

Kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag

Kva vert opplevd som gode kunnskapsdelingssituasjonar,
og kva faktorar spelar inn for at kunnskapsdeling
skal kunne føregå?

Av

Margunn Midtbø

Avhandling avlagt ved Handelshøjskolen i København (CBS) og
Institut for Uddannelse og Pædagogik, Aarhus Universitet (DPU)

for graden

Master of Knowledge and Innovation Management

(Master i Kunnskaps- og Innovasjonsledelse)

2014





**SAMTYKKE TIL HØGSKOLENS BRUK AV MASTER-/BACHELOR-
/KANDIDAT- OG PROSJEKTOPPGAVER**

Forfatter: Margunn Midtbø

**Tittel: Kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral
Nord-Trøndelag.**

Studieprogram: Master i Kunnskaps- og Innovasjonsledelse, MKIL

Kryss av:

Vi/jeg samtykker i at oppgaven gjøres tilgjengelig på høgskolens bibliotek og at den kan publiseres på internett i fulltekst via BIBSYS Brage, HiNTs åpne arkiv

Vår/min oppgave inneholder taushetsbelagte opplysninger og må derfor ikke gjøres tilgjengelig for andre
Kan frigis fra: _____

29. august 2014


Margunn Midtbø

Forord

«Tek kvar og ein

sin vesle stein

så vert vår åker rein»sa ho Besta..

Dette ordspelet har følgd meg gjennom livet. Oppvaksen på ein vestlandsgard som barn i ein søskenflokk på seks, med ei raus og inkluderande bestemor vart ungar og vaksne ein del av eit omsorgsfullt arbeidsfellesskap som hadde bruk for oss og rekna med oss. Orda til Besta gav oppmuntring og meining.

Gode arbeidsfellesskap og kva det gjer med oss har vore sentralt for meg, og ordspelet til Besta har dukka opp mange gonger i løpet av studietida, både i forelesingar i lesing av teori og under innsamling av empiri til masteroppgåva.

Det var tidleg i studieløpet eit ynskje frå mi side å ha eigen arbeidsplass, NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag, som arena for masteroppgåva mi. Dette både fordi eg opplever Hjelpemiddelsentralen som ein svært interessant arbeidsplass og at eg hadde lyst til å prøve ut å vere den reflekterte praktiskar både i teori og praksis.

Arbeidsgjevar gav også signal om at det var ønskeleg, om eg ønska det sjølv, at det vart gjort eit studie innafor hjelpemiddelsentralen si verksemd. Det vart ikkje lagt noko føringar på tema, men arbeidsgjevar tilbydde seg å vere ein diskusjonspart i forhold til tematikk og bidrag med informasjon.

Takk til arbeidsgjevar for tilgang til organisasjonen og for tid og mulegheit til å gjennomføre studiet. Takk til alle kollegaer som raust har stilt opp, vore interesserte, gitt gode bidrag med refleksjonar, deltaking i intervju og observasjonssituasjonar, etterspurd og heia meg fram.

Takk til vegleiar Trond Stiklestad,- som har vore interessert og gitt meg god fagleg og strukturell bistand på veggen.

Takk til vener og familie som har støtta, heia og pusha, og då ei særleg takk til mine flotte ungdommar Ragnhild, Aksel og Lina og superhelten Rolf Inge som har bidrege stort til at det har vore muleg å gjennomføre studiet kombinert med full jobb og ein aktiv heim.

Levanger 29. august 2014

Margunn Midtbø

Samandrag

I denne masteravhandlinga har eg studert kunnskapsdeling . Det har eg gjort ved å studere kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag,

Problemstillinga er:

Kva vert opplevd som gode kunnskapsdelingssituasjonar ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag og kva faktorar spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå?

Eg har valt å bruke kvalitative fokusgruppeintervju og observasjon som metode for å belyse problemstillinga. Eg valde å gjennomføre fokusgruppeintervju med to grupper. I tillegg har eg gjennomført to observasjonsstudiar som er attgjevne i si heilheit i oppgåva.

Bakgrunn for val av observasjonsstudie i tillegg til fokusgruppeintervju var at gjennom intervju vart det uttalt at opplevde gode kunnskapsdelingssituasjonar ofte var ute i praksisfeltet der ein kunne arbeide i lag for å løyse ei oppgåve. Det vart då eit ønske om å studere dette via observasjon og gjennomføre begge typar datainnhenting.

Teoritifanget er frå eit kunnskapsperspektiv. Eg har også valt inn teori blant anna i forhold til verdibasert leiing og profesjonelle organisasjonar.

Hovudmålet mitt med oppgåva er å få tilgang til kva tilsette i organisasjonen opplever som gode kunnskapsdelingssituasjonar og kva faktorar dei opplever spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå.

Mitt studie viser at kunnskapsdeling føregår i utstrakt grad ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag. Det er mange ulike faktorar som spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå.

Eg ser min studie som eit bidrag til å fremje innsikt i kunnskapsdeling og faktorar som er av kan ha positiv innverknad på kunnskapsdeling.

Innhald

Forord

Samandrag

1.0 Innleiing	8
1.1 NAV Hjelpemiddelsentral.....	8
1.2 NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag.....	9
1.3 Bakgrunn for problemstillinga.....	12
1.4 Problemstilling.....	13
1.5 Avgrensing av sentrale tema og omgrep i oppgåva.....	13
1.6 Oppgåva si oppbygging.....	13
2.0 Teori	14
2.1 Kunnskapsorganisasjon.....	15
2.1.1 Kunnskapsarbeid.....	16
...2.1.2 Lærande organisasjon.....	18
2.1.3 Handlingsteoriar.....	19
2.1.4 Reflekterte praktiskarar.....	20
2.2 Ulike syn på kunnskapsutvikling.....	21
2.2.1 Kunnskap i det strukturelle perspektivet.....	21
2.2.2 Kunnskap i det sosiokulturelle perspektivet.....	22
2.2.3 Den tredje vei – betydningen av intuisjon , teft og følelser.....	23
2.2.4 Instrumentell tilnærming eller konstruktivistisk tilnærming.....	24
2.3 Verdier og organisasjonskultur.....	25
2.3.1 Organisasjonskultur.....	25
2.3.2 Leiing som prosess og verdibasert leiing.....	26
2.3.3 Profesjon.....	26
2.3.4 Profesjonell organisasjon.....	27
2.3.5 Profesjonelle medarbeidarar.....	28
2.4 Team og grupper.....	30
2.4.1 Team.....	30
2.4.2 Praksisfellesskap.....	32
2.5 Kunnskapsdeling.....	32
2.5.1 Kunnskap og kompetanse.....	34

2.5.2 Delingsmodellar.....	37
2.5.2.1 Taus til eksplisitt kunnskap.....	37
2.5.2.2 Enkel- og dobbelkretslæring.....	39
2.5.3 Relasjonskompetanse.....	40
3.0 Metode.....	42
3.1 Vitskapleg ståstad.....	43
3.1.1 Min ontologiske ståstad og epistemologiske forståing.....	44
3.2 Kvalitative metodar.....	45
3.2.1 Datainnsamling.....	46
3.2.2 Casestudie.....	46
3.2.3 Fokusgruppeintervju.....	47
3.2.4 Intervjuguide.....	48
3.2.5 Kontaktfasen og utval av informantar.....	49
3.2.6 Gjennomføring av intervju.....	51
3.2.7 Observasjon.....	52
3.2.8 Korleis analysere eigne data.....	53
3.2.9 Mi oppleving av intervju og observasjonssituasjonane.....	54
3.3 Eigen rolle.....	55
3.3.1 Eiga føreforståing.....	58
3.4 Ethiske utfordringar.....	58
3.4.1 Informert samtykke.....	59
3.4.2 Krav på privatliv.....	60
3.4.3 Krav på å bli korrekt attgjeven.....	61
3.5. Refleksjon rundt metoden.....	61
3.6 Truverdigheit, bekreftbarheit og overførbarheit.....	62
4.0 Funn og analyse.....	65
4.1 Innleiing.....	65
4.2 To observasjonssituasjonar.....	66
4.2.1 Observasjon 1.....	66
4.2.2 Observasjon 2.....	69
4.3 NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag som kunnskapsorganisasjon	72
4.4 Ulike kunnskapsperspektiv.....	74

4.5 Kunnskapsdeling.....	76
4.6 Verdien av kunnskapsdeling og kvifor dele kunnskap.....	81
4.7 Kunnskap på Hjelpemiddelsentralen.....	84
4.8 Faktorar som spelar inn for at kunnskapsdeling skal føregå.....	87
5.0 Oppsummering og konklusjon.....	90
Litteraturliste.....	93
Vedlegg	
Informert samtykke.....	96
Intervjuguide.....	97
Tabellar og figurar	
Tabell 1 Det strukturelle og sosiokulturelle perspektivet.....	23
Figur 1 Samspel mellom ulike element.....	24
Figur 2 Kunnskap i eit verdihierarki.....	34
Figur 3 SEKI-modellen.....	37
Figur 4 Ulike grader av læring.....	40

1.0 Innleiing

«Vi er ein fleksibel organisasjon med kapasitet og kompetanse til endring. Leiarane våre bidreg til tydeleg styring og utvikling av godt arbeidsmiljø og felles kultur. Den sentrale innsatsfaktoren er medarbeidarane og deira sin kompetanse. Vi lærer av eigne og andre sine erfaringar og bygger vidare på gode resultat. Vi deler god praksis og legg til rette for læringsprosessar som motiverer både medarbeidarar og leiarar til å utvikle organisasjonen» (Utdrag frå verksemdsstrategien for Arbeids- og velferdsetaten 2011-2020)

Dette utdraget frå verksemdsstrategien for Arbeids- og velferdsetaten kan vise aktualiteten og interessa for merksemd mot medarbeidarar og for kunnskap og kunnskapsdeling i offentleg sektor.

I MKIL- studiet si målsetjing står det at ein ynskjer å utvikle reflekterte og handlingsdyktige praktiskarar i kunnskapssamfunnet. Og at studiet har ei anvendt og praksisnær innretning der nytteverdi for både deltakar og verksemd er sentral. Det bringar meg inn i mitt tema som er kunnskap og kunnskapsutvikling og korleis gjere kunnskapsdeling i praksis og då særleg innafor ei spesialeining i Arbeids –og velferdsetaten (NAV). Denne spesialeininga er NAV Hjelpemiddelsentral.

1.1 NAV Hjelpemiddelsentral

NAV Hjelpemiddelsentral er ei spesialeining i NAV og er eit ressurs og kompetansesenter på hjelpemidlar og tilrettelegging i forhold til meistring, aktivitet og deltaking for funksjonshemma i alle livsfasar. Hjelpemiddelsentralane si verksemd og ansvar er heimla i eiga forskrift til Lov om folketrygd. Sentralane skal bidra til likeverdig og heilskapleg problemløysing for funksjonshemma gjennom tekniske og ergonomiske tiltak og vere eit ressurs- og kompetansesenter for offentlege instansar og andre. Sentralane skal ha eit overordna og koordinerande ansvar for formidling av hjelpemidlar samt forvaltningsansvar for folketrygda sin eigedom (Ness 2011). Tenestetilbodet omfattar tilrettelegging, formidling og forvaltning av tekniske hjelpemidlar til menneske med nedsett funksjonsevne samt rådgjeving og vegleiing til brukarar og hjelpeapparat/ samarbeidspartar. Tolketeneste til hørselshemma og døvblinde er og ein del av tenestetilbodet. Brukargruppa er svært samansett med alle typar funksjonsnedsetjingar og funksjonsnivå og i livsfase frå nyfødd til eldste eldre,- alle med individuelle behov. Rettigheita i folketrygda er basert på individuelle rettigheter, og dermed skal alle tenester, tilrettelegging, rådgjeving og tekniske hjelpemiddel vere individuelt

tilpassa. Det er 18 hjelpemiddelsentralar i Noreg, fordelt fylkesvis, - Oslo og Akershus har ein felles hjelpemiddelsentral.

Ergoterapispesialist i folkehelse, Guri Henriksen i (Ness 2011), presenterer hjelpemiddelområdet slik: Det faglege grunnlaget for hjelpemiddelområdet er nær knytt til den relasjonelle forståinga av funksjonshemming; den sokalla GAP-modellen der funksjonshemming er å sjå på som eit misforhold mellom personen si funksjonsevne og føresetnadane og samfunnet sine krav. Denne forståinga er knytt til Ivar Lie ved Universitetet i Oslo og arbeidet med deltakingsretta rehabilitering (Lie 1989).

