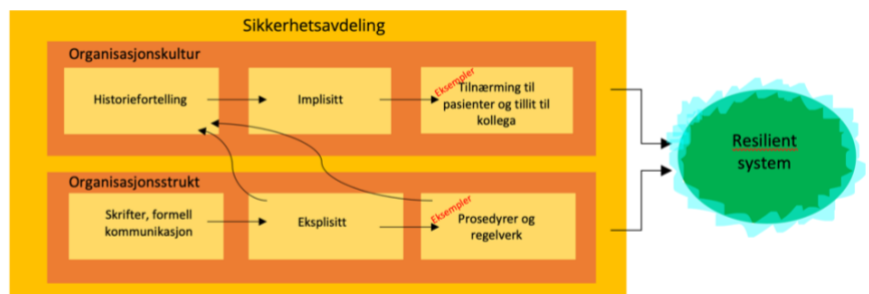
Figur 5.3 Kliniskblikk

En informant beskriver denne mekanikken som «*stille før stormen*» situasjon, hvor eksempelvis pasienten er rolig, fysiske omgivelser er i orden, prosedyrer er fulgt, men realiteten demrer det raskt at situasjonen er svært farlig, når denne informasjonen blir satt i sammenheng med tidligere historie som blir gjenfortalt. Eksempelvis kan dette være når en pasient planlegger instrumentelt å ikke tiltrekke seg oppmerksomhet, og på den måten kan fremstå som ufarlig, men intensjonen er noe annet. Satt i sammenheng med utarbeidet figur 5.3 *kliniskblikk*, ser man ikke faren når man «*snur seg*» og ser enkelt elementene isolert sett (ingen bevegelse). Men derimot oppdager at faren er nært forstående da man oppdager at faren i realiteten har

nærmet seg (står stille), men ikke lar seg oppdage før man hører historien om hva som skjedde sist. Denne mekanismen i historiefortelling kan forstås som et element som tilfører overvåkenhet i en security rettet arbeidspraksis, hvor farer unngår ulike sikkerhetsbarrierer. En informant beskriver hvordan han selv tenker når det observerbare forteller noe, og intuisjonen noe annet: «ikke la deg sjarmere, da blir ting farlig».

Den siste egenskapen i resilient system, *evnen til å respondere*, dreier seg om å være beredt på å respondere i både kapasitet og håndtere akutte uforutsette hendelser på en fleksibel måte. Tre av informantene beskriver avdelingens evne til å håndtere uforutsette hendelser, samtidig som til enhver tid opprettholde sikkerheten, som en dynamisk måte å arbeide på. En informant trekker fram eksemplene hvor ansatte posisjonerer seg i avdelingen for å få oversikt i flere retninger og åpner opp dører for bedre kunne lytte og informere andre ansatte om hva som er planlagt av tiltak, som konkrete tiltak som beskriver denne dynamiske måten å tenke arbeide på. Informantene forteller at gjengivelse av egne erfaringer knyttet til denne måten å arbeide på, en form for «fingerspitzengefühl», ofte blir lært bort gjennom å fortelle historier hvor dette blant annet ikke ble anvendt og skade oppsto.

Figur 5.4 er utarbeidet for å illustrere hvordan struktur og kultur til sammen skaper et resilient system (avdeling).



Figur 5.4 Hvordan struktur og kultur til sammen utgjør et resilient system

Det må også nevnes at denne dynamiske praksisen i en grad forstyrrer etterlevelsen av sikkerhetsstrukturen. I en studie av Grethe Midtlyng (2022) som dreier seg om hvordan fengselsbetjenter utfører sikkerhetsregler, kommer det frem at (1) menneskelig dynamikk gjorde sikkerhetsregler uhensiktsmessig i spesifikke situasjoner, (2) ansikt- til- ansikt situasjoner gjorde regler anstrengende, noe som førte til unngåelsestendenser og (3) menneskelig uforutsigbarhet gjorde at regler stabiliserte seg i usikre situasjoner og så til å støtte etterlevelse (Midtlyng, 2022, s. 1). Disse funnene har mange likhetstrekk med skildringer informantene beskriver som utfordringer knytte til sikkerhetsvurderinger og gjennomføring av sikkerhetsrutiner

I denne sammenheng beskriver en informant at historiefortelling også her fungerer som rettesnor for hva som «er det rette å gjøre» i skjæringspunktet mellom etterlevelse av sikkerhetsrutiner, menneskelig behov og fornuft. Informanten legger til at lojalitet mot felles bestemmelser trumfer både etablerte rutiner og individuelle behov. «Vi kan være uenig på kontoret, men ute i miljøet er vi enig». På denne måten forklarer informanten at unngåelsestendenser ofte ble gjort, men at denne tendensen hadde blitt drøftet blant kollegaer

i forkant. Videre beskrev informanten at avdelingen i større grad støttet seg på etablerte sikkerhetsrutiner når man hadde med uforutsigbare pasienter å gjøre.

Ut ifra overnevnte avsnitt kan det forstås at denne dynamiske arbeidspraksisen informantene beskriver, også fører med seg noen utfordringer og dilemmaer når det kommer til etterlevelse av strenge sikkerhetsrutiner på den ene siden, og når sikkerhetsreglene blir uhensiktsmessige i spesifikke situasjoner på den andre siden. I en slik sammenheng kan det argumenteres at historiefortelling som en referanse, en form for vurderingsverktøy, kan være med på å gi en etnografisk tilnærming til sanntidsbruk av sikkerhetsregler. Dette fører igjen til at interaksjonistiske perspektiver er relevante. Det kan videre i så måte argumenteres for at historiefortelling kan være med på å gjøre uforutsigbar menneskelig atferd mindre uforutsigbar.

5.1.5 Oppsummering

Sikkerhetsavdelingen informantene beskriver, later til å være en arbeidsplass som legger til rette for historiefortelling som formidlingsmekanisme. Historiefortelling beskrives som en mye anvendt formidlingsform for å formidle et felles kognitivt rammeverk, en form for rettesnor, som blant annet dreier seg om hvordan man tenker om og rundt sikkerhet. Grunnleggende antagelser, og kunnskapen på dette kulturelle nivået, forstås som å være et fundament for sikkerhetsarbeidet og trygg arbeidspraksis.

Historiefortelling later til å understøtte grunnleggende HRO- prinsipper, og legger til rette for informasjonsflyt hvor spesifikk kunnskap mellom ulike elementer i avdelingen, som fører til økt pålitelighet, og dermed økt sikkerhet. Historiefortelling som referanseverdi og predikasjon, beskrives som en mekanisme for å redusere/eliminere usikkerhet og lettere komme frem til rette og gode løsninger på utfordringer knyttet til sikkerhet.

Videre beskrives historiefortelling og dens rolle i arbeidspraksisen, som å understøtte de fire kjerneegenskapene for et resilient system. Historiefortelling later til å være med på å opprettholde et nyansert bilde «klinisk blikk», som fører til økt overvåkenhet og dernest sikkerhet.

5.2 Fellesskapet som lærer

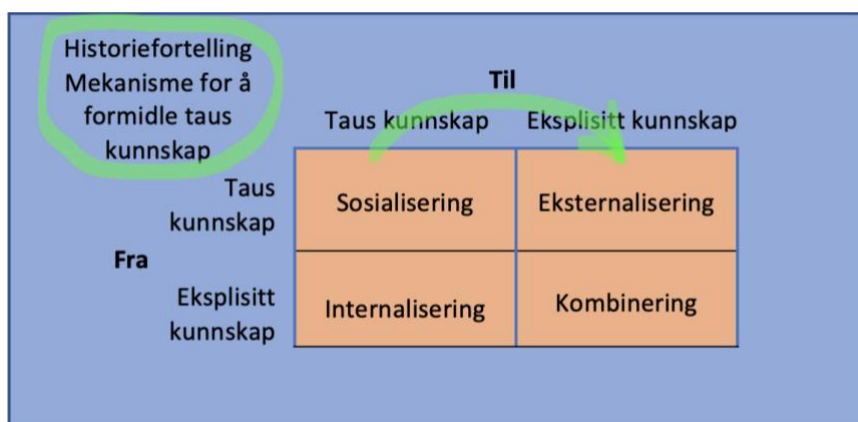
I dette kapitlet skal konseptet om *fellesskapet som lærer* drøftes. Kapitlet vil starte med fenomenet taus kunnskap opp og informantenes erfaring satt i sammenheng med historiefortelling som formidlingsmekanisme av dette. Deretter vil oppgaven gå inn på hvordan historiefortelling blir anvendt i andre yrker, for så å dra noen paralleller til konteksten i denne studien. Til slutt i dette kapitlet vil historiefortelling i sammenheng med ledelse bli kort drøftet.

5.2.1 Taus kunnskap «Under overflaten»

Taus kunnskap, skapes og lagres i hodet på den enkelte ansatte. Man bare «gjør ting» fordi det fungerer gang etter gang. Slik beskriver en informant egen ervervet taus kunnskap når vedkommende blir bedt om å gi et konkret eksempel på egen taus kunnskap «*det er vanskelig å beskrive den praktiske kunnskapen, nettopp fordi den er praktisk*». Praktisk kunnskap (hvordan man tenker rundt utførelsen av arbeidspraksis) som en form for taus kunnskap, var noe som gikk igjen blant informantene når de skulle gi konkrete eksempler på kunnskap historiefortelling ofte formidlet.

Tilnærming til utfordrende pasienter var et eksempel på taus kunnskap flere av informantene ofte refererte til. Historier på hvordan situasjoner ble håndtert tidligere og forventinger til handlingsmønster hvis slike situasjoner skulle dukke opp igjen, ble beskrevet som en form for kognitiv sikkerhet kunnskap, en spesifikk måte å tenkte på, som historiefortellingen ofte bidro med å formidle. En informant beskriver historien om «makrellboks lokket» som en typisk historie. Kort beskrevet dreier denne historien seg om hvordan en pasient fikk utdelt en makrellboks og brukte metallokket til å skjære seg fra «øre til øre». Essensen i denne historien er til «skrekk og advarsel» slik at denne type sikkerhetsbrister i arbeidspraksis ikke skal forekomme igjen.

Satt i sammenheng med læringsteori bidrar historiefortelling i en slik sammenheng med å gjøre praktisk (taus kunnskap) om til eksplisitt kunnskap tilgjengelig for andre ansatte. Historiefortelling kan dermed være med på *eksternalisering* av viktig sikkerhetskunnskap se figur 2.3. Videre kan historiefortelling forstås som å ha en lærings komponent som blir beskrevet innen *sosial læringsteorien*, om hvordan mennesker selv kan lære uten selv å erfare. Under er det utarbeidet figur 5.5 basert på figur 2.3 fire ulike former for læring (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 350), som illustrerer hvor i læringsprosessen historiefortelling fungerer som mekanisme for formidling av taus kunnskap.