Grunnleggjande ideologi er at brukarane av hjelpemiddel skal spele ein aktiv rolle, både når det gjeld eige hjelpemiddelbehov og korleis sjølv formidlingssystemet fungerer. Tenesteyting på brukarane sine premisser vert sett i fokus og det er brukaren som eig problemet og skal gjere val. Formidlingsprosessen, frå behovskartlegging til tiltak for tilrettelegging, må kjenneteiknast av ei aktiv samhandling mellom brukar og formidlar.

Hjelpemiddelformidling er ein prosessuell og relasjonell metode for å løyse funksjonshemma sine praktiske problem ved hjelp av tekniske løysingar. Dette må gjerast ut i frå ei heilskapsvurdering av den einkilde, skule, arbeid og fritid, og med utgangspunkt i dei fysiske omgjevnadane personen skal fungere i. Prosessen krev aktivt samspel mellom fagfolk på ulike arenaer og brukarar. Hjelpemiddelsentralen si målsetjing er å løyse funksjonshemma sine praktiske problem i nærmiljøet ved hjelp av tilrettelegging og tekniske tiltak. Dette er ei utprega tverrfagleg oppgåve.

Hjelpemiddelformidling inneheld ulike prosessar der brukaren er hovudperson eller aktør: *Brukarane skisserer sine problem og behov, og fagpersonar informerer om kva mulegheiter som finnast. I fellesskap set brukaren og fagpersonen mål for kva som skal oppnåast og vel ulike tiltak for å nå målet»* (Rikstrygdeverket 2003) (Ness 2011)

Visjonen til NAV er, - "Vi gir mennesker muligheter". Dette er også visjonen til NAV Hjelpemiddelsentral og målformuleringa er, - "Rett teneste til rett brukar til rett tid".

Verdiane i NAV er tydelig, tilstade og løysingsorientert. Dette er høgt flagga inne i organisasjonen i forhold til leiing og skal også vere eit mantra i tenesteproduksjonen.

1.2 NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag

NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag (heretter kalla Hjelpemiddelsentralen) vart opna i

1996 og var dermed den siste hjelpemiddelsentralen som vart etablert i Noreg. Prosessen med etableringa av Hjelpemiddelsentralen var prega av sterk brukarmedverknad, openheit mot samarbeidspartar i fylke og kommune og medverknad frå tilsette i organisasjonen. Leiar og dei fyrste tilsette fagarbeidarane som var på plass i etableringsfasa, arbeidde saman om å legge grunnlaget for tenesteutøvinga frå sentralen.

Grunnfilosofien var tufta på rehabiliteringsperspektivet der brukarmedverknad er ein grunnpilar. Dette vart og overført til leiarperspektivet og vektlegging av medarbeidar-medverknad.

Hjelpemiddelsentralen er ein arbeidsplass med høgt kvalifiserte tilsette. Organisasjonen og oppgåveløysinga ber preg av samarbeid mellom mange ulike fagområder. Her arbeider ergoterapeutar, fysioterapeutar, spesialpedagogar, ingeniørar og teknikarar, økonomar, juristar, merkantilt personale, tolkar for hørselshemma og døvblinde, lagerpersonale og leiarar. Alle funksjonane er i større eller mindre grad avhengige av å samarbeide i forhold til måloppnåinga i Hjelpemiddelsentralen. Det er oppretta tverrfaglege grupper på ulike problemløysande områder. Desse gruppene har tverrfagleg samarbeid opp imot å løyse konkrete problemstillingar tilmelde i form av søknad eller spørsmål om tilrettelegging og tekniske hjelpemidlar. Dei tverrfaglege gruppene er ein vald arbeidsmetodikk utifrå erkjenninga om at dei samansette problema krev drøftingar undervegs, då det sjeldan finns løysingar utifrå berre eitt perspektiv,- teknisk eller helsefag. Dette vert også understreka av Nils Erik Ness som presiserer at kunnskap knytt til hjelpemidlar og tilrettelegging er samansett og krev tilfang frå ei rekke fagdisiplinar: medisinsk og biologisk kunnskap, samfunns- og teknologikunnskap samt psykologisk og fenomenologisk kunnskap (Ness 2011).

I samtale med avdelingsdirektør ved Hjelpemiddelsentralen uttaler ho at medarbeidar-medverknad er like viktig i utvikling av organisasjonen som brukar-medverknad er i rehabiliteringsperspektivet (samtale med avdelingsdirektør Anna Hjulstad 09.07.2014). Ho uttaler vidare at i tenesteproduksjonen vil det vere mange ulike aktørar med ulike roller og kompetanse. Eit bilde på det er eit tannhjul. Eit mantra i organisasjonen var og er at alle tennene i tannhjulet er like viktig for at brukar skal få den løysinga som er vurdert han treng. Og så vil dei tennene vere ulikt viktige avhengig av brukar sin situasjon og kor du er i prosessen av tenesteutøvinga. For eksempel er service på telefon viktig i første møte, rådgjevar er viktig i utredningsfasen, i neste omgang kan det vere teknikar som er viktigast i forhold til tilpassing og så er det lagerpersonale som er viktigast når hjelpemiddelet skal sendast ut til brukar osv. Eit anna eksempel er i forhold til krav om gjenbruk av hjelpemidlar.

Her må mange faggrupper og funksjonar ha ulike innfallsvinklar for at målet skal bli nådd. «Det som preger organisasjonskulturen er lagspill i stort og smått, og det er tradisjon på å dele kunnskap seg imellom for å lære av hverandre», seier Hjulstad. Når det vert arrangert interne fagdagar for å fremje organisasjonsbygging er tema gjerne lagspel. Tilnærminga til tematikken har vore ulik frå humor og arbeidsglede, kreativitet i forhold til å lage teater og underholdning til anerkjende innleiarar med tema om myndiggjøring og medarbeidarskap. Ein uttale frå ein medarbeidar etter ein fagdag med myndiggjøring og medarbeidarskap var; «Det her var jo ikke noe nytt....» , og der han uttalte seg på vegne av fleire, kan gje eit bilete av at lagspel og myndiggjorte medarbeidarar er forankra i organisasjonen. Så skal det seiast at organisasjonen har gradvis vokse seg større, frå 18 tilsette i 1996 til 40 i 2014, og å overføre og halde organisasjonsverdiane levande kan vere ei utfordring og grunn til merksemd. Utfordringa kan ligge i korleis holde liv i » lagspel- og tannhjul-metaforen»,- frå dei som har vore i organisasjonen frå starten til dei som kjem inn i organisasjonen som nyutdanna.

Avdelingsdirektør uttalar vidare i samtala at ho gjennom sitt leiarskap skal bidra til å legge rammer for verksemda utifrå styringssignal som vert gjevne frå overordna og opp i mot forventingar frå samarbeidspartar og tenestemottakarar. Rolla som pådrivar i tenesteutviklinga er også vesentleg. Ho presiserer at kompetansen innan dei ulike fagområda er det fagfolka som har, og at leiinga av faget vert tildelt dei som har fagressursen. Leiarskapet til leiarane på hjelpemiddelsentralen vil vere å bidra til å legge rammer for utøving av faget. Dette fordrar ei grunnleggande gjensidig openheit til å søke råd hos kvarandre i forhold til faglege og leiingsforankra avklaringar.

I samband med formidling av hjelpemidlar ligg det både eit formidlings- og eit forvaltningsperspektiv, og i det spennet er det kompetansen om hjelpemidlar og tilrettelegging, og tilgrensande fagområder innan formidling og forvaltning rører seg. Det er ei forventning om at fagfolka har begge perspektiva inne i sin arbeidsmetodikk. Kompetansen skal turnere styringssignal frå overordna myndigheiter, forventningar frå samarbeidspartar og brukar sine behov. Tilrettelegginga og eller hjelpemiddelet skal vere nødvendig og hensiktsmessig og det vert stilt krav om rimelegaste hensiktsmessige løysing (Lov om Folketrygd Kap.10)

Hjelpemiddelsentralen er ein del av ein byråkratisk organisasjon, NAV. Det ligg store utfordringar i møtet mellom det prosessuelle og det byråkratiske hierarkiet. Det er eit auka fokus på forvaltning og dermed registrering og dokumentering. Eit nytt dataverktøy som vart tilpassa for hjelpemiddelsentralane er eit bilete på dette. Dataverktøyet har eit sterkt

forvaltningsperspektiv med fokus på kostnader og logistikk. Formidlingsperspektivet, med brukar i fokus der hjelpemidlar og tilrettelegging skal kompensere for funksjonsvanske, kan bli ståande som eit motstykke til forvaltningsperspektivet der det i dag vert stilt krav om meir og meir dokumentering og registrering.

1.3 Bakgrunn for problemstillinga

NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag har tilsette med høg kompetanse i forhold til hjelpemidlar og tilrettelegging, og er prega av tverrfagleg samarbeid og kompetanse. Hjelpemiddelformidling er ikkje eit eige fagområde, men ein utstrakt kunnskapsbasert praksis. Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten og Høgskolen i Bergen definerer kunnskapsbasert praksis som: "(...) å ta faglige avgjørelser basert på systematisk innhentet forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og pasientens ønsker og behov i den gitte situasjonen." (Ness 2011 :25)

Organiseringa av oppgaveløysinga ved hjelpemiddelsentralen er basert på ulike arbeidsprosessar og tverrfaglege arbeidsgrupper. Kunnskapsdeling, eller å lære av kvarandre som er eit mykje brukt uttrykk i organisasjonen, er sentralt i hjelpemiddelsentralen i Nord-Trøndelag, på tvers av hjelpemiddelsentralane og i NAV. Dette leiar meg til og gir meg ei nysgjerrigheit på kva som vert opplevd som gode arenaer for kunnskapsdeling og kva faktorar som spelar inn for at det skal gå føre seg kunnskapsdeling og utvikling.

Som tilsett , både som fagarbeider og etter kvart ein av leiarane ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag, er det både av fagleg og sosial interesse eg går inn i denne problemstillinga. Tilsette i organisasjonen er genuint interesserte i arbeidsområdet og i utøving av fagfeltet. Svært mange av gründerane som var med i etableringsfasen i 1996 er framleis ein del av staben. Hjelpemiddelsentralen blir tilført nye og endra oppgåver utan tilsvarande auka ressursar. I tillegg er fleire høgt kvalifiserte fagarbeidarane i seniorsjiktet også av naturlege årsaker på veg ut av organisasjonen i løpet av ein 5-årsperiode.

Eg opplever at tilsette har svært mykje å gje i utvikling av fagområdet, og det er ei viktig oppgåve å prøve å fange "kva som ligg der",- kall det limet, drivet, ja eg veit ikkje kva det er,- og det vil eg prøve å finne ut!

1.4 Problemstilling

Temaet for oppgåva er kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral i Nord-Trøndelag. Eg har ønska å fokusere på kunnskapsdeling, kunnskapsdelingssituasjonar og faktorar som spelar inn for at kunnskapsdeling skal føregå. Det har leia meg til ei todelt problemstilling:

Kva vert opplevd som gode kunnskapsdeling-situasjonar ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag og kva faktorar spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå?

1.5 Avgrensing og sentrale tema og omgrep i oppgåva

Eg avgrensar oppgåva til å fokusere på kunnskapsdeling og ikkje gå så mykje inn på skaping av ny kunnskap. Sjølv om dette også kan vere sentralt i teoritilfanget, har eg valt å gjere denne avgrensinga for å kunne gå djupare inn i problemstillinga.

Eg har valt teori i forhold til kunnskapsorganisasjon og kunnskapsdeling kunnskap og kompetanse Teori i forhold til verdibasert leiing og offentlege organisasjonar vart eit naturleg val for meg på bakgrunn av at organisasjonen eg studerer er ein del av ein offentlig organisasjon. Team valde eg å omtale i teorikapittelet på grunn av vald arbeidsmetodikk ved Hjelpemiddelsentralen. Relasjonskompetanse vart hensiktsmessig å ta med i teorigrunnlaget. Mange av teorivala er gjort på bakgrunn av funn i empiri

1.6 Oppgåva si oppbygging

Denne oppgåva er delt i fem delar.

Innleiinga skisserer bakgrunnen for masteravhandlinga, problemstilling, avgrensing og oppbygging av oppgåva.

I andre kapittel presenterer eg dei teoretiske perspektiva eg meiner er relevante for å kaste lys over problemstillinga. Dette dreiar seg om teoriar innan kunnskapsorganisasjon og kunnskapsarbeid, lærande organisasjonar, ulike syn på kunnskapsutvikling, verdiar og organisasjonskultur, leiing som prosess og verdibasert leiing, profesjonelle organisasjonar, kunnskap, kunnskapsdeling og delingsmodellar.

Oppgåva sitt kapittel tre er metodedelen med presentasjon av datainnsamlingsmåte og forskingsdesign. Eg gjer greie for vitskapleg ståstad og eigen ståstad og epistemologiske forståing. Deretter gjer eg greie for val av metode, datainnsamling og utval av informantar. Vidare ser eg på utfordringane knytte til eigen rolle og mi føreforståing, etiske utfordringar og refleksjon rundt metoden. Til slutt i kapittelet har eg ei vurdering av undersøkinga si truverdigheit, bekreftbarheit og overførbarheit.

I kapittel fire vil eg presentere funn og analyse. Eg har her valt å legge inn beskriving av to observasjonssituasjonar i starten av analysekapittelet. Dette for å ta med lesaren inn situasjonar med kunnskapsdeling i praksis. Eg bygger analysen på funn i observasjonssituasjon og intervju i fokusgruppene, i tillegg til tilgjengeleg saksdokument og informasjon om Hjelpemiddelsentralen gjeve i samtale med avdelingsdirektør. Desse blir analysert og drøft mot teori og problemstilling

Avslutningskapittelet er oppsummering og konklusjon. Det inneheld egne refleksjonar knytta til problemstilling, teori og emperi. Eg vil avslutningsvis komme med refleksjonar rundt eiga læring i forskingsprosessen.

2.0 Teori

I dette kapittelet vil eg presentere dei teoriar eg har valt som relevante for å belyse problemstillinga i analysekapittelet. Opplevinga med det å velje teoretiske innfallsvinklar til analyse av funna har vore todelte. Eg har til dels funne det vanskeleg å velje. Fordi det å velje også representerer å velje bort. Eg kunne gjerne ha drøfta funna i lys av ei rekke andre interessante innfallsvinklar og teoriar. Når ein vel bort teoriar så vel ein bort innfallsvinklar, analysar og dermed også læring. Men samstundes har eg funne dei vala eg no har gjort naturlege i forhold til caset og funn i observasjon og spørjeundersøking.

Eg har valt følgjande teoretikarar som mine hovudteoretikarar; Peter Holdt Christensen (2004), Eirik Irgens (2011) Tor Busch (2012) Kjell Åge Gotvassli (2011), Petter Gottschalk (2004), Linda Lai (2004), von Krogh et.al (2001) Endre Sjøvold (2006), Jan Spurkeland (2012). Desse teoretikarane har eg valt på bakgrunn av at eg finn dei praksisnære og er relevante for å belyse hovudtema i oppgåva som er opplevd kunnskapsdeling og faktorar

som er sentrale for at kunnskapsdeling skal kunne føregå.

Eg har valt til Holdt Christensen (2004) i forhold til omgrepet kunnskapsdeling. Eg har bevisst valt dette omgrepet fordi det er det som er brukt og etablert i organisasjonen eg har studert. Når det gjeld kunnskapsdeling viser Holdt Christensen til at dette «(...) *handlar om at identifisere allerede eksisterende og tilgjengelig viden, for deretter at overføre, anvende – og eventuelt lagre – denne viden til at løse konkrete aktiviteter hurtigere, betre og mer sikkert end de ellers ville være blevet løst.*» (2004:26). Han seier vidare at sentrale element i prosessane på den eine sida er sjølve kunnskapen og på den andre sida relasjonen mellom den/ dei som kunnskape vert delt eller overført mellom.

Jan Spurkeland (2012) har eg valt utifrå praksistilnærminga til relasjonskompetanse. Han baserer mykje av si tenking på praksis og eigne eksempel.

Tor Bush (2012) vart eit nærliggande val undervegs i prosessen med sin teori rundt verdibasert læring.

Petter Gottschalck (2004) og Linda Lai (2004) sine tilnærmingar til kunnskap og kompetanse vart eit naturleg val ut i frå masterpensumet.

Eirik Irgens og Kjell Ove Gotvassli er valde både utifrå presentasjon av ulike perspektiv på kunnskap og Irgens spesielt i forhold til kunnskapsorganisasjonar og kunnskapsarbeidarar.

Eg vil nytte det desse teoretikarane har forska på og sagt innfor sine områder til analyse av det empiriske materialet opp mot mi problemstilling. I tillegg vil eg også kunne nytte anledninga til å skjele til andre teoretikarar på området.

Alle teoriar og omgrep eg har valt ut er eit resultat av kunnskap eg har opparbeidd meg gjennom heile masterstudiet, og som eg meiner saman med analysedelen vil vere med å kaste lys over problemstillinga. Teoritifanget på eit masterstudie er stort, så grunnlaget for mine teoretiske val dreier seg nok også om teoriar som appellerer og samsvarar med min eigen teoretiske ståstad som er prega av at eg er ein overtydd sosial konstruksjonist med tru på at kunnskap er kontekstavhengig og relasjonell.

2.1 Kunnskapsorganisasjon

Nonaka i Irgens (2011) hevdar at kunnskap er det einaste konkurransemessige føretrinn i ein økonomi der usikkerheit er det einaste sikre. Han seier vidare at vellukka verksemder er kjenneteikna av at dei er kunnskapsproduserande; dei bringer fram konstant ny kunnskap,

greier å spreie den i organisasjonen, og maktar raskt å late den ta form som ny teknologi og nye produkt. Nonaka held fram at den vestlege bedriftsleiartradisjonen heilt frå Fredrick Taylor sine dagar har kvilt på ei førestilling om organisasjonen som ei informasjonsbearbeidande maskin, altså at eit instrumentelt perspektiv har fått dominere.

Ei verksemd kvalifiserer til betegninga kunnskapsorganisasjon når kunnskapsarbeidarar pregar verksemda. Det fortel at verksemda er svært avhengig av tilsette sin kunnskap, og at tilsette sin kunnskap er ein kvalitetsindikator for å løyse oppgåver og utført tenester til beste for tenestemottakarar (Irgens 2011). Kunnskapen om utføringa av arbeidet er primært knytt til medarbeidarane i verksemda. Den er i liten grad nedfelt i den formelle delen av organisasjonen, den er i større grad individ- og gruppebasert. Utføringa av arbeidet får eit personleg preg. Kunnskapsarbeidarar kan verte verdifulle ekspertar og « gullskjørt» som kan ha høg status og være svært bevisste sin eigen verdi for verksemda(Irgens 2011).

Produksjon av kunnskap er derimot avhengig av den skjulte og ofte subjektive innsikt og intuisjon som einskildpersonar sit inne med, og av evna som finns i verksemda til å frigjere denne kunnskapen og gjere den tilgjengeleg for resten av organisasjonen, hevdar Nonaka (1991) i (Irgens 2011).

Kjenneteiknet på kunnskapsarbeid er den type praksis som i sterk grad er prega av abstrakt tenking (Newell et al 2002). Ein praktisk omgang med fysisk og sosial natur er likevel ei naudsynt føresetnad for slikt arbeid, fordi læring må ha funne stad til ei tid, men i den grad kunnskapsarbeid skal vere ein god og funksjonell merkelapp, skuldast det at menneske brukar hovudet meir enn hendene. Kunnskapsarbeid er muleggjort ut frå ein emosjonell evne til å skape og sjå samanhengar, utvikle logikkar og handle rasjonelt (Dehlin) i (Irgens og Wennes 2011). I eit praksisperspektiv er kunnskap og læring to sider av same sak, ettersom vi skaper vår forståing av verda gjennom praktisk omgang med den (Mead 1967, Dewey 1929) (Dehlin) i (Irgens og Wennes 2011).

2.1.1 Kunnskapsarbeid

Irgens (2011) viser til Newell m fl (2002) som hevdar at kunnskapsarbeidarar vert kjenneteikna ved: større grad av autonomi, dvs mulegheit og evne til å arbeide sjølvstendig, større grad av uavhengigheit av bestemt fysisk arbeidsstad, og større førekomst av gullsnipparbeidarar/ gullskjørt. Og vidare at kunnskapsarbeidarar vert motiverte av; at arbeidet gjev mulegheit for personleg vekst, operasjonell autonomi, mulegheita til å nå mål og at betaling og løn er rettferdig. Newell hevdar vidare at kunnskapsarbeidarar gjerne jobbar

i sjølvstyrte arbeidsgrupper dei sjølve dannar etter behov, og at dei føretrekk at avgjerder vert tekne desentralisert. Framfor å arbeide i byråkrati føretrekk dei adhokrati; ei organisasjonsform med stor fleksibilitet og myndigheit for den enkelte og gruppa til å ta egne avgjerder(Irgens 2011).

“En kunnskapsarbeider er en person “...hvis arbeid primært er intellektuelt, kreativt og ikke rutinebasert av natur og som involverer både utnyttelse og utvikling av kunnskap” (Hislop 2005, s 217 i (Irgens og Wennes 2011)

Irgens og Wennes omtaler kunnskapsarbeid som arbeid som i liten grad er rutinebasert, som vanskelig lar seg standardisere, og der svara på korleis oppgåvene skal utførast, primært er å finne i den profesjonelle kunnskapen arbeidaren har tilgang til og utviklar gjennom praksis. Kunnskapsarbeid handler først og fremst om anvendelse av ekspertise (Zack 1999), der kunnskap og jobbutførelse skjer simultant, og der tenking og følelser vanskeleg kan skiljast frå kvarandre (Irgens og Wennes 2011:15). Kunnskapsarbeidarar har følelsar, dei har med kroppen når dei går på arbeid, og dei er som alle andre menneske avhengige av sitt sansesapparat i yrkesutøvelsen (Irgens 2011).

Irgens viser til Hans Siggaard Jensen og snakker om *en annen ordens kompetanse*. Det er fordi det i eit historisk perspektiv er ei endring i produksjonsprosessane og der det nok i større grad enn tidlegare er det intellektuelle arbeidet som er avgjerande for å løyse samfunnsmessige problem. Det er snakk om nye former for bearbeidingsprosessar som krev innsats av heile spekteret av kompetanse som den historiske utviklinga av kunnskapsomgrepet har skapt mulegheiter for hevdar Jensen(2000) i (Irgens 2011). Det er behov for eit heilt repertoar av verkemidlar og arbeidsmåtar- og den fundamentale kompetanse vil dreie seg om å administrere desse verkemidlane og arbeidsmåtane.

Kunnskap er noko som i stigande omfang blir produsert mange stadar i samfunnet. Det dreiar seg om erfaringar som er knytte til komplekse sosiale prosessar av abstarakt karakter, f. eks rådgivingsarbeid. I denne type arbeid leverer ein kunnskap og tileignar seg kunnskap i ein og same prosess. «En rådgivingsprosess forutsetter at rådgiveren både kan gi råd og samtidig lære noe om klientens problemer- altså både « levere» og «tilegne seg» viten i en og samme prosess. Dette krever igjen evne til konseptualisering og fortolkning til å sette sammen elementer til meningsfulle helheter- til fortellinger..... Disse prosessene er komplekse, der ulike muligheter må vurderes, og hvor det må gjøres valg. « Hvis det kun er en mulighed, er det jo ikke noget valg, hvis det er flere, er det en beslutningssituasjon» (Jensen (2000 : 82) Det er desse avgjerd-situasjonane som kan kjenneteikne formidlingssituasjonar i hjelpemiddelsentralen. Ein står i ein situasjon der ein både skal

kartlegge/vurdere behov og funksjon hos brukar, spele på lag med brukar og andre fagpersonar, og gjere kvalifiserte val i forhold til tilrettelegging.

2.1.2 Lærande organisasjon

Finger og Brand hevder i Irgens (2011) at lærande organisasjonar først og fremst er ein metafor, ei beskriving av ein idealtilstand som organisasjonar må streve etter dersom dei skal vere i stand til å respondere på det presset dei blir stilt ovafor. Organisatorisk læring er eit verkemiddel for å arbeide mot denne idealtilstanden, der læring skjer som ein kontinuerleg prosess.

Organisasjonen sin læreevne handlar om evna til å omsetje den nye kunnskapen ein sit inne med til nye handlingsmønster.

Det er medlemmane i organisasjonen som lærer. Irgens viser til Pedler som hevda at lærande organisasjonar er organisasjonar som legg til rette for læring for alle sine medlemmar slik at organisasjonen kontinuerleg transformerer seg sjølv (Irgens 2011).