Figur 5.5 Historiefortelling som mekanisme for formidling av taus til eksplisitt kunnskap

Alle informantene fortalte at de selv ofte endret tilnærming og endret detaljer i egen arbeidspraksis, etter å ha hørt enkelte historier hvor andre ansatte fortalte om sine egne opplevelser knyttet til ulike situasjoner. Videre beskrev samtlige informanter at kjernen i majoriteten av historiene (historier som ble anvendt for å vurdere utfordrede situasjoner), dreide seg om en utfordring og en løsning på denne utfordringen i etterkant. Forventninger til handlingsmønster og hva ansatte bør gjøre, var noe som gikk igjen da informantene fortalte hva de selv ofte tolket som budskap i historiene. Denne måten å lære gjennom andres opplevelser sammen med en form for konklusjon/løsning på den aktuelle situasjonen opplevelsen dreide seg om, kan late å være noe av essensen i kunnskapen historiefortellingen bidrar med.

Samtlige av informantene beskrev at de ofte selv fortalte historier for å eliminere usikkerhet knytte til utførelsen av arbeidspraksis. Satt i sammenheng med teori om sikkerhet kan dette dreie seg om subjektiv *opplevelse* som en dimensjon innen sikkerhetsbegrepet (Heldal et al., 2017, s. 25). Historiefortelling kan dermed være med på å konkretisere og synliggjør den subjektive (ansattes følelse av sikkerhet) dimensjonen av sikkerhet. På denne måten kan den subjektive dimensjonen være mer anvendbar vurderings element parallelt med den statiske sikkerhets dimensjonen (omgivelser), når eksempelvis risikovurderinger og sikkerhetstiltak skal foretas.

Figur 5.6 «vurderingstrakt», er utarbeidet for å illustrere hvordan historiefortelling kan formidle sikkerhetsinformasjon i den subjektive dimensjonen i sikkerhetsbegrepet og hvordan de tre dimensjonene i sikkerhetsbegrepet vurderes sammen.

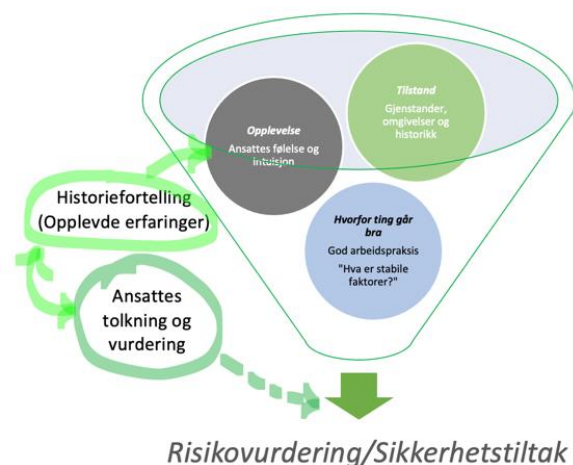
Som beskrevet tidligere i oppgaven, er historiefortelling med på å gjøre tauskunnskap eksplisitt og tilgjengelig for andre enn seg selv. Videre beskriver litteratur om historiefortelling i

organisasjoner, at historier ofte er rike på detaljer og kompleks kunnskap som ellers er utfordrende å formidle med tradisjonelle

former for undervisning og skrifter (Røvik, 2019, s. 201). Dette sammenfaller godt med essensen i

informantenes utsagn, som beskriver at detaljene i historiene gir en form for rammeverk man selv må fylle inn med egne opplevelser. En informant beskriver at disse detaljene som «knagger» som man selv kan anvende som referanse til egne opplevelser, og dernest eliminere usikkerhet eller enklere komme til konklusjoner i risikovurderinger og iverksette sikkerhetstiltak. Men hva er disse «knaggene»?

Dette rammeverket eller «knaggene» som beskrevet i avsnittet overfor, kan forstås som en form for *meningsskaping*. Det Weick (1995) beskriver som en kontinuerlig retrospektiv dannelse av plausible bilder som rasjonaliserer hva vi mennesker gjør (Weick, 1995, s. 6). I en slik forståelse kan detaljene historiefortellingen formidler, eksempelvis sammenhengen mellom situasjon og sikkerhetstiltak, være med



Figur 5.6 Vurderingstrakt. Tre dimensjoner ved sikkerhetsbegrepet som vurderes sammen

på å forenkle meningsskapingen hos den enkelte ansatte og gruppen med ansatte. Dette kan dernest være med på å rasjonalisere handlingsmønster og skape «sunn fornuft» slik at man kommer frem til gode sikkerhetsvurderinger og tiltak.

I utførelsen av meningsskaping er rollen og legitimiteten ansatte knytter til vedkommendes personlighet og egenskaper viktig (Weick, 1995, s. 6). Dette sammenfaller med flere av utsagnene til informantene, som beskriver at kontinuitetsbærere (rollemodeller) er helt avgjørende for en fungerende sikkerhetsavdeling. En informant beskriver slike rollemodeller som «*jo, fordi det er de som legger grunnlaget. Det er de som er grunnmuren. Grunnmuren må være firkantet og uten hull*». Dette skal oppgaven gå nærmere inn i kapittel 5.2.3 «*mester og svenn*» fellesskapet som mentor. I en forlengelse av denne tankerekken kan det late til at mening, som påvirker sikkerhetstenkning og handling, blir vedtatt gjennom historiefortelling av erfaring og persepsjon. Rollemodeller i avdelingen kan dermed ha en viktig funksjon når det kommer til historiefortelling og formidlingen av sikkerhets kunnskapen i disse historiene.

Tilbake til begrepet taus kunnskap, beskriver Polanyi (2000), at kunnskap lever i vår oppfattelse gjennom persepsjon av enkeltdele, mens det i «virkeligheten» gjelder en helhet som delene til sammen utgjør (Polanyi, 2000, s. 64). Satt i sammenheng med informantenes utsagn knyttet til læring av taus kunnskap, beskrives det en «learning by doing» når det kommer til å lære seg sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis. Denne navngivningen «ved å peke på» går inn under begrepet *ostensiv definisjon*, og historiefortelling kan fungere som en form for mekanisme som skaper koblinger «knagger» mellom det man ellers hadde hatt vansker med å kommunisere. På denne måten kan uangripelig, men essensiell sikkerhets informasjon la seg videreformidle, gjennom enkle og naturlig uttrykksform som historiefortelling er.

I en forlengelse av avsnittet overfor, kan informantenes utsagn om «*det å spille en rolle*» i møte med et krevende yrke hvor ubehagelige situasjoner ofte oppstår, later historiefortelling til å være en mekanisme som formidler en forventet måte å bære seg selv på «den riktige måten å oppleve på». Historiefortelling kan da forstås som en viktig ressurs for å formidle og oppbevare denne nyanserte kunnskapen som skaper ansatte, som inntar roller som er viktig for økt sikkerhet i møte med utfordrende pasienter og situasjoner. Eksempelvis kan dette være den autoritære pleieren med en direkte tilnærming eller den joviale pleieren med en listig tilnærming. Videre skal oppgaven gå inn på hvordan historiefortelling og dens funksjon blir anvendt i et annet yrke og deretter dra paralleller til elementer som peker seg ut og konteksten i denne oppgaven.

5.2.2 Historiefortelling «Krigshistorier som pensum»

Boken *Talking about machines* av Julian E. Orr (1996), er en historie om hvordan arbeid blir utført. Boken er også en studie hvordan felttjeneste teknikere prater om arbeidet sitt og hvordan denne praten er et instrument innen deres suksess. Kort forklart dreier denne studien seg om erfarne teknikere som arbeider

med å reparere og vedlikeholde kopimaskiner for store amerikanske selskaper. Denne studien finner deres arbeidspraksis som unik i en kontinuerlig tilnærming med store ferdigheter og improvisasjon, i et triangelforhold mellom tekniker, kunde og maskin (Orr, 1996, s. 1).

Orr (1996) beskriver videre at tekniske tjenester ofte blir oppfattet som reparasjon og vedlikehold av like maskiner, etter standardiserte prosedyrer og rutiner. Derimot er enkelte maskiner veldig følsomme, nye feilkilder oppstår kontinuerlig, og rutine prosedyrer kan ikke adressere ukjente problemer. Teknikerens arbeidspraksis er derfor en respons på den skjørheten i tilgjengelig informasjon og forståelse knyttet til problematiske service situasjoner, og dernest kontroll over deres definisjoner og løsninger (Orr, 1996, s 2).

Historiefortelling er et av hovedelementene i denne arbeidspraksisen. Når det gjelder den faktiske prosessen, når det kommer til diagnostisering av hva som feiler maskinen, skjer dette gjennom opprettelse av felles forståelse av problemtilstanden til maskinen av uintegret informasjon, og i den forbindelse skjer diagnostikk gjennom fortelling. En felles diagnostisk fortelling utgjør en teknikers mestring ovenfor det aktuelle problemet. Fortellingen bevarer slike diagnostikker slik de ble fortalt til kollegaer, disse detaljerte elementene av informasjon og forståelse, blir så en del av forståelses grunnlaget i teknikerens arbeid. Denne kunnskapen blir så delt innad i kollegealet (Orr, 1996, s. 2).

I likhet med Orr`s observasjoner knyttet til hvordan teknikere prater om arbeidet sitt, beskriver informantene også en form for denne måten å prate på om arbeidet sitt på i avdelingen. Både i Orr`s feltarbeid studie og informantenes utsagn, beskrives det at historiefortelling er et av hovedelementene i arbeidspraksisen. Samtlige av informantene skildret innholdet og formålet med historiefortelling som en måte å redusere usikkerhet på, en form for diagnostikk, og videre komme enklere til passende løsninger på utfordringen som er presentert.

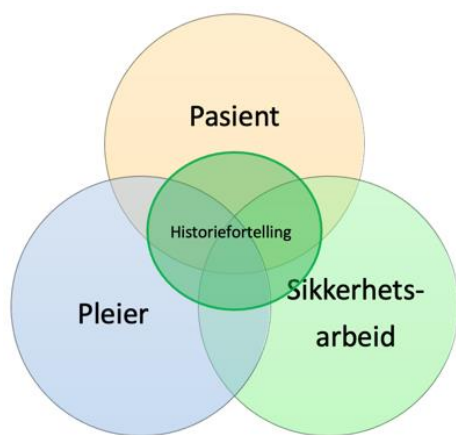
Ifølge Orr (1996) er sirkuleringen av historier innad fellesskapet hovedmåten teknikerne holder seg oppdatert på finessene og detaljene i maskinatferd i fagområdet (Orr, 1996, s. 2). Informantenes beskrivelser av historiefortellingens fungering på avdelingen, later til å ha flere likehetstrekk med funnene Orr beskriver i sin studie. Blant annet beskriver også informantene at detaljrikdom i informasjon som en respons på skjørhet i tilgjengelig informasjon og forståelse, er en hovedfunksjon med historiefortellingen. Videre beskriver også informantene at historiefortellingen fungerer som en form for kunnskapsbank/erfaringsregister som sirkulerer og blir kontinuerlig lært bort.