Gjennom organisatorisk læring vert ny kunnskap etablert i organisasjonen sin struktur, ved at kunnskapen vert felt ned i form av rutinar hevder Levitt og March i Irgens (2011). For at læringa skal vere organisatorisk, er det ikkje tilstrekkeleg at tilsette har lært. Alle enkeltmedlemmar i organisasjonen kan lære, men berre når læringa nedfeller seg organisasjonen på ein slik måte at den blir retningsgjevande for organisasjonsmedlemmane sine seinare handlingar, kan vi snakke om organisasjonslæring (Irgens 2011).

Resultatet av læring kan formulerast som planer, målsetjingar og ulike styringsdokument som har som mål å ivareta erfaringar som er gjort og beskrive ønska åtferd i organisasjonen. Dei fungerer som organisasjonen sin hukommelse og kan bli kart å styre etter (Irgens 2011).

Men det vil likevel vere meir som er usagt og uskrive om verksemda enn kva som ligg lagra i papir eller elektronikk, Det vil finnast oppfatningar blant tilsette om kva som skal til for å få jobben gjort, for at samarbeidet skal gi best muleg og for at ressursar skal bli effektivt utnytta. Irgens(2011) omtalar dette som mentale modellar, og seier samstundes at desse mentale modellane er ein føresetnad for å kunne gjere bruk av den statiske hukommelsen som ligg i verksemda sine dokument.

2.1.3 Handlingsteoriar

Argyris brukar førestillinga om handlingsteoriar til å forstå korleis menneske og organisasjonar lærer. Handlingsteorier er individuelle og kollektive teoriar for og om handling som vi brukar for å oppnå det vi ynskjer (Argyris, Putman & McLain Smith, 1985) i (Irgens 2011). Og for å forstå organisatorisk læring, fortset Argyris, må ein først ha klart for seg kva som kjenneteiknar ein organisasjon sine oppgåver og åtferd.

Noko som kjenneteiknar ein organisasjon er at den må ha prosedyrar for korleis avgjerder skal takast på vegne av organisasjonen, kva autoritet for å handle på vegne av organisasjonen skal delegerast til individ, og korleis grensene mellom kollektivet og omverda skal trekkast. Oppgåvene vert så brotne ned til enklare komponentar som kan ivaretakast og utførast av enkeltmedlemmar og grupper. Oppgåvesystemet uttrykker dei rådande handlingsteoriane bedrifta har om seg sjølv. Dette er dei uttalte handlingsteoriane som også kan vere nedfelte skriftleg. Bruksteoriane kan vere noko anna enn dei uttalte teoriane. Dette av di den enkelte konstruerer sine eigne representasjonar eller avbendingar av organisasjonen sine uttalte teoriar. Organisasjonen sin praksis blir eit resultat av individuelle tolkingar. Ved at enkeltindivid endrar sine bileter av organisasjonen, bidrar dei og til at det skjer endring i organisasjonen sine bruksteoriar. For at læring skal skje, er det eit krav at individ handlar på bakgrunn av sine bileter og kart med forventning om bestemte resultat. Ei bedrift har lært dersom det skjer endring i organisasjonen sine bruksteoriar når organisasjonsmedlemmer, etter at dei har avdekkja mangel på samsvar mellom forventningar og resultat, endrar felles bruksteoriar slik at dei igjen samsvarar med forventningane (Irgens 2011: 92).

Handlingsteoriar, hevdar Irgens, består av styrande variablar(antagelser, forutsetningar, verdiar, normer), handlingsstrategiar(den handling vi vel) og konsekvensar av våre handlingar(resultat) (Irgens 2011). Og, seier Irgens vidare, dersom dei grunnleggjande føresetnadane som desse styrande variablane representerer, ikkje har gyldigheit, vil åtferda kunne bli dysfunksjonell. Dette fører til sjølvbekreftande prosessar, sjølvoppfyllande profetiar, og det fører til at vi gjer feil (Irgens 2011).

Framtidig handling vil vere påverka av dei handlingsteoriar ein har. Schön, 1983, i Irgens framhald : Vi treng derfor å utvikle oss til reflekterande praktikarar, noko som krev at vi flyttar oss ut av den teknisk-rasjonelle tradisjonen over til å praktisere refleksjon i vår daglege praksis (Irgens 2011:94)

2.1.4 Reflekterte praktiskarar

Schøn (2001) utdjuar dette og seier at kunnskapen vår ligg som regel innebygd i handlingsmønsteret vårt og i vår fornemelse av oppgåva vi gjer, -også kalla kunnskap- i handling. Vi handlar automatisk ut frå våre tidlegare erfaringar, og tenkinga ligg i sjølve handlinga. Når noko ikkje går som forventa, kan vi enten ignorere det uventa eller manglande resultatet, eller vi kan reflektere over det på to ulike måtar. Vi kan reflektere midt i handlingsløpet, - refleksjon- i handling, eller vi kan stoppe opp og reflektere over handlinga, refleksjon- over-handling. Ein betingelse for å utføre refleksjon-i handling er at vi evnar å tenke kritisk over både tanke og handling medan vi endå er i situasjonen. Slik kan vi lære medan vi handlar.

Schøn viser til eksempel med gode jazzmusikarar som improviserer saman. Då manifesterer dei samstundes ein følelse for materialet dei arbeider med, og dei justerer på staden lyden etter kva dei høyrer. Når dei lyttar til kvarandre og til seg sjølv, kan dei føle kor musikken går hen, og justere sitt eige bidrag i forhold til det. Dette er musikarane først og fremst i stand til fordi dei i deira kollektive forsøk på å bringe fornying til musikken gjer bruk av eit skjema- eit meterisk, melodisk og harmonisk skjema som alle deltakarane er kjende med. I tillegg har kvar av musikarane eit repertoar av «musikalske figurar» som dei er leveringsdyktige på i det rette tidspunktet.

Improvisering består i å variere, kombinere og atter kombinere eit sett av figurar innafor eit skjema, som bind prestasjonane i hop og gir samanheng. Når musikarane kan føle retninga musikken tek, gjennom det samanfletta bidraget, så gir dei den ny tyning og justerer prestasjonane deira i samsvar med den nye følelsen. Dei reflekterer i handling over musikken som dei kollektivt skapar, og over deira individuelle bidrag til den, medan dei tenker over kva dei gjer, samstundes med at dei i prosessen utviklar evna si til å gjere det (Schøn 2001).

Schøn framhevar også viktigeita av refleksjon i handling for å hindre sneversyntheit og rigiditet blant ekspertar og profesjonelle. Når ein profesjonell praktiserer, gjerne på eit avgrensa felt, vil han utvikle ein auka kunnskap-i praksis. Denne kunnskap-i praksis vil kunne bli meir og meir taus. Når ein reflekterer over praksis kan det være over heile situasjonen eller over fenomen som er deler av situasjonen,- rolle, strategi, følelsar, kva ein har brakt inn i situasjonen og så vidare.

Schøn (2001) omtalar dei verkeleg gode praktiskarane som *reflekterte praktiskarar*. Dei klarer å ta i bruk ein fagleg ekspertkunnskap i situasjonar som ikkje let seg handtere ved å følgje eit

førehandsbestemt program eller oppskrift. Schön hevdar at reflekterte praktiskarar let seg utfordre og motivere av overraskande og uklare situasjonar. Vidare let dei seg ikkje avgrense av teknisk-rasjonell kunnskap som angir standardiserte løysingsmetodar på problema.

Fleire teoretikarar meiner at praktiskarar skil seg ut på viktige områder- Ewert i Irgens (2011) framstiller at forskerar arbeider i retning av ei perfekt verd, medan praktiskarar arbeider for å få ei mangelfull verd til å fungere. Yanow i Irgens (2011) meiner at ekspertar innehar teoretisk «skolsk» kunnskap der kunnskapen er i samsvar med normer som pregar skule- og utdanningsfeltet, heller enn praksisfeltet. Praktiskarar har derimot ein praksisbasert kvardagsleg kunnskap. I fylgje Irgens (2011) blir evna til å improvisere naudsynt for å handtere uventa situasjonar når planer og prosedyrar ikkje gjev løysingane.

2.2 Ulike syn på kunnskapsutvikling

Samanhengen mellom læring, kunnskapsutvikling, kompetanse og prestasjonsforbetring gjennom endring av åtferd er ifølge Lai (2004) at læring utviklar kunnskap og kompetanse som i neste omgang kan påverke vår åtferd. Den nye åtferda kan i neste omgang føre til prestasjonsforbetringar (Gotvassli i Irgens og Wennes 2011)

Kunnskap kan sjåast på under ulike perspektiv, det strukturelle perspektivet, det sosiokulturelle perspektivet og det som etter kvart har blitt kalla Den tredje vei. Eg vel å presentere desse for å vise begge sider, men og at begge sider i kombinasjon er kanskje den mest hensiktsmessige måten og tilnærminga til organisasjon og utvikling.

2.2.1 Kunnskap i det strukturelle perspektivet

Kunnskap er noko individ og organisasjonar har som ei behaldning, som kan identifiserast, behandlast og spreia til andre. Ei slik forståing er ofte basert på modellar frå individualpsykologien og kognitivismen.

Kunnskapen kan identifiserast, og brukast for å analysere praksissituasjonen og eventuelt handle i praksis. Det er gjennom rasjonell og analytisk tenking og bruken av vår fornuft at vi kan minimalisere den øydeleggande effekten frå våre sansar og subjektive inntrykk. Dette skiljet mellom teori og praksis, mellom subjekt (the knower) og objekt (the known) har lange historiske røter hevdar Gotvassli (i Irgens og Wennes) og viser til Nicolini, Gherardi og Yanow 2003.

Utviklinga av ekspertsystem basert på intensiv bruk av informasjonsteknologi er ein del av denne retninga. Morgan uttrykkjer det slik: Organisasjonar er informasjonssystem. Dei er kommunikasjonssystem. Og dei er beslutningssystem. Derfor kjem vi langt med å sjå dei som informasjonsbehandlande hjernar, -og viser til beslutningsteorien som vart utvikla av Herbert Simon i samarbeid med James March ved Carnegie Institute of Technology (Morgan 2004 : 88).

2.2.2 Kunnskap i det sosiokulturelle perspektivet

Kunnskap og kunnskapsutvikling er primært basert på ulike prosessar i organisasjonen, særleg då sosiokulturelle prosessar som skjer i handling og i praksis.

Synspunktet er at kunnskapsutvikling i organisasjonar ikkje berre kan forståast som ein mental prosess hos einskildindivid, men tvert om, det må forståast som ein sosial ekspertise. Det vil sei at kunnskap i praksisfeltet vil være stilt i ein historisk, sosial og kulturell samanheng der den både vert skapt og blir innleira i ulike former og media.

Det er mange betegnelsar eller tilnærmingar til det sosiokulturelle perspektivet på læring, men felles for desse er forståelsen av læring som eit sett av aktivitetar som er voven inn i ein kompleks sosial og kulturell kontekst.

Det som er mest nærliggande å trekke fram er læring i praksisfellesskapet. Gotvassli hevdar at praksisfellesskap er sjølve byggesteinen i sosiale læringssystem, det er her kompetansen blir utvikla og lagra. Desse sosiale systema er karakterisert ved felles initiativ, gjensidig engasjement og felles repertoar av handlingar, artefakter, omgrep, diskusjonar og historier. Slike praksisfellesskap gror fram som eit resultat av interaksjonen mellom kompetanse og personlege erfaringar i eit miljø med felles engasjement i ei felles praksisutøving. Ei slik kunnskapsutvikling vil og i høgste grad vere dynamisk ved at den blir forhandla fram i den interaksjonen som skjer i den sosiale praksissituasjonen (Gotvassli i Irgens og Wennes 2011 : 48)

	Strukturperspektivet	Sosiokulturelt perspektiv
	Kunnskap om beholdning	Kunnskap om prosess
Syn på kunnskapsutvikling	Normativt. Viktig å identifisere verdifull kunnskap. Identifisere "beste praksis". Utvikling av metoder og verktøy for kunnskapsoverføring	Deskriptiv. Avdekker hvordan kunnskapen skapes, artikuleres, spres og blir legitimert i organisasjonen.
Underliggende paradigme	Funksjonalistikk. Kunnskap som en objektiv, identifiserbar enhet i organisasjonen.	Tolkende. Kunnskap som en sosial konstruksjon.
Hvordan spre kunnskap i organisasjonen	Kartlegging, utvikling av databaser, rutiner, planer, mål, kontroll, oppfølging, systemer.	Viktig med ulike metoder, legge til rette for sosial interaksjon, aksjonsorientert.
Analysefokus	Organisasjonen og dens kunnskapsbase.	Individer i sosiale kontekster.