Et konkret eksempel på denne skjørheten i tilgjengelig informasjon hvor historiefortelling bidrar med å frembringe denne uintegrete informasjonen, er eksempelvis når en ansatt vet når man skal vekke eller ikke vekke en pasient etter avdelingens rutiner. Slik en informant beskriver det er det svært utfordrende til tider å

vite når en pasient skal vekkes eller ikke. I denne sammenheng nevner informanten at vekking er en av de viktigste tiltakene og er fundamentalt for at pasienten skal komme inn i en strukturert hverdag hvor man kan benytte seg av behandlingstilbudet.

Informanten forteller videre at det å vekke pasienten ikke alltid er like bærekraftig, til tross for det å få pasienten i en strukturert hverdag, er høyt prioritert i behandlingen. Enkelte ganger trenger pasienten å sove lengre. Bivirkninger etter medisiner, vansker med å sove, somatisk sykdom eller lignende kan være grunner til dette. Mens andre ganger kan det være en «pågående maktkamp» som ansatte ønsker å eliminere med avdelingens tidspunkt og rutiner. Derimot beskriver informanten at slike avgjørelser er vanskelig å ta hvis man ikke hadde hatt detaljene på «hvorfors pasienten skal vekkes eller ikke». Informanten beskriver at denne detaljerte informasjonen, som ofte kommer gjennom historiefortelling av tidligere situasjoner, blir langt i «vektskålen» slik at man enklere kan ta en avgjørelse.

Å snakke om maskiner, i likhet med det å «snakke om sikkerhet» later til å være noe annet enn det å forstå fenomenene. Denne formen for å mestre den «sorte kunsten», det å gjenkjenne naturen til fenomenet sikkerhet og hvordan dette fungerer i triangel relasjonen mellom pleier, pasient og sikkerhetsarbeid, kan forstås som å bli formidlet gjennom historiefortelling og beskrives av informantene som viktig kunnskap og informasjon som en del av sikkerhetspsykiatrisk arbeid.



Figur 5.7 Triangelrelasjon. Historiefortelling og sammenhengen mellom pleier, pasient og sikkerhetsarbeid

I figur 5.7 triangelrelasjon er utarbeidet for å illustrere sammenhengen mellom pleier, pasient sikkerhetspsykiatrisk arbeid, og hvordan historiefortelling fungerer som mekanisme for økt informasjonstilgjengelighet og forståelse. Men rent teknisk hvordan blir historiefortelling formidlet?

Kortheten og ufullstendigheten i historiene er ofte et resultat av kulturelle egenskaper og kompetent arbeidspraksis. I likhet med praktiseringen til service teknikerne (ORR, 1996, s. 125), blir det beskrevet av enkelte av informantene at det er unødvendig å sløse

bort tid ved å beskrive det overfladiske for å lage en «vell- strukturert historie». Videre beskriver informantene at disse ufullstendige historiene formidler alle de essensielle detaljene, slik at mottaker kan «fylle inn» resten av informasjonen. Gjennom disse historiene, blir erfaring og anvendbart og gjenbrukbart, og sirkulerer og blir bevart i fellesskapet.

Samtidig blir hver gjenfortelling en form for re- representering av historien. De blir gjenfortalt med betraktning av den aktuelle situasjonen. Og når spørsmålet om sammenlignbarhet med tidligere situasjoner

oppstår, blir den tidligere fullførte episoden og den problematikk atter en gang aktuell. Historiefortelling kan forstås som en form for «fasit» på hva som fungerte og ikke fungerte ved tilsvarende situasjon tidligere.

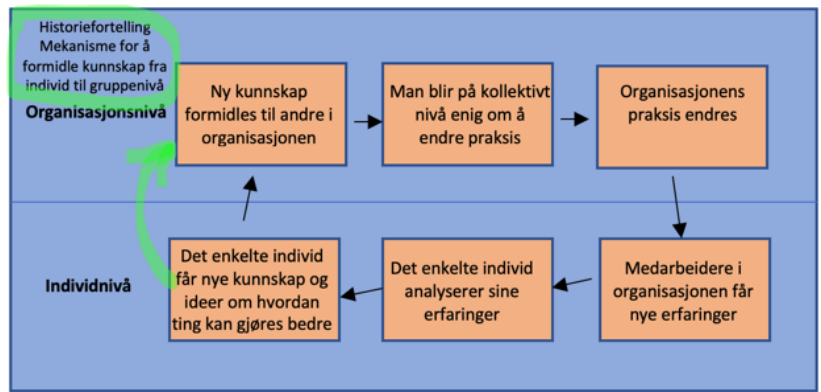
Historiene informantene beskriver, blir også beskrevet som å ha en mer sosial funksjon for utenom formidling av informasjon nødvendig for sikker arbeidspraksis. De preserverer og sirkulerer også «hardt vunnet informasjon» og er anvendt for å gjøre krav på medlemskap innad i fellesskapet på avdelingen. Historiene er også til fornøyelse og identifisering av den ansatte som forteller denne historien

5.2.3 Fellesskapet som mentor «Mester å svenn»

Alle informantene var av den oppfatning at erfarne ansatte gikk foran som mentorer og var viktig for formidling av kunnskap som er essensiell for å kunne praktisere godt sikkerhetsarbeid. Disse erfarne ansatte ble referert til som kultur/kontinuitetsbærere av enkelte av informantene. En av informantene beskrev det slik «*Det å ha gode rollemodeller, som er trygg i faget sitt, det smitter. Har du rollemodeller som er utrygg i faget sitt, det smitter det også*». Essensen i dette sitatet kan forstås som at den som formidler budskapet er av betydning når kunnskap skal læres bort. Dette er i tråd med Weick's (1995) beskrivelser av elementene personlighet og egenskaper, som viktig for legitimiteten andre ansatte knytter til innholdet i historiefortellingen (Weick, 1995, s. 6). Ut ifra dette kan det forstås som at historiefortelling fortalt av erfarne ansatte, med lengere kontinuitet i sikkerhetspsykiatrisk arbeid, er et viktig element for at nye ansatte skal lære om sikkerhet.

Læringssirkelen *figur 2.2* beskriver hvordan en ansatt kan skaffe seg en betydningsfull erfaring som fører til nye kunnskap og verdi for organisasjonen. Gjennom beskrivelser fra samtlige informanter, er opplevelser knyttet til «nesten ulykker», ofte slike opplevelser og dermed ny kunnskap i avdelingen om hvordan man skal endre eller optimalisere arbeidspraksisen. Historiefortelling om og rundt disse historiene, blir beskrevet av informantene som en vanlig praksis i avdelingen. På denne måten har erfaring hos en ansatt fått en større verdi utover den isolerte hendelsen. I *figur 5.8* er det utarbeidet en illustrasjon basert på *figur 2.2 læringssirkelen*, som viser hvordan historiefortelling fungerer som mekanisme for å formidle sikkerhetskunnskap på individnivå til gruppenivå. Men hvordan fungerer historiefortelling innad i fellesskapet?

Forskning viser at *praksisfellesskap* betyr mye for læring. Enkelte vil også hevde at praksisfellesskap er like viktig som sammenhengen mellom taus og eksplisitt kunnskap (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 362). Brown og Duguid (1991) beskriver i sin forskning, at måten organisasjoner beskriver arbeid som i tekster som manualer, stillingsbeskrivelser og organisasjonskart, skiller seg fundamentalt fra hvordan ansatte faktisk arbeider. Videre beskriver deres forskning at organisasjoner har en tendens til å stole på det sist nevnte i forsøket på å forstå og forbedre arbeidspraksis (Brown & Duguid, 1991, s. 40).



Figur 5.8 Sikkerhets kunnskap fra individ til gruppenivå.

Samtlige informanter beskriver at den viktigste læringsformen, når det kommer til å overføre sikkerhetsinformasjon, er erfaringsformidling mellom ansatte. Historiefortelling blir da en naturlig uttrykksform i den generelle småprat. Informantenes beskrivelser av hvor informasjon innhentes gjennom andres erfaring og tilliten til denne informasjonen, har kjennetegn med funnene til Brown og Duguid (1991). Ut ifra dette kan det forstås som at historiefortelling, som en formidlingsmåte innad i praksisfellesskapet, er en viktig mekanisme for å formidle den «viktige og riktige» informasjonen ansatte stoler på for å forstå og forbedre arbeidspraksisen knyttet til sikkerhet.

Som tidligere nevnt i oppgaven, beskriver flere av informantene at kollegaer har stor betydning for hvordan man arbeider. Studier av praksisfellesskap i organisasjoner viser at kollegaer betyr mye for hvordan man nettopp arbeider, men også hvordan dette er førende for hvordan man lærer om, og at fellesskapet preger hvordan man lærer om det man arbeider med (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 362). Dette er i tråd med informantenes beskrivelser, hvor det blir beskrevet at nye, men også erfarne ansatte lærer av å observere hverandre og ofte med historiefortelling som erstatter «prøving og feiling» og fasiliterer for informasjonsflyt med informasjon som ellers ikke har en kanal. Nettopp denne informasjonsflyten, denne kanalen, er et viktig element i funksjonen til høypålitelige organisasjoner som oppgaven tidligere har vært inne på. Men hvorfor er erfarne ansatte viktig for læring om sikkerhet? Og hvordan kommer historiefortelling inn her?

5.2.4 Situert læring «Læring uten lærer og eksaminering»

Situert læring i et praksisfellesskap, viser hvordan de sosiokulturelle forholdene rundt læring er avgjørende for læring og kunnskapsutvikling. Den viser at mye av læringen foregår og er effektiv utenom den formelle strukturerte undervisningstradisjonen. Alle informantene var av den oppfatning at erfarne ansatte gikk foran som mentorer når nytilsatte skulle lære seg avdelingens arbeidspraksis, da med særlig vekt på ivaretagelse

av sikkerhetsrutiner og prosedyrer. Videre beskrev samtlige informanter at en sammensetning av gode rollemodeller som veileder og «learning by doing», var den vanligste formen for læring. Og som tidligere nevnt beskriver informantene at historiefortelling er en naturlig og vanlig form for å formidle erfaring på.

Denne forståelsen, kombinasjonen mellom mester og svenn satt i sammenheng med situert læring lokalisert i utførelse av arbeidspraksis, kan forstås som læringskomponenten i praksisfellesskapet og kjernen i begrepet situert læring. Historiefortelling som kunnskap, men også som en form for formidlingskanal, later til å ha en sentral rolle i læringen av spesifikk informasjon som er avgjørende for sikkerhetsarbeid.

I en studie av Jensen (2012), undersøker forskeren hvordan og på hvilke måter ekspertsykepleiere bidrar til uformell læring i praksisfellesskapet. Studien konkluderer med at erfarne ekspertsykepleiere har stor innvirkning på kollegaer i uformelle setninger innad i praksisfellesskapet (Jensen, 2012, s. 85). Dette sammenfaller med utsagn fra informantene hvor de beskriver at kulturbærerne/kontinuitetsbærerne har stor betydning, og at erfaring blir ofte videre formidlet gjennom historiefortelling i uformelle settinger.

For å konkretisere denne kunnskapen som skjer mellom mester og svenn gjennom historiefortelling, må man tilbake til begrepet taus kunnskap. Som tidligere diskutert i oppgaven, er taus kunnskap med eksemplene tillit og tilnærming, eksempler på konkrete elementer historiefortellingen formidler og synliggjør. Videre kan dette konkretiseres ned til en form for prestasjonsevne, som man praktisk kan delta i prosessen. Teorien på situert læring i et praksisfellesskap, poengterer at svenn ikke skal etterape og reduseres til en «kopist», men utvikle en selvstendig kompetanse (Lave & Wenger, 1991, s. 18). Denne selvstendige kompetansen, kan blant annet forstås som et kognitivt tankegods som gjør en i stand til å tenke risikovurdering og sikkerhet i samspillet mellom elementene ansatte, pasienter og omgivelser.

Nytten i å forstå situert læring i et praksisfellesskap med historiefortelling som mekanisme og kanal, er at «læreren» er organisasjonen selv. Denne felles kognitive kapasiteten iboende i fellesskapet gjennom felles oppsamlet erfaring, blir beskrevet av informantene som avdelingens største fortrinn som ressurs i sikkerhetsarbeidet.

Satt i sammenheng med utgangspunktet for denne studien (antagelsen om en form for organisasjonsspesifikk kunnskap), kan nettopp denne felles kognitive kapasiteten, en kombinasjon av erfaring og verdier i et sterkt praksisfellesskap, være denne kunnskapen eller fortrinn som informantene beskriver det. I kapittel 5.3 skal oppgaven videre gå inn på hvordan kunnskap som eksisterer innenfor en organisasjons vegger kan formidles og utvikles fra et ledelses perspektiv samt hvordan denne spesifikke kunnskapen kan få en større verdi utenfor den aktuelle organisasjonen.

5.2.6 Oppsummering

Historiefortelling blir beskrevet som et av hovedelementene i arbeidspraksisen når det kommer til forståelsesgrunnlaget ansatte arbeider ut ifra. Historiefortelling later til å være med på å inkludere og fusjonere den subjektive siden av sikkerhets begrepet med den statiske siden. På denne måten kan historiefortelling være med på å bidra til en mer gjennomgående helhetlig sikkerhetstilstand.

Historiefortelling formidler kunnskap slik at den får en større verdi utover den enkelte ansatte. Videre kan historiefortelling forstås som å ha evnen til å formidle den «viktige og riktige» kunnskapen som ansatte stoler på. Historiefortelling erstatter «prøving og feiling» en respons på skjørhet i tilgjengelig informasjon og løsninger på problematiske situasjoner. Historiefortelling kan forstås som en formidlingsmekanisme av informasjon som ellers ikke har en kanal på en arbeidsplass som krever høy grad av pålitelighet.

Erfarnes ansatte og deres rolle later til å ha stor betydning for at sikkerhetskunnskap skal få legitimitet når det skal læres bort gjennom blant annet historiefortelling. Erfaringsutveksling mellom ansatte later til å være den viktigste formen hvor sikkerhetsinformasjon formidles og læres bort. Historiefortelling forstås som å ha en sentral rolle her. Den kognitive kapasiteten i form av total oppsamlet erfaring hos de ansatte, blir beskrevet som avdelingens største fortrinn i et sikkerhetsarbeid sammenheng. Historiefortelling blir i denne sammenheng beskrevet som et register/kunnskapsbank.

5.3 Miljø som tillater nytenkning og store ideer

I dette kapitlet vil oppgaven kort gå inn på noen tanker knyttet til sammenhengen mellom historiefortelling og ledelse. Deretter vil oppgaven kort drøfte sikkerhetspsykiatrien i fremtiden i en innovasjon og bærekrafts sammenheng.

5.3.1 Historiefortelling og ledelse- endring må skapes gjennom andre

Historiefortelling, ofte under begrepet narrativer i organisasjonslitteraturen, er i løpet av de siste årene blitt et populært virkemiddel for å forsøke å påvirke kultur, og er en egen sjanger innenfor ledelseslitteraturen (Rhodes & Brown, 2005, s. 167). Et eksempel ledelses tilnærming er verdibasert ledelse, ofte omtalt som institusjonell ledelse. Argumentet her er at verdiens viktigste funksjon er å styre ansattes tolkninger av sin meningsverden og dernest hvordan de skal oppfatte hendelser i sine omgivelser, og hvordan de konkret skal reagere på dem (Selznick, 1957, s. 61). Kirkhaug (2013) viser til en økende interesse innen forskning og verdibasert ledelse, som kan forklares av erkjennelsen av at formelle retningslinjer, lover og regler kun styrer en del av menneskers liv, mens verdier er alt omfangene og påvirker menneskers atferd, prioriteringer og mål (Kirkhaug, 2013, s 10).

Parallelt med lover og regler, kan verdibasert ledelse forstås som en måte å utvikle, i dette tilfellet, ulike verdier som må til for å skape grobunn for fenomenet sikkerhet. Det er her historiefortelling kommer inn som et element i formidlingen av disse verdiene. Som beskrevet i teoridelen om historiefortelling, er historiefortelling med på å levendegjør organisasjonens verdier og mål. Innen sikkerhetsarbeid er det lover, regler, retningslinjer og prosedyrer som danner utgangspunktet for arbeidspraksisen knyttet til sikkerhet, men også en form for utgangspunktet for en intuitiv forståelse «magefølelse» for sikkerhetsarbeid. Argumentet her er at det er denne forståelsen, denne magefølelsen, som sammenfaller med informantenes utsagn om blant annet tillit og tilnærming til pasientene. På en sikkerhetspsykiatrisk avdeling vil denne forståelsen erfaringsmessig vanligvis etableres gjennom trening, småprat og refleksjon med historiefortelling av (tidligere situasjoner) som ofte går igjen som referanse, med veiledere, instruktører og ledere.

Erfaringsmessig er det avgjørende at leder har operativ erfaring og dernest forståelse, både for å forstå arbeidspraksisen, men også for å få legitimitet i sine betraktninger. Dette særlig i virksomheter som er hendelsesstyrte, altså hvor ikke planlagte hendelser styrer mye av arbeidshverdagen. Historiefortelling som ledelsesverktøy, og litteraturen rundt dette, dreier seg som nevnt i teorikapittelet i hovedsak om *strategiske fortellinger*. Slike konstruerte fortellinger er ofte redskap for en større sammenheng, hvor en forsøker å favne om en større gruppe ansatte samtidig. En form for rettesnor og verdikompass både hos enkelt individet og gruppen, for felles målsetning.

Derimot er historiefortelling som beskrevet gjennom denne oppgaven, av en helt annen natur. Disse fortellingene (*naturlige fortellinger*), med utspring i situasjoner som har oppstått, opplevelser knyttet til dette og gjenfortelling, oppstår spontant og er ikke konstruerte som en naturlig del av et tett sosialt arbeidsmiljø. Mekanismen og fortrinnet med dette fenomenet kan også løftes opp til et mer strategisk nivå. Men hvordan gjør man noe så uangripelig som felles opparbeidet taus kunnskap og felles grunnleggende antagelser, som til sammen utgjør arbeidspraksisen tilsvarende den på avdelingen tilgjengelig for andre?

Det er vel en allmenn gyldighet rundt det at ledelse dreier seg om å få gjort noe gjennom andre. Utvilsomt er det en fordel hvis lederens ellers ledelsens gjerninger tilskynder noe som ansatte er eller kan bli gode på. Enkelte vil hevde at lederskap er mangelfullt når den trengs. Dette kan godt stemme når det dreier seg om synligledelse, hvor ledelsen stadig må justere praksisen og «henger over skuldrene» på de ansatte. Derimot er det erfaringsmessig helt avgjørende med en «tilstedeværende» ledelse når det kommer til det å skape og legge til rette for kompetente og robuste arbeidsmiljø skal kunne oppstå.

Som beskrevet innledningsvis i drøftingskapittelet, beskriver informantene en unik kultur på avdelingen opparbeidet over mange år. Dette kan forstås som kjernen til den oppståtte arbeidspraksisen som til slutt resulterer i en arbeidspraksis med en spesifikk sikkerhetskompetanse. Denne dynamiske sikkerheten som

blir beskrevet at informantene, skyldes det etterlevelse av bestemmelser eller er de ansatte gode på tilpasningsevne? Ulike situasjoner vil oppstå. Hva om ikke bestemmelsene passer situasjonen? Da kommer tilpasningsevnen inn? Skal man i et strategisk perspektiv forsøke og ta regi og kontroll på denne tilpasningsevnen for bedre kunne være tilpasningsdyktig?

Poenget med spørsmålene i avsnittet over, er vel at det sannsynlig er en balanse mellom bestemmelser og tilpasningsevne som er det gunstige. Bestemmelser kan pålegge begrensninger og gi føringer, og effektivt redusere evnen til tilpasningsevne. Samtidig er det å stole på tilpasningsevne et usikkert prospekt å bygge eksterne forventninger og målsetninger rundt. Det vil definitivt komme til uttrykk ved neste korsvei «oppgjørets time», når ulykken inntreffer. For det vil det mest sannsynlig til syvende og sist gjøre.

Absolutt sikkerhet gjennom etterlevelse er vel verken ønskelig eller oppnåelig, når det kommer til «menneskebeholdende organisasjoner» som en sikkerhetspsykiatrisk avdeling representerer. Det er tross alt mennesker som man arbeider med. Og her vil individuelle tilpasninger tvinge seg fram. Samtidig er det mennesker som utfører arbeidsoppgavene, og menneskelige feil vil måtte oppstå. Det er vel i en slik forståelse at en kombinasjon av etterlevelse av bestemmelser og tilpasningsevne som må vurderes. Historiefortelling i en slik kontekst, kan være med på å bidra til en riktig balanse mellom bestemmelser og tilpasningsevne. Bestemmelser som fundament for arbeidspraksisen, men forståelse formidlet gjennom historiefortelling når tilpasningsevne og avvik fra bestemmelser er nødvendig.