Tabell 1 Det strukturelle og sosiokulturelle perspektivet (Gotvassli i Irgens og Wennes 2011 :45)

Gotvassli viser til NOU 2009:12 *Et ansvarlig politi* der det blir presisert kombinasjon av erfaringsbasert kunnskap og analytisk og vitenskapelig fundert kunnskap. Han konkluderer med at ei slik presisering understrekar og at todelinga av synet på kunnskap- det strukturelle og det sosiokulturelle- ikkje nødvendigvis er to utelukkande kategoriar (Gotvassli i Irgens og Wennes 2011).

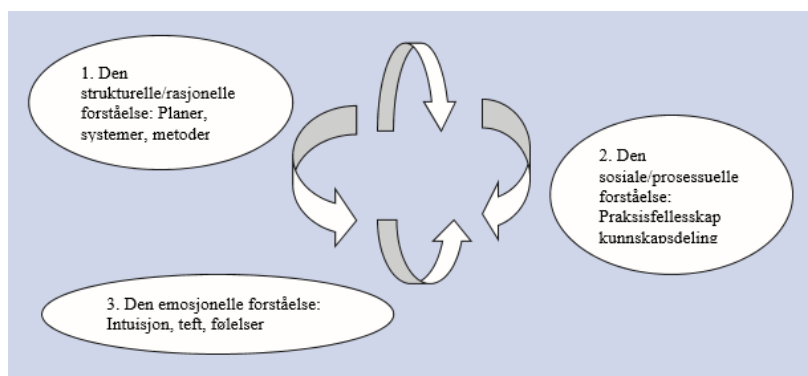
2.2.3 Den tredje vei- betydningen av intuisjon, teft og følelser

Den tredje vei tar mykje av det same utgangspunktet som det sosiokulturelle perspektivet, men omfattar i tillegg vektlegginga av intuisjon, teft, følelser og bruk av kroppslege sansar (Elkjær 2004).Kunnskapsutvikling skjer også gjennom intuisjon, teft og følelser. God mestring i praksissituasjonen i utføring av oppgåver, føreset sosiale prosessar som gir høve til tolking og innleving frå aktøren si side. Følelser, teft og intuisjon har tradisjonelt hatt liten plass og lav status i organisasjonsforskning. Den rådande forståinga har vore den objektiverte, dualistiske kroppen. I omgrepet dualistisk ligg det ei forståing av eit skilje mellom kropp og sjel, kropp og omverda. Som eit motstykke til oppfatninga av kroppen som eit objekt har filosofen Maurice Merleau- Ponty (2004) presentert gjennom Gotvassli, teke i bruk omgrepet den levande kroppen. Han hevdar at vi er vår kropp, og kroppen er personen.

Merleau-Ponty oppfattar kroppen som sentrum for sansing, opplevelse, erfaring og erkjening. Han seier vidare at følelser er i kroppen, i ansiktet og gestane. Kroppen er også rasjonell, i den forstand at den er basis for vårt forhold til andre menneske.

Gotvassli påpeikar at desse tre perspektiva ikkje nødvendigvis står i motsetning til kvarandre,

dei treng ikkje vere gjensidig utelatande kategoriar. Poenget er snarare å få til eit godt samspel mellom dei ulike forståingsrammene, struktur, planar, læring i praksisfellesskapet og bruk av intuisjon, teft og følelsar. Dette er illustrert i tabell under.



Figur 1. Samspill mellom ulike elementer (Fritt etter Gotvassli) i (Irgens og Wennes 2011)

Gotvassli viser til eit eksempel frå kokkeyrket for å belyse dette. Ein god kokk må kjenne til grunnoppskrifta, kunne teorien sin, ha ein grunnstruktur, det er også viktig å få idear frå andre, lære gjennom arbeidspraksis med andre. Men ein mesterkokk tar også i bruk teft og følelsar, improvisasjon og kreativitet.

2.2.4 Instrumentell tilnærming eller konstruktivistisk tilnærming

Irgens (2011) tek oss med på ei tilnærming med «det kunstneriske øyet» og det «vitenskaplige øyet». Den instrumentelle tradisjonen er prega av verdiar og prinsipp frå naturvitenskapen og legg vekt på planlagd endring, struktur og styring. Den fortolkande, konstruktivistiske retninga har vokse ut av hermeneutisk og fenomenologisk filosofi, kunst og andre humanistiske fag, og legg vekt på kvalitative fenomen som meiningsskaping, fortolkningar, kreativitet, verdiar og emosjonar. Irgens (2011) brukar «det kunstneriske øyet» og «det vitenskaplige øyet» som symbol. Det «vitenskaplige øyet» pregar den instrumentelle tradisjonen og «det kunstneriske øyet» er synsvinkelen i den fortolkande tradisjonen. Irgens framhevar viktigheita av å kjenne til korleis desse ulike tradisjonane er uttrykk for forståingsformer som bygger på ulike logikkar og verdiar, og korleis dei favoriserer ulike fenomen, korleis dei pregar oss i kvardagen, og korleis vi kan dra nytte av dei begge til å utvikle ein betre praksis.

« Av og til vil det ene øyet være det beste, av og til det andre, men først og fremst er god praksis et resultat av at vi klarer å anvende begge øyner samtidig(Irgens 2011:214)

Forståingsformene som pregar oss styrer vår merksemd og påverkar våre val og responsar. I det «vitenskaplige øyes» instrumentelle perspektiv vert vi raskt trekte mot overflatefenomen og det som lett kan identifiserast, avgrensast, målast og styrast. I det «kunstneriske øyes» fortolkande perspektiv er det djupfenomen som meiningsskaping, følelsar og verdiar som fort vert gjenstand for merksemd. Saman kan dei to auga gi oss meir heilskapleg og realistisk forståing av verkelegheita (Cassier, 1944; Damasio,2001) i (Irgens 2011).

I ein praktisk situasjon smeltar perspektiva saman til ein måte å sjå og handle på. Når ein er verkeleg dyktig i dei oppgåvene ein skal handtere, ser ein kva som føregår og vel samstundes eigna respons (Schön, 1983; Berliner, 1994; Damasio 1994; Dreyfus & Dreyfus,1999) i (Irgens 2011). Kunnskapen er blitt ein del av ein og innvoven i tanke og handling.

2.3 Verdiar og organisasjonskultur

2.3.1 Organisasjonskultur

Eg vil her ta utgangspunkt i det funksjonelle perspektivet. Organisasjonskulturen vil då bli sett på som eit resultat av ein lang prosess. Verdiar og normer veks fram som svar på behovet for å tilpasse seg omgjevnadane og skape ein godt integrert organisasjon. Ein av representantane for dette perspektivet er Edgar Schein (1987). Han ser på organisasjonskulturen som ei integrasjonsmekanisme som skapar samkjensle og tilhørysel og som gjer det lettare å tilpasse seg omgjevnaden. Schein definerer organisasjonskultur slik:

«Organisasjonskulturen representerer eit mønster av grunnleggande tankar – skapte, oppdaga, eller utvikla av ei gitt gruppe etter kvart som den lærer å meistre problema sine med ekstern tilpassing og intern integrasjon- som har fungert tilstrekkeleg bra til at det blir betrakta som sant, og at det vert lært bort til nye medlemmar som den rette måten å oppfatte, tenke og føle på i forhold til desse problema». (Schein 1987) i (Busch 2012 : 62).

Organisasjonskulturen bidrar altså til å skape ein felles oppfatning av den ytre verkelegheita og ein felles måte å forholde seg til den på. Dei viktigaste elementa i i organisasjonskulturen er felles verkelegheitsoppfatning og felles verdiar.

Tor Busch uttalar at verken eit samfunn eller ein organisasjon kan fungere utan felles verdiar (Busch 2012) Verdiane skapar tryggleik og tillit og gjer det muleg å leve saman i harmoni. Dei gjer det og lettare å ta avgjerder. Handlingsrommet vert redusert, og alternativ som bryt

med sentrale verdiar vert uaktuelle. Verdiane påverkar difor i stor grad vår åtferd. Han poengterer at dette er særleg viktig for profesjonelle medarbeidarar i offentleg sektor. Mange av deira arbeidsoppgåver er lite strukturerte, og dei må bruke skjøn og kompetanse for å løyse komplekse utfordringar. Eit bevisst forhold til kva verdiar som dominerer i ein organisasjon, er difor heilt nødvendig for å kunne utøve det han omtalar som verdibasert leiing (Busch 2012).

2.3.2 Leiing som prosess og verdibasert leiing

Bush viser til Johnsen (1984, 2002, 2006) som definerer leiing som eit målformulerande, problemløysande og språkskapande samspel mellom relevante personar. Det inneber at alle medarbeidarane i større eller mindre grad kan delta i leiingsprosessar, uansett kor dei er plassert i eit organisasjonshierarki. I kunnskapsorganisasjonar der medarbeidarane har stor fridom i arbeidsutføringa er eit slikt utgangspunkt særleg relevant.

Bush hevdar at det har vokse fram ein auka forståing av leiar sin kommunikative funksjon, det vil sei korleis leiinga gjennom samspel formulerer måla for organisasjonen, viktigheita av felles visjon og språket si tyding for at medarbeidarar med ulike profesjonar skal kunne forstå kvarandre. Leiingsprosessen føregår difor blant aktørar med ulike forståingsrammer og verkelegheitsoppfatningar.

Busch(2012) definerer verdibasert leiing slik:

«Verdibasert leiing er eit målformulerande, problemløysande, språkskapande og verdiutviklande samspel, forankra i organisasjonen sine verdiar og høge etiske standard, som kan utøvast på både individnivå, gruppenivå og organisasjonsnivå .

2.3.3 Profesjon

Profesjonen representerer ein spesiell kompetanse, og profesjonalisme handlar om det kompetansemessige innhaldet i eit yrke. Dei to viktigaste dimensjonane i kompetanse er kunnskap og ferdigheiter. Kunnskapar representerer ei teoretisk innsikt om korleis spesifikke oppgåver innan profesjonen skal utførast. Ferdigheiter er evna til å utføre ei bestemt handling i praksis, og denne evna må også utviklast i praksis (Busch 2012). Innafor profesjonelle yrker vil yrkesutøvarane møte heilt unike situasjonar, og det betyr at det ikkje er muleg å ha eit sett med reglar for korleis ei oppgåve skal utførast. Profesjonelle

yrkesutøvarar må difor bruke skjøn, og dei må velje ein framgangsmåte som dei trur vil eigne seg i den aktuelle situasjonen. Dette er ein type kompetanse som det tek lang tid å utvikle og den må primært utviklast i praksis. Mykje av denne kompetansen kan omtalast som tause (Polany 1974) (Busch 2012). Oppgåvene som vert utført i profesjonelle yrker, har difor høg kompleksitet. Det vert stilt krav til kunnskap og ferdigheiter, mange av dei er tause, og det må utøvast mykje skjøn (Bush 2012).

2.3.4 Profesjonell organisasjon

Henry Mintzberg (1983) i Tor Busch (2012) omtalar profesjonstunge organisasjonar som profesjonelle byråkrati. Han brukar dette omgrepet for å få fram at dei både har store innslag av profesjonelle medarbeidarar, og at dei har sterke byråkratiske trekk. Dei byråkratiske trekkene er knytte til profesjonelle standardar, som etter Mintzberg si meining kan vere vel så byråkratiske som formelle reglar. Det betyr at metodane som er utvikla innafor profesjonane, er svært styrande for åtferda til den profesjonelle medarbeidaren (Busch 2012)

Busch (2012) held fram at det finns fleire måtar å styre ein organisasjon på, og skil mellom direkte overvaking og ei form for standardisering. Når det gjeld standardisering, kan vi skilje mellom standardisering av reglar,- regelstyring, standardisering av resultat ,- mål – og resultatstyring, og standardisering av kunnskap. Det er styringsforma standardisering av kunnskap som er typisk for profesjonelle byråkrati. Dei vert styrte ved at dei tilsette må tilfredsstille spesifikke krav til utdanning.