Det er definitivt et lederansvar, eksempelvis på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, å skape en riktig balanse mellom bestemmelser og tilpasningsevne i arbeidspraksisen til de ansatte. En slik balanse vil da befinne seg i kulturen på avdelingen. Som drøftet tidligere i oppgaven er fenomenene praksisfellesskap, situert læring og rollemodeller med lengre erfaring, konkrete elementer som utgjør kulturen på avdelingen. Det videre argumentet er da at ledelse kan legge til rette for at disse elementene får grobunn. Historiefortelling kan fungere som et kommunikasjonsmiddel, en form for metakommunikasjon, som fungerer under skiftende omstendigheter ofte knyttet til usikkerhet om hvordan man skal handle på den ene eller andre måten gjennom et sikkerhetsperspektiv.

Historiefortelling kan knyttes til organisasjonskultur ved at den ikke bare er en ressurs for læring om sikkerhet, men også verdier og følelser. En eller flere sterke historier fra ledelseshold kan i en strategisk sammenheng være med på å fusjonere og løfte fram den «levende historien» målsetningene og verdiene som ansatte har, til å bli mer eksplisitt og få en strategisk verdi som er overførbar til andre arbeidsplasser.

Det er omdiskutert om ledelse kan påvirke kultur, derimot kan ledelse alltid påvirke og legge til rette for de ulike elementene som må til for at kultur skal kunne endre og utvikle seg. Den levende historien springer ut

ifra felles erfaring. Denne erfaringen former videre hvordan man tilnærmer seg utfordringer. Grunnleggende antagelser, verdier og følelser som hjelper med å håndtere problemer og utfordringer, nedfeller seg som kultur. De blir «slik gjør vi det her». Når man bare gjør jobben, er man faktisk med på å skape kultur.

«Kultur spiser strategi til frokost» er erfaringsmessig ofte et mye anvendt utsagn når det oppstår diskusjon rundt nye planlagte strategier opp mot tradisjoner i organisering og drift. Man kan forstå det slik at kulturen tenker for oss, når vi ikke tenker oss om. Det kan derfor være avgjørende å tenke med kulturell omtanke når man skal forsøke å realisere en strategi, men også når man skal hente ut fortrinnet i kulturen og videre mobilisere denne ressursen. Hennestad (2015), beskriver at organisasjoner endrer seg langsommere enn sine omgivelser- preget av treghet. Denne «inertia`en» kan føre til at tjenesten og organisasjonen som helhet, kommer i utakt med endringene i omgivelsene samt mister evnen til å fortløpende oppdage endringer som oppstår, og som er av betydning for organisasjonens indre liv og tjeneste i samfunnet. Derfor spiser kultur strategi til frokost (Hennestad, 2015, s.1).

Argumentet med avsnittet overfor, er at det er til syvende og sist er de ansatte som forvalter strategien det dreier seg om. Med dette i bakhodet, kan man som leder anvende historiefortelling som motor for endring, og en måte å lede endring på når det kommer til å skape kultur og fortrinnene som følger med. Forskjellen må skapes gjennom andre. Men det må nevnes at det å skape en spesifikk kultur og eventuelle ressurser som følger med denne, ikke er gjort med en håndvending. Slik Polanyi (1966) beskriver det er det originalitet som skaper nye verdier, skapes de ved å bli underforstått. Dette impliserer at man ikke kan sette et sett av nye verdier eksplisitt, men må underlegge seg dem gjennom selv det å skape eller velge dem. Tanken kan bare leve på et grunnlag som man overtar for å tjene den virkeligheten som man underkaster seg (Polanyi, 1966, s. 11).

Historiefortelling kan være et virkemiddel for å holde på og videreformidle kunnskapen (kompetansen), slik at den ikke forsvinner ut av arbeidsplassen og organisasjonen. Samtidig kan historiefortelling være med på å skape den forskjellen som trengs for å møte noen av fremtidens utfordringer. Men hvordan vil fremtidens sikkerhetspsykiatri se ut, og hvordan tilpasse seg stadig endrede omgivelser og legge til rette for innovasjon og bærekraft?

5.3.2 Fremtidens sikkerhetspsykiatri

En viktig oppgave for ledere i kunnskapsorganisasjoner, er å skape et miljø som tillater nytenking, innovasjon og bærekraft. Det kan virke opplagt at det å skape et slikt miljø er prioritert, men i hverdagen er det kanskje mindre åpenbart hvordan prioriteringen skal gjennomføres. Historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet, er et element som legger til rette for nytenkning, innovasjon og bærekraft. I noen tilfeller kan små historier føre til store ideer. En organisasjons evne til å lære kan betraktes som en form for

dynamisk kapasitet eller ressurs (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 355). I en slik forstand kan historiefortelling som læringsfenomen og kapasiteten i dette, samt tilsvarende fenomener dyrkes.

Videre vil virksomheters evne til innovasjon være utslagsgivende for om de oppnår gode resultater over tid, eller om utviklingen stagnerer og ikke mestrer å møte fremtidens utfordringer på best mulig måte. Kunnskap og forutsetningene for å skape nye løsninger, er derfor interessant uavhengig om den aktuelle organisasjonen er utsatt for konkurranse eller har annen motivasjon og mål for utvikling og endring.

I organisasjonslitteraturen er et ofte omdiskutert tema om «organisasjoner kan lære?» (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 364). Erfaringsmessig er det uunngåelig at organisasjoner ikke lærer. Nettopp fordi ansatte lærer som en naturlig del av hverdagen i enhver organisasjon når de utfører arbeidet. Dette beskrives eksempelvis av informantene når de beskriver hvordan man lærer gjennom historiefortelling som en naturlig del av sosial interaksjon i arbeidshverdagen. Nettopp denne sosiale interaksjonen, og en deling av tankegods mellom ansatte, er denne læringen. Denne ressursen, en form for malm, som man kan utvinne noe verdifullt ut av.

Hvordan oppsummerer man nye ideer og løsninger? Og hvordan videreformidler man dette? Hvor ofte møtes ansatte på tvers av avdelinger for å utveksle erfaringer og ideer som kan være med på å skape nye løsninger knyttet til sikkerhet? Dette er spørsmål som erfaringsmessig stilles når ansatte ser utfordringer knyttet til daglig drift og ressurs mangel på både løsninger og kompetanse.

Når det kommer til historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling, er dette et spesielt snevert segment på hvordan man eventuelt kan hente ut noen fortrinn i form av nytenkning og påvirke til en endret arbeidspraksis. Derimot i en større kontekst vil en mulig løsning eksempelvis være å samle ansatte fra ulike tjenester for å løse sammensatte, gjenstridige samfunnsutfordringer. En form for samskaping, hvor man mobiliserer ressurser, i motsetning til å utnytte de. Det dreier seg om å mobilisere tilgjengelig kunnskap og erfaring, for å oppnå en fordel. Hvor hver enkelt har med seg sin arbeidsplass levende historie, og forteller denne.

5.3.3 Oppsummering

Historiefortelling kan være et verdifullt ledelsesverktøy i møte med dagens og fremtidens utfordringer når det kommer til det å videreformidle verdier og kunnskap. Originalitet har ofte utspring i verdier, og denne originaliteten er med på å skape innovative løsninger.

6.0 Avslutning

I dette kapitlet oppsummeres de viktigste funnen for forskningsprosjektet. Videre presenteres det hvordan funnene og forskningsprosjektet kan bidra til praksisfeltet. Til slutt vil det bli kort bli gjort rede for hvilke områder som peker seg ut som relevante for videre forskning.

6.1 Konklusjon

Denne masteroppgaven har forsøkt å besvare problemstillingen «hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet? Påfølgende forskningsspørsmål ble stilt

1) Hvordan anvendes historiefortelling i praksis på den aktuelle avdelingen? 2) Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet? 3) Hvorfor kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?

Svarene ble delt inn i to konsepter som begge omfavnet elementer som funnet særlig viktig og relevant.

Tabell 3. Funn i forskningsprosjektet som til sammen utgjør konseptene.

Dynamisk sikkerhet	Fellesskapet som lærer
<ul style="list-style-type: none">- Felles kognitivt rammeverk/felles forståelse (rettesnor) for hvordan man tenker om og rundt sikkerhet.- Historiefortelling formidler grunnleggende antagelser og verdier, som avgjørende for trygg og sikker arbeidspraksis.- Kulturen later til å være en forutsetning for å fremme historiefortelling som formidlingsform.- Historiefortelling forstås som å kunne understøtte Grunnleggende HRO- prinsipper- Historiefortelling som referanseverdi og predikasjon reduserer/eliminerer usikkerhet i arbeidspraksisen.- Historiefortelling forsterker de fire kjerne egenskapene i et resilient system.- Historiefortelling opprettholder et nyansert bilde «kliniskblikk» som fører til økt overvåkenhet og sikkerhet.	<ul style="list-style-type: none">- Historiefortelling er et av hovedelementene i forkunnskaper ansatte arbeider ut ifra.- Historiefortelling fusjonerer den subjektive og objektive siden av sikkerhetsbegrepet.- Historiefortelling skaper verdi utover den enkelte ansatte.- Historiefortelling formidler kunnskap/informasjon ansatte stoler på.- Historiefortelling erstatter «prøving og feiling» i en læringssammenheng.- Historiefortelling som respons på skjørhet i tilgjengelig informasjon og løsninger.- Erfarne ansatte og deres rolle er av stor betydning knyttet til om kunnskap i historiefortellingen får legitimitet.- Historiefortelling har en sentral rolle erfaringsutveksling.- Den totale mengden erfaring i fellesskapet, anses som avdelingens største fortrinn innen sikkerhetsarbeidet.

Funnene viser at historiefortelling er en mye anvendt formidlingsform på avdelingen. Videre viser funnene at historiefortelling har flere ulike funksjoner i arbeidspraksisen på avdelingen. Historiefortelling beskrives som mye anvendt formidlingsform for å formidle et felles kognitivt rammeverk, en form for rettesnor, som dreier seg om hvordan man tenker om og rundt sikkerhet. Grunnleggende antagelser, og kunnskaper på dette kulturelle nivået, forstås som å være et fundament for sikkerhetsarbeid og trygg arbeidspraksis.

Historiefortelling beskrives som å formidle dette kulturelle nivået.