Bush viser til Mintzberg og hevdar at det som særpregar eit profesjonelt byråkrati kan summerast opp i fylgjande punkt:

1. Hovudfokus på tenesteproduksjon,- ein stor del av dei tilsette vil arbeide med produksjon av tenester til brukerar
2. Stor grad av desentralisering,- avgjerdsmyndigheita er flytta langt ned i organisasjonen. Det vil sei at profesjonelle medarbeidarar har fått stort handlingsrom,- dei har stor autonomi i jobben
3. Stor grad av spesialisering,- profesjonane er spesialiserte og dette vert vidareført med at og profesjonsutøvarane er spesialiserte
4. Styring gjennom formelle krav til tilsette sine kvalifikasjonar,- på bakgrunn av at dei profesjonelle må arbeide i tett kontakt med bruker og må ha stor fridom i

arbeidsutføringa, det må utøvast skjøn og det er vanskeleg å måle resultatet av arbeidet på ein god måte.

På grunn av at dei profesjonelle må arbeide i tett kontakt med brukarane og ha stor fridom i arbeidsutføringa, er det vanskeleg for andre å drive overvaking. Det må i stor grad utøvast skjøn i arbeidsutføringa, og det er difor vanskeleg å nytte regelstyring fullt ut. Det kan og vere vanskeleg å måle resultat av arbeidet på ein god måte, jobben er kompleks og resultatet er avhengig av ei rekke forhold som dei profesjonelle ikkje kan påverke. Det er difor vanskeleg å nytte resultatstyring.

Busch hevdar at standardisering av kunnskap altså er den einaste av dei formelle styringsformene som lett let seg implementere i profesjonelle organisasjonar.

For at styringsforma standardisering av kunnskap skal fungere godt, må organisasjonen ha kompetente og samvitsfulle medarbeidarar. Elles står organisasjonen ovafor store styringsmessige utfordringar. Då kan stort handlingsrom gje medarbeidarane sjanse til å ignorere interessene til både brukarar, kollegaer og organisasjonen (Mintzberg 1983) i (Busch 2012).

Bruk av meir regelstyring kan redusere dei profesjonelle sine mulegheiter til å utnytte sin spesielle kompetanse. Dei må fylgje byråkratiske reglar i staden for sitt eige skjøn, og resultatet kan bli dårlegare kvalitet. Bruk av resultatstyring kan sette fokus på områder som lett let seg måle. Det kan føre til at viktige områder som ikkje let seg måle vert neglisjerte (Busch 2012).

Bush seier vidare at i praksis føregår det naturlegvis både regelstyring og resultatstyring i alle profesjonelle organisasjonar, men at det er viktig å vite at desse formene har sine avgrensingar : «Dette er bakgrunnen for at verdistyring eller verdibasert leining fremheves som en viktig styreform i profesjonstunge organisasjoner (Ouchi 1979). Det bidrar til en form for selvstyring som kan fungere godt i situasjoner hvor det er vanskelig å etablere regler og vanskelig å måle resultater» (Busch 2012 : 24)

2.3.5 Profesjonelle medarbeidarar

Profesjonalisme handlar om det kompetansemessige innhaldet i eit yrke. Dei to viktigaste dimensjonane i kompetanse er kunnskap og ferdigheiter. Kunnskap representerer ei teoretisk innsikt om korleis spesifikke oppgåver innafor profesjonen skal utførast.

Ferdigheiter er evna til å utføre ei bestemt handling i praksis. Denne ferdigheita må utviklast i

praksis. Busch 2012 hevdar også at ein profesjon representerer bestemte evner eller personlege eigenskapar. Kompetansegrunnlaget må delvis vere formalisert, det vil sei at det kan beskrivast og formidlast i ein utdanningssituasjon. Kompleksiteten må dessutan vere så stor at det tek lang tid å utvikle den nødvendige kompetansen. I tillegg må ein stor del av kompetansen vere av ein slik karakter at den ikkje kan beskrivast eller formaliserast (Noordegraaf 2007) i (Busch 2012). Det betyr at det ikkje er muleg å sette opp eit sett med reglar for korleis ei oppgåve skal utførast. Bakgrunnen for dette er at innafor profesjonelle yrker vil medarbeidarane møte heilt unike situasjonar.

Profesjonelle yrkesutøvarar må difor bruke skjøn, og dei må velje ein framgangsmåte som dei trur eignar seg i den aktuelle situasjonen, dette er ein kompetanse som primært må utviklast i praksis. Mykje av denne kompetansen kan beskrivast som taus(Polanyi 1974) i (Busch 2012)

Andre særtrekk ved profesjonar er at dei har kontroll over eit avgrensa fagfelt, står i ein beskytta situasjon på arbeidsmarknaden, bygger på eit spesifikt høgare studium, og bygger på ein ideologi med fokus på kvalitet.

Busch viser til Freidson (2001) og trekk fram at profesjonane bygger på eit spesifikt ideologisk og verdimesig grunnlag. Det inneber at utøvarane har større plikt til å gjere ein god jobb enn å oppnå eiga økonomisk vinning, at dei er meir opptekne av kvalitet enn effektivitet. Dette er verdiar som er grunnfesta i samfunnet, noko som styrkar profesjonane sin legitimitet (Busch 2012).

Kunnskapsarbeidarar omfattar både profesjonelle og personar med høg disiplinert kunnskap. Dei har høge kunnskapar på sitt fagområde, men er ikkje nødvendigvis medlemmar av noko profesjon. Dei vert motiverte primært av fylgjande fire faktorar; personleg vekst, autonomi, av å oppnå mål og rettferdig avlønning.

Eit anna punkt som Busch 2012 trekk fram som viktig er korleis profesjonelle yrkesutøvarar tenkjer og resonnerer. Forsking har vist at det finns spor av mange rasjonalitetar i profesjonelle organisasjonar. Det er blant anna identifisert byråkratisk, forretningsmessig og profesjonsorientert rasjonalitet(Fjellvær 2010) i (Busch 2012). Den byråkratiske rasjonaliteten legg vekt på system, rutiner og struktur. I ein avgjerdsituasjon er det rasjonelt å identifisere kva formelle reglar som gjeld og følgje dei.

Den forretningsmessige rasjonaliteten representerer ein mål-middel- tankegang og set hovudfokus på resultat, og det er rasjonelt å finne dei midla som gir best måloppnåelse.

Den profesjonsorienterte rasjonaliteten bygger på eit anna grunnlag. Profesjonelle medarbeidarar forhold seg og til formelle reglar og søker finne framgangsmåtar som gjev gode resultat. Men dette skjer innafor dei rammene som er sett av profesjonskulturen, avgjerder vert rettferdiggjorde med at dei byggjer på profesjonelle normer, verdiar og retningslinjer (Busch 2012).

Dette viser tre ulike måtar å resonnerer på, noko som kan føre til kommunikasjonsproblem og konflikthar i profesjonstunge organisasjonar. Ein profesjonell medarbeidar må forholde seg både til krav om å fylgje formelle reglar, krav om å finne kostnadsreduserande tiltak og krav om å fylgje profesjonelle standardar. Og desse krava kan vere i konflikt med kvarandre.

Busch hevdar at for å kunne utøve leiing blant profesjonelle medarbeidarar er det viktig å ha innsikt i den rasjonaliteten som dominerer innafor profesjonen. Verdibasert leiing forutset at leiinga har innsikt i dei profesjonelle verdiane (Busch 2012).

2.4 Team og grupper

2.4.1 Team

Endre Sjøvold definerer ei gruppe eller team som tre eller fleire personar som har eit felles mål og samhandlar for å nå dette målet (Sjøvold 2006) . Det å være medlem av ei gruppe eller eit team handlar altså om å samhandle. Med samhandling meiner ein i denne samanhengen å dele tankar, idear og ressursar slik at kvar og ein saman blir noko meir enn kvar og ein aleine. Sjøvold påpeikar at det ser ut til å eksistere ei grunnleggande tru på at vi evner å være meir kreative i grupper enn aleine, men og at forskning viser det motsette, at vi produserer meir kreative idear når vi sit for oss sjølv (Taylor m. fl 1958 i Sjøvold 2006) . Steiner (1972) i Sjøvold 2006 foreslår at dersom gruppa skal yte optimalt, må medlemmane(til saman) både ha dei ressursane som oppgåva krev og vere i stand til å dele og utnytte desse ressursane. Dei krava oppgåva stiller, avgjer kva som er den mest effektive arbeidsforma teamet vel. Steiner seier vidare at dei fleste grupper ikkje maktar å utnytte dei ressursane medlemmane isolert sett representerer, og meiner at noko av desse ressursane går tapt i gruppa sitt forsøk på å samhandle.

Han definerer si lov om prosesstap som :

Observert produktivitet = produktivitetspotensial – prosesstap

Produktivitetspotensialet er det ein skulle forvente dersom all den kompetanse, erfaring og

ferdigheit som gruppa sine medlemmar innehar, blei kombinert på ein optimal måte i forhold til oppgåva som skal løysast. Vi snakkar om sosial fasilitering,- menneske yter betre saman med andre, og sosial loffing,- menneske yter dårlegare ilag med andre der den einskilde sin innsats kan kamuflerast, f eks i store grupper. (Sjøvold 2006)

Klev og Levin(2002) peikar på tre forhold som gjer at teamorganisering er viktig i arbeidsorganisering. For det første, seier dei ,er teamet den enklaste, sjølvorganiserte eininga. Medlemmane i teamet kan fordele arbeidsoppgåver og roller og samstundes ha oversikt over korleis eige bidrag spelar inn mot andre.

Det andre er at oppgåver som skal løysast i praksis, krev eit godt samarbeidande team. Komplekse oppgåver krev tett samarbeid for at ulik ekspertise og forskjellige ferdigheiter skal kunne utnyttast i tett samarbeid. Kunnskapen som ligg til grunn for å finne ut korleis ein kan handtere nye utfordringar, ligg svært sjeldan hos ein einskild person, men må som oftast skapast gjennom samarbeid. Det handlar om å utnytte kvarandre sin særskilde fagekspertise, og like mykje om å finne roller i sjølve samarbeidet der kvar einskild kan spele på sin eigen styrke og samstundes bidra til den totale utviklinga. (Levin og Klev 2002 :148)

Det tredje forholdet handlar om teamet som ei enkel mekanisme for utvikling, spreiding og forvaltning av arbeidskunnskap. Kunnskap vert skapt gjennom samhandling, vert delt gjennom samarbeid og direkte dialogar om praktiske arbeidsoppgåver og vert bevart og spreidd gjennom ein straum av uformelle forteljingar og småprat i eit arbeidsfellesskap. Klev og Levin påpeikar at det er viktig å ikkje berre sjå på teamorganisering som eit verkemiddel for å få løyst oppgåver effektivt, men og som eit viktig verkemiddel for å støtte uformelle læringsprosessar og for sosialisering og ny utvikling. Eit studie som illustrerer dette poenget er Julian Orrs undersøking av arbeidsfellesskapet til servicepersonalet i Xerox (1996) i (Sjøvold 2006). Reparatørane brukte ikkje manualane som var utvikla for å støtte vedlikehaldsarbeidet . Dei brukte den uformelle kommunikasjonen i arbeidsfellesskapet seg imellom. Dei utveksla historier om idear og særegheter, om kva som fungerte og ikkje. Dei viktigaste kunnskapsprosessane låg med andre ord ikkje i dei systema som var skapt bevisst for formålet, men i det uformelle som blei gjort muleg av direkte kontakt og dialog mellom folk som hadde kopimaskinenes feil og verkemåtar som felles praksis. (Levin og Klev 2002 :149)

2.4.2 Praksisfellesskap

Tor Busch (2012) omtalar praksisfellesskap og seier det er prega av eit felles engasjement og ei felles forplikting, og har ei sterk interesse for å møtast i ein læringsssamanheng. Medlemmane av eit praksisfellesskap har eit felles mål og ein felles visjon, og dei føler seg ansvarlege for å realisere denne visjonen. Medlemmane har også eit felles repertoar av metodar og verkemidlar. Det kan vere konkrete metodar som vert nytta til å løyse spesifikke oppgåver, eller det kan vere ei felles forståing av korleis ting heng i hop. Innafor eit praksisfellesskap vil det utvikle seg ein identitet som er sterkt kopla til praksis. Det vil sei at identiteten er prega av erfaringa som vert skapt i det daglege arbeidet (Busch 2012).