Historiefortelling later til å legge til rette for at spesifikk kunnskap, som er helt nødvendig for sikkerhetsarbeid, blir formidlet. I forbindelse med dette forstås historiefortelling som å understøtte grunnleggende HRO- prinsipper i form av informasjonsflyt mellom ulike elementer i avdelingen som fører til økt pålitelighet og dernest økt sikkerhet. Videre blir denne spesifikke informasjonen/kunnskapen i historiene beskrevet som å redusere, og i enkelte tilfeller eliminere, usikkerhet i utførelse av arbeidspraksisen.

Historiefortelling blir beskrevet som å forsterke de fire kjerneegenskapene som karakteriserer et resilient system. Evnen til å håndtere hendelser som er ukjente og ofte uventede, er egenskapen som trekkes fram som et fortrinn. Videre trekkes historiefortelling fram som å opprettholde et nyansert bilde, en form for «kliniskblikk», som bidrar til økt overvåkenhet og dernest økt sikkerhet. Historiefortelling kan være med på å forsterke de menneskelige kapasitetene.

Dynamisk sikkerhet som betegnelse for det første konseptet (et av to hovedfunn), ble som tidligere i oppgaven anvendt som å favne om sikkerhetselementer som i sin natur ble beskrevet som dynamisk (bevegelig/tilpasningsdyktig). Denne fellesforståelsen blant ansatte, som så resulterer i en spesifikk arbeidspraksis, kan sees som en form for restfenomen hvor informasjon og kunnskap om sikkerhet, gjennom historiefortelling knytter organisasjonskultur og organisasjonsstruktur sammen. På denne måten fungerer historiefortelling som en ressurs for læring om sikkerhet, men også som dette restfenomenet som dekker små svakheter og brister i ett større sikkerhetsbilde.

Historiefortelling forstås som å være et av hovedelementene når det dreier seg om forkunnskaper og forståelsesgrunnlaget ansatte arbeider ut ifra. Videre forstås historiefortelling som å inkludere den subjektive (dynamiske) siden av sikkerhetsbegrepet med den objektive (statiske) siden. I en slik forstand bidrar historiefortelling til en mer helhetlig vurdering av sikkerhetstilstanden.

Historiefortelling som formidlingsmekanisme fører til at kunnskap får en større verdi utover den enkelte ansatte som innehar denne kunnskapen/erfaringen. Kunnskapen og informasjonen som historiefortelling formidler ansees av ansatte som den «viktige og riktige» kunnskapen ansatte stoler på. Videre erstatter

historiefortelling «prøving og feiling» i en læringsammenheng, både som en respons på skjørhet i tilgjengelig informasjon og løsninger, samt at det innebærer for høye kostnader hvis noe skulle gå galt. Historiefortelling forstås som en naturlig del av et sosialt arbeidsmiljø, men også som en formidlingsmekanisme av kunnskap og informasjon som ellers ikke har en kanal.

Erfarne ansatte og deres rolle forstås som å ha stor betydning for at sikkerhetskunnskap, blant annet i historiefortelling, skal få legitimitet og bli lært bort til andre ansatte. Erfaringsutveksling forstås som å være den viktigste formen hvor sikkerhetsinformasjon blir lært bort. Historiefortelling later til å ha en sentral rolle i formidlingen av denne erfaringen gjennom fortelling av egen opplevde situasjoner eller gjenfortelling av andre ansattes opplevelser. Til slutt beskrives den totale kognitive kapasiteten i form av oppsamlet erfaring, som avdelingens største fortrinn i sikkerhetsarbeidet som danner fundamentet for det sikkerhetspsykiatriske arbeidspraksisen, og det å kunne yte tjenestetilbudet til mennesker som utgjør en særlig voldsrisiko.

Med det andre hovedfunnet, som utgjør konseptet *fellesskapet som lærer*, later historiefortelling å være en ressurs for læring om sikkerhet i den forstand at historiefortelling formidler spesifikk kunnskap som er nødvendig for å skape en nyansert forståelse for sikkerhet. Dette kan igjen forstås som et viktig element hvor historiefortelling er med på å lære bort kunnskap som resulterer i endret atferd og fører til sikrere arbeidspraksis på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling.

6.2 Implikasjoner for praksis og forslag til videre forskning

Funnene i denne studien tyder på at historiefortelling som formidlingsmekanisme innehar en rekke elementer som fungerer som ressurs knyttet til læring om sikkerhet. Innsikten som blir bragt til syne gjennom informantenes erfaringer kan forstås som å belyse viktigheten av den subjektive vurderingen knyttet til sikkerhet, og hvordan historiefortellingen er med på å kanalisere og formidle individuell kunnskap tilgjengelig for ett større fellesskap. Studien bidrar også til å underbygge elementer som blir beskrevet innen teorien om høypålitelige organisasjoner og resiliens engenering, og som videre er viktig teoretisk rammeverk som ressurs for å opprettholde og videreutvikle de sikkerhetspsykiatriske tjenestene.

Forskningsprosjektet belyser ulike sider ved sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis. Det ble gjort en rekke ulike funn som oppgaven kunne ha utforsket mer. Blant annet kunne oppgaven ha utforsket det sosiologiske landskapet eller de ulike læringsmekanismene mer inngående. Det må nevnes at tolkningen av resultatene gjenspeiler at forfatter og informantene er ansatte innenfor sikkerhetspsykiatrien. Videre studier som omhandler historiefortelling, innen andre yrker som arbeider med sikkerhet som et viktig element i utførelse av arbeidspraksis, vil med stor sannsynlighet kunne bidra ytterligere med andre vinklinger og forståelse av historiefortelling i kombinasjon med fenomenet sikkerhet.

Et viktig innsatsområde for videre forskning vil kunne være å se nærmere på hvordan man kan formalisere tauskunnskap, som befinner seg blant annet i historiefortelling, og systematisk gi denne verdi utover individer som besitter denne kunnskapen. Videre vil forskning som dreier seg om å identifisere organisasjonsspesifikke egenskaper, knyttet til organisasjonskultur, være nyttig for å bedre kunne kartlegge elementer/funn som kan anvendes systematisk (hvis mulig) i sikkerhetspsykiatrien og/eller i et mer overordnet sikkerhetsarbeid.

Litteraturliste

- Anderson, M. H., & Sun, P. Y. (2010). What have scholars retrieved from Walsh and Ungson (1991)? A citation context study. *Management Learning*, 41(2), 131-145.
- Boje, D. M. (2000). *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*. Introduction to Narrative methods.
- Boje, D. M. (2002). Narrative inquiry: Experience and story in qualitative research. *Human Relations*, 55(6): 734- 740.
- Boje, D. M. (Ed.). (2011). *Storytelling and the future of organizations: An antenarrative handbook* (Vol. 11). Routledge.
- Brown, A. D., Colville, I., & Pye, A. (2015). Making sense of sensemaking in organization studies. *Organization studies*, 36(2), 265-277. <https://doi.org/10.1177/0170840614559259>
- Brown, J. S., & Duguid, P. (2001). *Knowledge and organization: A social-practice perspective*. *Organization science*, 12(2), 198-213.
- Brown, J. S., & Duguid, P. (1991). *Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation*. *Organization science*, 2(1), 40-57.
- Clegg, S. R., Kornberger, M., Pitsis, T. & Mount (2019). *Managing and organizations: An introduction to theory and practice*. Sage. Fifth edition.
- Crossan, M. and Guatto, T. (1996), "Organizational learning research profile", *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 9 No. 1, pp. 107-112. <https://doi.org/10.1108/09534819610107358>
- Gabriel, Y. (2000). *Storytelling in organizations: Facts, fictions, and fantasies: Facts, fictions, and fantasies*. OUP Oxford.
- Ekman, G. (2012). *Fra prat til resultat- om lederskap i hverdagen*. Abstrakt forlag.
- Haaland, C., F. (2020). *Sikkerhetspsykiatri i Norge 2019*. En status rapport. SIFER. https://sifer.no/wp-content/uploads/2020/11/Sikkerhetspsykiatri-i-Norge-2019.-En-statusrapport.-PDF.-ISBN-978-82-692218-0-0-2_-nf.pdf

- Heldal, F., Antonsen, S., & Kvalheim, S. A. (2017). *Sikkerhet og ledelse*. Gyldendal akademisk.
- Hennestad, B. W. (2015). *Hvordan få kulturen med på endring?* Hentet fra:
<https://www.bi.no/forskning/business-review/articles/2015/11/hvordan-fa-kulturen-med-pa-endring/>
Lese dato: 13.05.2023.
- Hollnagel, E. (2009) *The four cornerstones of resilience engineering*. I: C. Nemeth, Hollnagel, E., Dekker, S. (red), *Resilience Engineering Perspectives*. Volume 2: Preparation and Restoration (s. 117-134). Alershot: Ashgate.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Utgave 5. Vigmostad & Bjørke AS.
- Jensen, J. K. (2012). På hvilken måte bidrar ekspertsykepleiere til uformell læring i praksisfellesskapet?: En kvalitativ metasyntese (Master's thesis).
- Kirkhaug, R. (2013). *Verdibasert ledelse*. Betingelser for utøvelse av moderne lederskap. 1. utgave. Universitetsforlaget.
- Kongsvik, T., Albrechtsen, E., Antonsen, S., Herrera, I., Hovden, J. og Schiefloe, P. M. (2018). *Sikkerhet i arbeidslivet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). Epistemologiske spørsmål rundt intervjuet. *Det kvalitative forskningsintervju*, 3, 69-94.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situert læring, og andre tekster*. Cambridge University Press. Hans Reitzels Forlag.
- Maier, G. W., Prange, C., & von Rosenstiel, L. (2001). Psychological perspectives of organizational learning. *Handbook of organizational learning and knowledge*, 14-34.
- Midtlyng, G. (2022). *Safety rules in a Norwegian high-security prison: The impact of social interaction between prisoners and officers*. *Safety science*, 149, 105690.
- Möller, N., Hansson, S. O., & Peterson, M. (2006). *Safety is more than the antonym of risk*. *Journal of Applied Philosophy*, 23(4), 419-432.