2.5 Kunnskapsdeling

Det kan vere to formål med å dele kunnskap, - ønske om å skape ny kunnskap og ønsket om å bli betre til å utnytte den eksisterande kunnskapen. Ny kunnskap vert skapt blant anna ved at kunnskap frå ulike fagområder- eller grupper av ekspertar- vert kombinert på måtar dei ikkje tidlegare har prøvd. Dermed vert det skapt mulegheit for at den enkelte gruppe av fagfolk- gjennom hjelp frå den andre gruppe fagfolk- ser på si eiga faglegheit på andre måtar enn dei elles ville ha gjort, og det kan oppstå ny kunnskap som kan føre til innovasjon (Holdt Christensen 2004) Når formålet med kunnskapsdeling er å bli betre til å utnytte den kunnskapen som allereide er i organisasjonen definerer Holdt Christensen Kunnskapsdeling slik:

Kunnskapsdeling handler om at identificere allerede eksisterende og tilgjengelig viden, for derefter at overføre, anvende – og eventuelt lagre – denne viden til at løse konkrete aktiviteter hurtigere, bedre og mer sikkert end de ellers ville være blevet løst.» (2005:26). Han omtalar ei rekke forhold som har innverknad på kunnskapsdeling. Kunnskapsdeling vert beskrive som tre delprosessar, å identifisere, overføre og anvende kunnskap. Holdt Christensen held vidare fram at det er to sentrale element i prosessen med å dele kunnskap, - sjølve kunnskapen og relasjonen mellom dei som deler kunnskap med kvarandre. Kunnskapsdeling handlar både om å lære og å handle fordi det har ein føresetnad i seg at medarbeidaren sjølv gjennomfører ei handling som gir erfaring. I andre tilfelle kan behovet for kunnskapsdeling vere ein konsekvens av den avhengigheit som er mellom ulike oppgåver i verksemda (Holdt Christensen 2004).

Holdt Christensen viser til eiga forskning på kunnskapsdeling i danske verksemder og framhevar at kunnskapsdeling ikkje alltid bør oppfattast som ein straum av kunnskap som

bevegar seg frå ein avsendar av kunnskap til ein mottakar av kunnskap, og at det er denne mottakaren som er den som oppnår dei fleste fordelane med å dele kunnskap. Han seier at kunnskapsdeling snarare er eit byteforhold, og utgangspunktet for dette byteforholdet er at personar gjerne vil dele kunnskap, og ikkje at kunnskap ikkje vert delt fordi kunnskap vert sett på som makt og kunnskapsdeling dermed er det same som å avgje makt. (Holdt Christensen 2004)

**Den relasjonsbaserte kunnskap,-* beskriv kunnskap om kven eller kva som har kunnskap, og denne typen kunnskap er både ein igangsetjar av,- og ei kjelde til dei andre tre typane kunnskap.

Holdt Christensen snakkar om verksemder sin «verdifulle kunnskap» og deler den inn i fire kategoriar som han kallar

**Den faglege kunnskapen;-* kan vere tileigna gjennom utdanning, opplæring og praksis.

**Den koordinerande kunnskapen,-* den sikrar at den faglege kunnskapen vert koordinert til ein samla innsats. Den koordinerande kunnskapen beskriv korleis den enkelte sin kunnskap er tenkt som bidrag inn i verksemda sine samla aktivitetar, og korleis den enkelte sin kunnskap faktisk bidreg.

**Den objektbaserte kunnskap;* beskriv bruken av den faglege eller koordinerande kunnskapen om eit objekt.

**Den relasjonsbaserte kunnskap,-* beskriv kunnskap om kven eller kva som har kunnskap, og denne typen kunnskap er både ein igangsetjar av,- og ei kjelde til dei andre tre typane kunnskap.

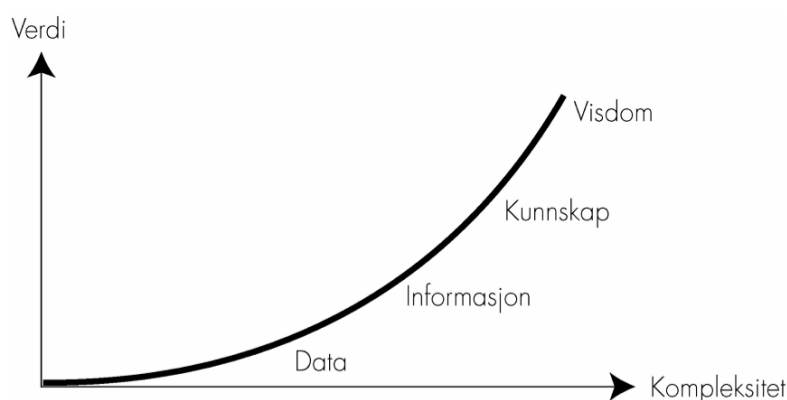
Dei fire typane kunnskapar finns i ulik grad i aktivitetar i verksemder, og i ulik storleiksorden. Holdt Christensen framhevar at den relasjonsbaserte kunnskapen og særleg den objektbaserte kunnskapen er særleg framtreidande i tidlegare studiar av kunnskapsdeling. Den relasjonsbaserte kunnskapen, som han hevdar er fundamentet for kunnskapsdeling, har ikkje vore så mykje gjenstand for diskusjon om korleis dele betre. Han påpeikar at det er viktig å få tilgang til i ny relasjonsbasert kunnskap for ikkje å bli låst til ein fast struktur der ein møter dei same menneska og snakkar om dei same problema, han snakkar om kunnskapsklikkar som dyrkar det vi veit i staden for det andre også veit.

Den «verdifulle kunnskapen» har altså ulike uttrykk som på den eine sida avspeglar det mangfaldet av kunnskap som eksisterer i verksemda, og på den andre sida understrekar behovet for å koordinere dette mangfaldet. Kunnskapsdeling er slik ein prosess som ikkje

berre skal sikre betre utnytting av den eksisterande kunnskapen, men og ein prosess som er ein føresetnad for å kunne utføre aktivitetar der ein er avhengig av ulik kunnskap og andre sin kunnskap (Holdt Christensen 2004).

2.5.1 Kunnskap og kompetanse

Gottschalk (2004) framhevar at kunnskap er ein fornybar ressurs som kan brukast gjentekne gonger og som finns i menneskehjernen.



Figur 2. Kunnskap i et verdihierarki (Gottschalck 2004)

Petter Gottschalk presenterer ein modell der han skil mellom kunnskap, data , visdom og informasjon. Data er informasjon som ikkje er sett i samanheng, når data blir sett inn i ein samanheng som gir meining kallar han det informasjon. Informasjon er altså tolka data, og informasjon blir til kunnskap når den vert kombinert med erfaring, kontekst, forståing og refleksjon. Vidare seier Gottshalck at kunnskap koplta til læring, innsikt og dømmekraft er visdom.

Kunnskap er sosialt konstruert. Kva som er kunnskap, er avhengig av definisjon og kva vurdering ein legg til grunn. Kva skil så kunnskap frå kompetanse? Gottschalk hevdar at kompetanse føreset og inkluderer alltid ferdigheiter og evner. Han viser til Lai (1997) som skriv at kompetanse omfattar kunnskap, ferdigheit og evner, og påpeikar at omgrepet også ofte inkluderer holdningar som vilje og pågangsmot. « Kunnskaper handler om å vite, ferdigheter om å kunne gjøre, mens evner viser til grunnleggende egenskaper og forutsetninger i form av personlighet og mentale ressurser» (Gottschalck 2004 :20)

Kunnskap kan på mange måtar sjåast på som ein person sin data- eller informasjonsbase.

Kunnskap viser til «det ein veit», eller det ein « trur ein veit». Ein stor del av ein person sin kunnskap er ikkje bevisst og eksplisitt, men derimot implisitt eller taus kunnskap (Lai 2004).

Ferdigheiter kan definerast som evna til å utføre komplekse, velorganiserte adferdsmønster på ein smidig og tilpassingsdyktig måte for å nå definerte mål. Ferdigheiter er nær knytt til til konkret praktisk handling.

Evner representerer eit individ sitt potensial i form av stabile eigenskapar, kvalitetar, talent og øvrige trekk som påverkar mulegheitene til å utføre oppgåva og for å tileigne seg og ta i bruk ny kunnskap, ferdigheiter og holdningar (Lai 2004). Evne er, slik det er definert her, av ei så stabil og grunnleggande karakter at dei ikkje i vesentleg grad let seg påverke gjennom tileigning av nye kunnskapar, ferdigheiter eller holdningar.

Linda Lai held fram at omgrepet kompetanse stammar frå den latinske termen *competentia* som viser til å være funksjonsdyktig eller å ha tilstrekkeleg kunnskap, vurderingsevne, ferdigheiter eller styrke til å utføre oppgåver og oppnå ønska resultat.

Gullichsen (1997:7) i Lai (2004) peikar på at kompetanse er ingen eigenskap hos eit individ, men eit uttrykk for relasjonen mellom individet og hans/ hennar oppgåver, der vedkommande sine eigenskapar og føresetnader vert prøvd opp mot dei krav som organisasjonen stiller.

Lai vektlegg også *holdningar* som ein komponent i kompetanseomgrepet, og presenterer ein definisjon av kompetanse ; « Kompetanse er dei samla kunnskapar, ferdigheiter, evner og haldningar som gjer det muleg å utføre aktuelle funksjonar og oppgåver i tråd med definerte krav og mål» (Lai 2004 :48) Holdningar blir ikkje alltid sett på som ein av hovudkomponentane i kompetanseomgrepet, men holdningar påverkar direkte korleis oppgåva vert utført, hevdar Lai, og er difor ein viktig indikator for om ein person er kompetent eller ikkje. Holdningar har også betydning for kompetanse i vidare forstand, idet holdningar påverkar tileigning og utnytting av kompetanse. Lai hevdar holdning utgjer ein sentral kompetansekomponent som ein bør ta særleg i betraktning i samband med å skaffe, utvikle og mobilisere kompetanse (Lai 2004).

Kompetanse kan anta mange former, og ulike oppgåver inneber høgst varierende kompetansekrav. Eit grunnleggande skilje, som er basert på korleis kompetanse vert tileigna, går mellom formell kompetanse og realkompetanse. Med formell kompetanse tenkjer ein vanlegvis kompetanse som kan dokumenterast gjennom utdanningssystemet. Den kan bestå av både kunnskap og ferdigheiter- Realkompetanse er utrykk for den samla kompetansen ein person har tileigna seg gjennom formell utdanning, arbeidserfaring, og anna organisasjonsdeltaking, samt gjennom privatliv og familieliv (Lai 2004). Ein person sin

realkompetanse omfattar altså både formell og uformell kompetanse, som er kompetanse ein har utvikla gjennom fortløpande og ustandardisert erfaringslæring i arbeidslivet og på andre arenaer (Lai 2004).

Eit individ sin sosiale kompetanse seier Odd Nordhaug (2008) kan definerast som kunnskap, ferdigheter og evner i forhold til å handtere samarbeid og konflikter med andre for å nå mål ein har sett seg for interaksjon med andre.

Enkelte funksjoner og oppgåver i ein organisasjon kan utførast på grunnlag av generell eller standardisert kompetanse, medan andre funksjonar og oppgåver krev kompetanse som er skreddarsydd til organisasjonen sine mål, oppgåver og behov, det vil sei organisasjonsspesifikk kompetanse (Becker 1983, Nordhaug m fl. 1993) i(Lai 2004)

Lai presiserer at det er eit vesentleg skilje mellom generell og organisasjonsspesifikk kompetanse. Utdanningssystemet tilbyr i all hovudsak standardkompetanse, som og har høg overføringsverdi mellom ulike organisasjonar. Organisasjonsspesifikk kompetanse vert først og fremst utvikla gjennom interne tiltak, både planmessige læringstiltak og erfaringslæring, og har dermed normalt lågare overføringsverdi mellom organisasjonar. (Lai 2004).

Organisasjonsspesifikk kompetanse er også «limet» som held organisasjonen saman og omfattar mellom anna kunnskap om organisasjonskulturen, normer, mål, og strategiar, samt ferdigheter i å bruke organisasjonsspesifikke prosedyrar og rutiner (Lai 2004) Vi kan også her snakke om basiskompetanse og spisskompetanse.