- NESH, (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora*. NESH. Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora.
- Nilsen, J. C. R & Repstad, P. (1993). *Fra Nærhet til distanse og tilbake igjen*. Om å analysere sin egen organisasjon. I Repstad, P. (1993). *Dugnadsånd og forsvarsverket*. Tverretattlig samarbeid i teori og praksis. TANO. Oslo 1993.
- Nonaka, I. (1994). *A dynamic theory of organizational knowledge creation*. *Organization science*, 5(1), 14-37.
- Norvoll, R. (2013). *Samfunn og psykisk helse*. Samfunnsvitenskaplige perspektiver. 1. utgave, 4 opplag 2019. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Orr, J. E. (1990). *Talking about machines: An ethnography of a modern job*. Cornell University.
- Oslo universitetssykehus (2019). *Sikkerhetspsykiatri i Norge 2019*. En statusrapport. SIFER. https://sifer.no/wp-content/uploads/2020/09/Sikkerhetspsykiatri-i-Norge-2019.-En-statusrapport_-1.pdf
- Pedersen, P. B., & Kolstad, A. (2009, desember). De-institutionalisation and trans-institutionalisation - changing trends of inpatient care in Norwegian mental health institutions 1950-2007. *International Journal of Mental Health Systems*, 3, ss. 1-20.
- Polanyi, M. (2000). *Den tause dimensjonen: en innføring i taus kunnskap*; oversatt av Erlend Ra; etterord av Knut Ågotnes. Spartacus.
- Ricoeur, P. (1984). *Narrative and time* (Vol. 1).
- Rhodes, C., & Brown, A. D. (2005). Narrative, organizations and research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3), 167-188.
- Røvik, K. A. (2019). *Trender og translasjoner: ideer som former det 21. århundrets organisasjon*. Universitetsforlaget. 5. opplag 2019.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey Bass.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in administration; a sociological interpretation*. Evanston, Ill. : Row.
- SIFER. (2019). *Fagområder*. Sikkerhetspsykiatri. <https://sifer.no/om-sifer/>

- Silverman, D. (1989). Six rules of qualitative research: A post-romantic argument. *Symbolic Interaction, 12*(2), 215-230.
- Skre, I. B. (2021, 8 november) *Resiliens*. Store norske leksikon. <https://snl.no/resiliens>.
- Snl, 2023. Store Norske Leksikon. Historie. <https://snl.no/historie>
- Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic management journal, 17*(S2), 45-62.
- Strand, T. (2001). *Ledelse, organisasjon og kultur*. Fagbokforlaget. 1. Utgave. 5. Opplag 2018.
- Thomassen, Ø. (2010). *Galskapens fengsel*. Norsk rettsmuseum. Fagtrykk Trondheim AS.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 4 utgave. 1 opplag 2021. Gyldendal Norsk Forlag AS 2021
- Weick, K. E. (1987). *Organizational culture as a source of high reliability*. *California management review, 29*(2), 112-127.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations* (Vol. 3). Sage.
- Weick, K. E., & Roberts, K. H. (1993). Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks. *Administrative science quarterly, 38*(3), 365-391.
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Managing the unexpected*. Resilient Performance in an Age of Uncertainty. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wenger, E. (2004). *Praksisfællesskaber*. Læring, mening og identitet. 1. utgave, 7. opplag. Hans Reitzel.

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Under overflaten - Historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien ”

En kvalitativ studie om historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan historiefortelling i sikkerhetspsykiatrisk arbeid kan fungere som ressurs for læring om sikkerhet. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å utforske og kartlegge hvilken fungering og betydning historiefortelling som formidlingsmåte i sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis, har på læring om fenomenet sikkerhet.

Bakgrunnsteppet og interessen for teamet prosjektet skal utforske, er basert på en antagelse om at det er noe unikt ved mekanismene i arbeidspraksisen som har ført til at avdelingen(e) håndterer pasienter som representerer en særlig sikkerhets utfordring. Videre baserer antagelsen seg på at det er et arbeidsmiljø med tett samarbeid mellom ansatte, noe som igjen har ført til noen felles grunnleggende antagelser og verdier som har ført til denne spesifikke arbeidspraksisen. Dette har til slutt vekket interessen for å utforske hva som kan ligge til grunn for at denne kunnskapen (mekanismene) opprettholdes og videreformidles i avdelingene.

Omfanget til prosjektet vil være intervju av ansatte ved sengepostene A og B ved Regional sikkerhetsavdeling, avdeling for sikkerhet- fengsel og rettspsykiatri, Sikkerhetsbygget Avdeling Østmarka St. Olavs hospital.

Problemstilling: «*Hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet*»?

Forskningsspørsmål:

1. Hvordan anvendes historiefortelling i arbeidspraksis på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling?
2. Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen rundt sikkerhet?
3. Hvorfor kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?

Prosjektet er en avsluttende masteroppgave i faget organisasjon og ledelse, spesialisering i innovasjon og endringsledelse ved NTNU, fakultet for samfunnsvitenskap – og utdanningsvitenskap. Institutt for sosiologi og statsvitenskap.

Opplysningene skal kun anvendes i forbindelse med dette forskningsprosjektet. Undervisningsformål knyttet til funn gjort i forbindelse med denne studien, kan bli aktuelt i etterkant av godkjenning og ferdigstillelse av prosjektet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

NTNU er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalgsriteriet er ansatte som har 1 år eller mer sikkerhetspsykiatrisk arbeidserfaring med relevant helsefaglig bakgrunn (sykepleier/psykiatriskepleier/vernepleier/psykiatriskvernepleier, hjelpepleier, helsefagarbeider eller miljøterapeut). Vedkommende er per dags dato i arbeid på sikkerhetsavdelingen eller har nylig (siste året) avsluttet arbeidsforholdet. Ikke definert hvor mange som får henvendelse (informasjons skriv vil bli lagt tilgjengelig for ansatte/ kontakt med arbeidsgiver som sender ut informasjon om deltagelse på e-post).

Utvalget blir trukket og valgt ut med hensyn til overnevnte kriterier. Prosjektet tar sikte på å intervjuer åtte ansatte. Hvis antall ansatte som ønsker å delta på prosjektet overstiger åtte, gjøres det et randomisert (terningkast) for å velge ut utvalget.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i undersøkelsen innebærer dette et dybdeintervju. Intervjuer vil være meg selv (Ola) med et omfang på ca. 25-30 spørsmål knyttet til historiefortelling i sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis. Intervjuguiden inneholder spørsmål som dreier seg om hvordan ansatte arbeider på sikkerhetsavdelingen og lærer og videreformidler kunnskap om arbeidspraksis, situasjoner du som ansatt har vært med på som kan kaste lys over fenomenet sikkerhet og spørsmål som er innom begrepene taus kunnskap, praksisfellesskap, organisasjons/sikkerhetskultur og resiliens. Spørsmålene vil variere fra enkle til litt mer utdypende art med en estimert tidsramme på 1-1,5 time.

Jeg vil også be deg om å oppgi noen opplysninger om deg selv (alder, arbeidserfaring, profesjon og eventuelt relevant tidligere arbeidserfaring eks annen psykiatrisk eller sikkerhets arbeidserfaring) Båndopptaker (lyd) samt notater (skriveblokk/PC) vil bli anvendt for å registrere data.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

Meg selv (Ola) og veileder (Petter) vil være de eneste som har tilgang til dataen som blir innhentet (lyd/notater).

For å sikre anonymitet vil lydopptak bli kryptert på fil og innelåst for at andre ikke skal ha tilgang. I notatene vil navn og kontaktopplysninger bli erstattet med kode som lagres på navneliste adskilt fra øvrige data.

Deltagerne i dette prosjektet vil ikke kunne bli gjenkjent i publikasjon. Opplysninger som «*sitater*» og beskrivelser av hendelser vil bli gått gjennom sammen med deltaker og innhentet samtykke, før en eventuell anonymisert publisering.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes når oppgaven blir godkjent (ca rundt 20.10.2023). Etter prosjektslutt vil datamaterialet i form av lydopptak destrueres. Transkriberingsnotater vil bli anonymisert og vil ikke bli slettet, men kunne gjenbrukes for forskningsformål og etterprøvbarehet. Datamaterialet blir anonymisert ved at personopplysningene dine blir slettet. På et senere tidspunkt kan forskere få tilgang til anonymisert transkribering.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- NTNU ved Ola Niklas Strømshoved. Telefon 46 88 55 04. E-post: ola.niklas.stromshoved@stolav.no
- NTNU ved Petter Grytten Almklov. Telefon 73 55 99 98. E-post: petter.almklov@ntnu.no
- Vårt personvernombud: NSD (Norsk senter for forskningsdata). Telefon: 53 21 15 00. E- post:

postmottak@sikt.no

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

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Ola Niklas Strømshoved

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *under overflaten- historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- ◆ *å delta i intervju*
- ◆ *at mine personopplysninger lagres etter prosjektslutt, til forskning*

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Intervjuguide

Under overflaten - Historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien

En kvalitativ studie om historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet

«Hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet?»

1. *Hvordan anvendes historiefortelling i praksis på den aktuelle avdelingen?*
2. *Hvordan er historiefortelling på avdelingen med på å forenkle læringsprosessen knyttet til sikkerhet.*
3. *Hvorfor kan kunnskap og erfaring formidlet gjennom historiefortelling være viktig for sikkerheten på avdelingen?*

Formål

Formålet med prosjektet er å utforske og kartlegge hvilken fungering og betydning historiefortelling som formidlingsmåte i sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis, har på læring om fenomenet sikkerhet.

Bakgrunnsteppet og interessen for teamet prosjektet skal utforske, er basert på en antagelse om at det er noe unikt ved mekanismene i arbeidspraksisen som har ført til at avdelingen(e) håndterer pasienter som representerer en særlig sikkerhets utfordring. Videre baserer antagelsen seg på at det er et arbeidsmiljø med tett samarbeid mellom ansatte, noe som igjen har ført til noen felles grunnleggende antagelser og verdier som har ført til denne spesifikke arbeidspraksisen. Dette har til slutt vekket interessen for å utforske hva som kan ligge til grunn for at denne kunnskapen (mekanismene) opprettholdes og videreformidles i avdelingene.

Omfanget til prosjektet vil være intervju av ansatte ved sengepostene A, B og C ved Regional og lokal sikkerhetsavdeling, avdeling for sikkerhet- fengsel og rettspsykiatri, Sikkerhetsbygget Avdeling Østmarka St. Olavs hospital.

Prosjektet er en avsluttende masteroppgave i faget organisasjon og ledelse, spesialisering i innovasjon og endringsledelse ved NTNU, fakultet for samfunnsvitenskap – og utdanningsvitenskap. Institutt for sosiologi og statsvitenskap.

Opplysningene skal kun anvendes i forbindelse med dette forskningsprosjektet. Undervisningsformål knyttet til funn gjort i forbindelse med denne studien, kan bli aktuelt i etterkant av godkjenning og ferdigstillelse av prosjektet.

1. Formål med intervjuet (ledd i en masteroppgave).
2. Bakgrunn for min oppgave; (interesse for læring i organisasjoner og det organisasjonsspesifikke ved avdelingen).
3. Opplysningene vil brukes som data inn i masterprosjektet.

Husk å informere informantene om å ikke identifisere tredjepersoner.

Grønnfarge representerer hjelpetekst til intervjuer.

A. Åpningsspørsmål

- Hvor lenge har du arbeidet her?
- Har du arbeidet ved andre helsetjenester tidligere?

(Refleksjonsspørsmål)

B. Organisasjonskultur

Kontekst (Innledningsvis kartlegging av eksisterende organisasjonskultur på avdelingen, grunnleggende antagelser, verdier og normer som beskriver enkelt individet som «lytter til historier» og historieforteller).

- Er kultur viktig på avdelingen? I så tilfelle hvorfor?
- Er det noen særtrekk ved organisasjonskulturen ved avdelingen som du mener er spesielt for denne arbeidsplassen?
- Hva tenker du når du hører begrepet sikkerhetskultur?

C. Læring i organisasjoner

- Hva vil du si er den vanligste formen for læring i avdelingen?
- Hvordan lærer du å «oppføre deg sikkert»?

D. Taus kunnskap

- Vil du si at taus kunnskap preger avdelingen?
- Har du et eksempel på taus kunnskap knyttet til sikkerhet når det dreier seg om arbeidspraksis?
- Hvor vil du si at denne tause kunnskapen er viktig i arbeidspraksisen dere utfører?

Dybdespørsmål

E. Historiefortelling (enkeltindivid nivå)

- I hvilken grad vil du si at historiefortelling finner sted og preger avdelingen?

- Hvordan (fornøyelse/informasjon formidling), hvorfor og hvilke anledninger blir historier ofte fortalt på avdelingen?
- Hvordan har historier du har hørt påvirket hvordan du tenker rundt sikkerhet?
- Ut ifra dette, hvordan påvirker dette arbeidspraksisen din, gruppen og avdelingen sin fungering knyttet til sikkerhetspsykiatrisk arbeid?
- Forteller du selv historier og eventuelt når begynte du å fortelle historier?
- Hva vil du si disse i hovedsak dreier seg om (essensen)?
- Historiefortelling som formidling av praktisk kunnskap eller noe mer? (Verdier, antagelser, normer, «slik gjør vi det her»)
- Vil du si historier sirkulerer i fellesskapet og blir bevart?
- Tenker du at mengden historier og type historier påvirker arbeidspraksisen?
- Er det en «skjørhet» i formell sikkerhets informasjon, altså detaljer som ikke blir formidlet gjennom de standardiserte foraene (skriftlige rapporter, undervisning etc)?
- Andre yrker har «Krigshistorier» som en form for etablert tradisjon (eksempelvis politiet osv), er det noen slike historier her? (overgang til hvordan historiefortelling er på gruppe nivå)
- Vil du si at informasjon/kunnskap ervervet via historiefortelling blir en del av forståelsesgrunnlaget man arbeider ut ifra, når det kommer til sikkerhetsvurdering?
- «Historier og historiefortelling som et kollektivt minneregister», ligger det noe i dette utsagnet?
- Har historie fortelling noen andre egenskaper utenom formidling av erfaring?
- Historiefortelling som måte å eliminere usikkerhet? Hva tenker du om dette?

F. Praksisfellesskap

- Hvor viktig vil du si at det er med kulturbærere/kontinuitetsbærere på avdelingen som videreformidler erfaring/kunnskap gjennom historiefortelling?
- Hvilken betydning har enkelte ansatte rolle og dens erfaring, med tanke på at praksisfellesskapet kan «hvile seg «på disse» og deres erfaring/kompetanse.

Nå går vi over til mer spørsmål knyttet til mekanismene i sikkerhetselementet.

G. Sikkerhet og risiko (resiliens)

- Hva vil du si er det største sikkerhetselementet på avdelingen? (ansatte, teknologi, rutiner, prosedyrer etc).
- Hvordan overføres sikkerhetskunnskap og informasjon fra en ansatt til en annen?
- Hvordan bidrar de ansattes erfaring og gjenfortelling av denne til å sikre at det skjer så få uønskede hendelser som mulig?

(Resiliens (RE) resiliens diskuter forskjellen mellom hvorfor går det bra? Isteden for hvorfor går det galt?

Svaret ligger i tilpasningsevne (adaptiv tilpasning) vs. (etterlevelse av rutiner)

- Hvordan og i hvilken grad vil du si at arbeidspraksisen på avdelingen er tilpasningsdyktig knytte til ulike situasjoner (pasient kasuser) eller andre utfordringer som er knyttet til sikkerhet (smitte/pandemi)?
- Hvilken informasjon (detaljrikdom) tenker du man kan få ut av historiefortelling når det kommer til å håndtere overraskende situasjoner?

H. Avslutningsspørsmål

- Hva tenker du er den ideelle måten å få videreformidlet kunnskap om sikkerhet på i sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis?
- Har historiefortelling som informasjonskanal vært noe du har opplevd ved tidligere arbeidsplasser? *(satt i sammenheng med spørsmål innledningsvis)*
- Er det noen andre ting vi ikke har snakket om, som du tenker er relevant når det gjelder det som har med historiefortelling som formidlingsmåte om sikkerhet?

Vedlegg 3. Svarbrev REK



Region: Saksbehandler: Telefon: Vår dato: Vår referanse:

REK midt Hilde Eikemo 73597508 08.11.2022 548496

Ola Niklas Strømshoved

Fremleggingsvurdering: under overflaten- historiefortelling i sikkerhetspsykiatrien **Søknadsnummer:** 548496

Forskningsansvarlig institusjon: NTNU Samfunnsforskning AS

Prosjektet vurderes som ikke fremleggingspliktig Søkers beskrivelse

Formål

Formålet med prosjektet er å utforske og kartlegge hvilken fungering og betydning historiefortelling som formidlingsmåte i sikkerhetspsykiatrisk arbeidspraksis, har på læring om fenomenet sikkerhet.

Omfanget til prosjektet vil være intervju av ansatte ved sengepostene A og B ved Regional sikkerhetsavdeling, avdeling for sikkerhet- fengsel og rettspsykiatri, Sikkerhetsbygget Avdeling Østmarka St. Olavs hospital.

Problemstilling: «Hvordan fungerer historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling, som ressurs for læring om sikkerhet?»

Forskningsspørsmål:

- 1. Hvordan anvendes historiefortelling i arbeidspraksis på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling?*
- 2. Hvordan kan historiefortelling være med på å forenkle læringsprosessen rundt sikkerhet?*
- 3. Hvordan kan kunnskap formidlet gjennom historiefortelling ha betydning for ivaretagelse av sikkerheten på en sikkerhetspsykiatrisk avdeling?*

Innledning

Vi viser til innsendt fremleggingsvurderingsskjema datert 23.10.2022. Henvendelsen er vurdert av sekretariatet for Regional komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk Midt-Norge (REK midt) på fullmakt.

REKs vurdering

Det er formålet med et prosjekt som er avgjørende for hvorvidt man trenger etisk godkjenning fra REK før oppstart. Formålet med prosjektet er ikke primært å skaffe til veie ny kunnskap om helse og sykdom, men heller undersøke hvordan historiefortelling på en psykiatrisk sikkerhetsavdeling kan være en ressurs for læring om sikkerhet. Det vil

REK midt Telefon: 73 59 75 11 | E-post: rek-midt@mh.ntnu.no Besøksadresse: Øya Helsehus, 3. etasje, Mauritz Hansens gate 2, Trondheim Web: <https://rekportalen.no>

kunne fremkomme helseopplysninger om de ansatte og eventuelt også om pasienter, men helseopplysningene skal ikke være i fokus og er ikke del av det primære formålet med studien.

Vedlegg 4. Svarbrev kompetansesenteret

Hei Ola

Prosjektet er godkjent for å gjennomføres ved avdelingen. Det fremstår som meget spennende og faglig relevant prosjekt for avdelingen.

Noen punkter:

1. Masterprosjektet er i regi NTNU, og da må data lagres på en sikker metode i hht NTNU sine rutiner. Her vil sikkert din veileder kunne bistå
2. Vi ser noen betenkeligheter ved at du skal intervju ansatte på post A hvor du har en lederfunksjon. Vil du få svar som «ledelsen ønsker å høre», evt vil du klare å få frem evt kritiske røster. Du bør i hvert fall velge et strategisk utvalg informanter, dvs at du sikrer at også stemmer som kan være kritiske kommer frem/ evt spørre noen av de som ikke melder seg frivillig.
 - a. Vil det utgjør en stor forskjell om du intervjuer ansatte på post B og C?

Dersom du underviser i prosjektet ønsker å diskutere veivalg/ legge det frem for å få innspill/ evt annet, så er det bare å ta kontakt med oss på komp. Kan godt hende at vi også spør om du vil komme på en faglunsj for å presentere.

Lykke til med prosjektet.

[Redacted]
Seksjonssjef

Seksjon for forskning og poloklinikk

Avdeling for sikkerhet-, fengsel-, og rettspsykiatri

Klinikk Psykisk helsevern- Almen, rehabilitering og sikkerhet

St.Olavs hospital
[Redacted]

Vedlegg 5. NSD- Norsk senter for forskningsdata AS. Meldeskjema

Meldeskjema for behandling av personopplysninger 26.01.2023, 09:39

[Meldeskjema](#) / [istoriefortelling i sikkerhetspsykiatrien: En kvalitativ studie om histori...](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer Vurderingstype Dato

859879 Standard 25.01.2023

Prosjekttittel

istoriefortelling i sikkerhetspsykiatrien: En kvalitativ studie om historiefortelling som ressurs for læring om sikkerhet

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Prosjektansvarlig

Petter Grytten Almklov

Student

Ola Niklas

Prosjektperiode

01.02.2023 - 01.09.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

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

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.09.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar

OM VURDERINGEN

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

TAUSHETSPLIKT

Forskningsdeltagerne har yrkesmessig taushetsplikt som helsepersonell. De kan ikke dele taushetsbelagte opplysninger med forskningsprosjektet. Vi anbefaler at du minner dem på taushetsplikten. Merk at det ikke alltid er nok å utelate navn, men vær også forsiktig med bruk av eksempler og bakgrunnsopplysninger som tid, sted, kjønn og alder.

TREDJEPERSONER

Tredjepersoner som ikke har samtykket til at deres personopplysninger deles med prosjektet, skal heller ikke omtales på en identifiserende måte. Dette må eventuelt meldes inn som en endring hvis det blir aktuelt.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.)

<https://meldeskjema.sikt.no/635223cd-aa96-4e51-ba24-538b0fff928d/vurdering> Side 1 av 2

Meldeskjema for behandling av personopplysninger 26.01.2023, 09:39

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

<https://meldeskjema.sikt.no/635223cd-aa96-4e51-ba24-538b0fff928d/vurdering> Side 2 av 2