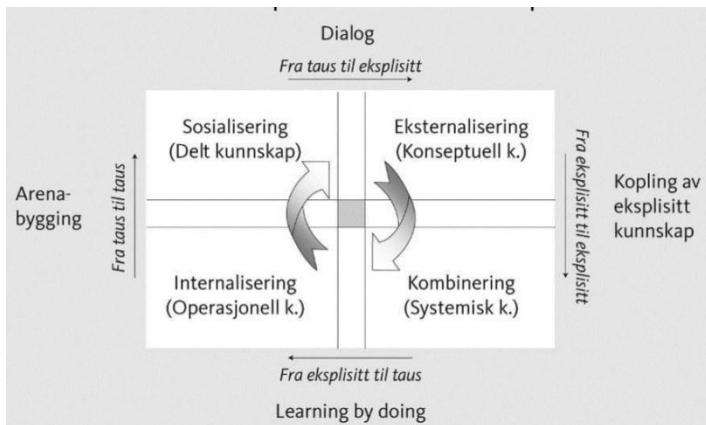
Irgens viser til Weick (1996 s 738) som hevdar at organisasjonslæringsteorien har i altfor stor grad hatt sin oppmerksomhet rettet mot forandring, og altfor lite mot kontinuitet, og seier vidare at dersom vi kun forbind læring med endring, mister vi forståelsen for korleis kontinuitet vert skapt og oppretthelde, og vi risikerer å utvikle manglande «årvåkenhet», med det resultatet at vi ignorerer både problem som veks fram og mulege løysingar (Irgens 2011) s 111. Dette kan være f. eks i tilfeller der ein « fortset på gammal vane» , vi har alltid gjort det slik her hos oss», ein kan verte blind for både eigne måtar å gjere ting på , og bruke gamle tolkingsmåtar på nye ting.

Hvis ein skal unngå at manglande årvåkenhet brer seg, må ein ha fokus på oppdatering, hevdar Weick og Sutcliff; i Irgens (2011) og innsjå at uvitenheit og kunnskap utviklar seg parallelt.

2.5.2 Delingsmodellar

2.5.2.1 Taus til eksplisitt kunnskap

Nonaka og Takeuchi utforma SEKI-modellen for å illustrere korleis kunnskap kan utviklast og delast i arbeidsfellesskap. Modellen har fått namn etter forbokstavane i dei fire fasane i kvadrata



Figur 3. Seki-modellen (etter Nonaka & Takeuchi, 1995) (Irgens 2011)

Irgens presenterer SEKI-modellen og forklarer dei ulike kvadrata og prosessen slik:

Sosialisering er prosessen der taus kunnskap vert delt gjennom samhandling i praksis

Eksternalisering innebær prosessen for å oversette eller artikulere taus kunnskap gjennom dialog og refleksjon slik at den kan bli tilgjengeleg kunnskap for andre. Den individuelle kunnskapen blir gruppekunnskap i skriftleg form, eller i form av metaforar, forteljingar, omgrep og modellar.

Kombinering er prosessar av kommunikasjon og systematisering der omgrepa vert innarbeidde i eit meir komplekst kunnskapssystem. Gjennom sortering, kodifisering, tilføyingar, kombinering og kategorisering oppnår vi ein systemisk kunnskap.

Internalisering krev at kunnskapen blir personleggjort gjennom erfaring. Den er gjennom «learning by doing» blitt ein operasjonell kunnskap som er ein del av ditt erfaringsbaserte handlingsreportoar og slik i ferd med å bli taus igjen. (Irgens 2011 :134-135)

SEKI-modellen har blitt kritisert (Nichols,2000; Snowden, 2002) i (Irgens 2011) og blant

anna blitt oppfatta som at ein snakkar om enten eller når det gjeld taus og eksplisitt kunnskap. Andre, blant anna Stephen Gourlay (2005) kritiserte modellen blant anna for å vere mangelfull empirisk dokumentert og for ikkje å gjere greie for ulike typar av taus kunnskap, og type taus kunnskap som ikkje kan omsetjast til eksplisitt kunnskap, til dømes kunnskap som kan forklarast med lukt.

Nonaka introduserte seinare, ifylge Irgens (2011) omgrepa *ba* og *kunnskapsaktiva* og oppretta igjen eit meir heilskapleg perspektiv. *Ba* er eit japansk ord brukt av den japanske filosofen Kitaro Nishida (1870-1945) for å beskrive eit felles rom for å utvikle relasjonar. *Ba* er med andre ord eit «utviklingsrom» som ein naudsynt føresetnad for at kunnskap skal utviklast og delast. Det andre omgrepet, *kunnskapsaktiva*, handlar om dei ressursane i organisasjonen som fremjar kunnskapsutvikling (Irgens 2011).

Von Krogh, Ichijo og Nonaka framhevar viktigheita av at leiarar støttar kunnskapsutvikling i organisasjonen. Dei snakkar om å skape kunnskap, og med det meiner dei summen av alle dei aktivitetane i ein organisasjon som påverkar kunnskapsutviklinga på ein positiv måte.

Å skape kunnskap inneber både å legge til rette for relasjonsbygging og dialog, og å utvikle ein felles kunnskapsbasis for heile organisasjonen, på tvers av geografiske og kulturelle grenser. På eit djupare nivå kviler det også på ein ny forståing av tydinga følelsar og omsorg har i ein organisasjon. Det betyr noko korleis menneske oppfører seg mot kvarandre, og kreativitet må oppmuntrast – det må til og med vere lov å leike (Von Krogh, Ichijo og Nonaka 2001).

Ved hjelp av «fem hjelparar» viser dei ei praktisk tilnærming til å skape kunnskap . Det dreier seg om 1) å formulere ein kunnskapsvisjon, 2) få i gang samtaler, 3) å mobilisere kunnskapsaktivistar, 4) å utforme den rette konteksten, 5) å gjere lokal kunnskap global. Kor vellykka kunnskapsutviklinga skal bli er avhengig av korleis menneska i organisasjonen forhold seg til kvarandre i prosessen.

Kunnskapsarbeiderar kan ikkje tvingast til kreativitet eller informasjonsutveksling.

Tradisjonelle system for kompensasjon og honorering innafor hierarkiske verkar heller ikkje tilstrekkeleg motiverande til at tilsette utviklar dei solide relasjonane som er nødvendig for vedvarande kunnskapsutvikling.» Det er med andre ord på høg tid at leiarar set omsorg øvst på dagsordenDei kan starte med å bygge omsorg inn i organisasjonen sine forbindelseslinjer – for det er nettopp her kunnskap vert skapt», seier forfattarane von Krogh, Ichijo og Nonaka (2001:19).

Å skape kunnskap i organisasjonen består av fem skritt 1) å dele den tause kunnskapen, 2)

utvikle begrep, 3) rettferdiggjere omgrep, 4) utforme ein prosedyre, 5) forsterke kunnskapen og gjere den tverrfagleg.

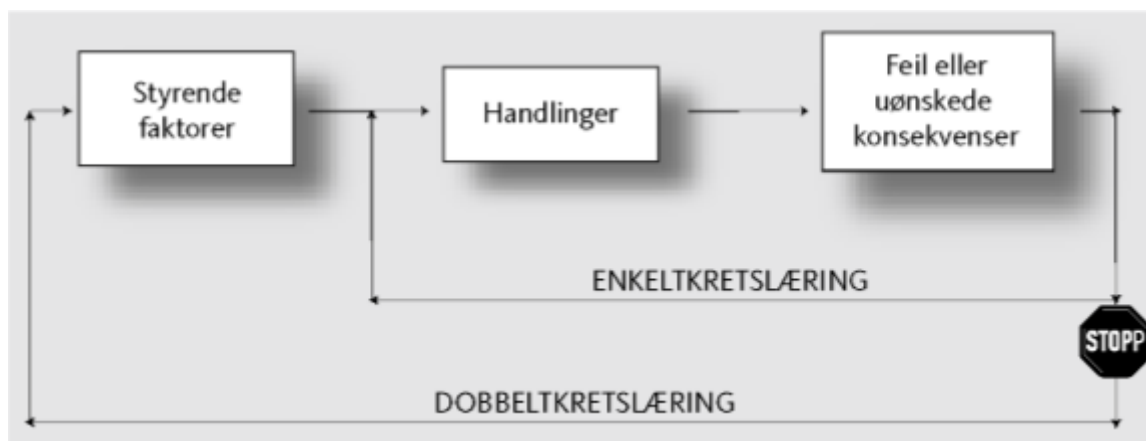
Ein kunnskapsarbeider må inneha mange ulike talent i følgje von Krogh, Ichijo og Nonaka. «Han eller hun må være en tenker, en teamarbeider, en teamleder, en kritiker, en som kan ta avgjørelser på selvstendig grunnlag, må kunne tilpasse seg, ta ansvar osv. Målet for kunnskapslederen er egentlig å stimulere den enkelte profesjonelle til å gjøre en best mulig jobb mens de samler kunnskap og omdanner den til noe selskapet trenger, det kan være nye rutiner, ny kunnskap om kundene eller ny produktkunnskap» (2001:27).

Dei tre forfattarane hevdar samtidig at den viktigaste kvaliteten ved kunnskapsarbeidaren er menneskelegheita. Det er berre ved å være menneskelege at arbeidere kan bli kunnskapsarbeider. Dersom ein avgrensar kategorien kunnskapsarbeider til å gjelde bestemte typar profesjonelle tilsette, risikerer ein å redusere bedrifta si evne til å utløyse det potensialet som finns i den samla arbeidsstokken. Kunnskapsutviklinga skjer til dømes når teknikeren i samarbeid med teamet sitt finn ein ny måte å framstille eit produkt på... eller ein ung assistent med data som hobby har forslag til nye måtar å presentere selskapet på verdensveven.» Kunnskapsarbeid er med andre ord ein menneskeleg tilstand, ikkje ein privilegert» (Von Krogh, Ichijo og Nonaka 2001:27)

2.5.2.2 Enkel- og dobbelkretslæring

Argyris i Irgens (2007) forklarar enkeltkretslæring som om vi justerer eller tilpassar det vi allerede held på med. Enkeltkretslæring endrar ikkje dei grunnleggande føresetnadane- som normer og styrande verdiar- som organisasjonen opererer innafor. Enkeltkretslæring opprettheld status quo innanfor eksisterande rammer. Feil kan kanskje bli korrigerte, men årsaker som ligg til grunn for feilen blir ikkje teken tak i.

Dobbelkretslæring gir derimot mulegheit til innovasjon og nytenking ved at det vert sett spørsmålsteikn ved eksisterande normer og verdiar. Det går ein ekstra krets tilbake til det grunnleggande, og dersom årsakene til dei uønska resultata ligg i dei styrande variablane, blir dei forsøkt endra.



Figur 4. Ulike grader av læring (etter Argyris, 1990) (Irgens 2011)

Dobbeltkretslæring er altså kjenneteikna av at vi går ein ekstra krets tilbake og ser på føresetnadane. Ved å ta i bruk dobbeltkretslæring og sjå på føresetnadane vil vi kunne få eit verktøy som er eigna til å utvikle eit lærande arbeidsmiljø der også grunnleggande problem vil kunne komme fram i lyset. Vi får ei mulegheit til å reflektere over situasjonen for å finne ut kva som eventuelt gjekk gale og kva vi kan lære og utvikle vidare.

2.5.3 Relasjonskompetanse

Grunnmuren i relasjonskompetanse, hevdar Jan Spurkeland (2012) er menneskeinteresse. Audmjukheit og kjennskap til menneske avgjer mykje av samhandlinga. Tillit er sjølv bærebjelken i ein relasjon. Den er ei kjensle som vert utvikla gjennom inter-personleg erfaring og vert bygd ved repeterande tillitvekkande handlingar. Når partane investerer følelsar i samhandlinga og opplever ein sosial og relasjonell gevinst ved samværet, endrar relasjonen karakter og vert emosjonell. Samhandlinga vert prega av sympati og positive observasjonar av kvarandre. Ein synergieffekt av relasjonskvaliteten er at ein lærer, kjenner seg akseptert og dyktig og blir motivert.

Andre faktorar som er avgjerande i relasjonskompetanse er ferdigheiter i forhold til dialog og tilbakemeldingar. Dialog må inneha balanse og likeverd poengterer Spurkeland. Balanse i den forstand å gje plass og opning for den andre parten i samtala. Likeverdet går på aksept, respekt og genuin interesse for samtalepartnaren og utvisking av alle skilnadar i posisjon, alder og sosiale og kulturelle skilnadar. Tilbakemelding er viktig i forhold til å bli bekrefta og få respons på seg sjølv og sine handlingar.

Synlegheit er ein vesentleg faktor i Spurkeland si framstilling av relasjonskompetanse. Ved å

være synleg tilstade og velje samvær oppstår det ei rekke mulegheiter til å leie og til å få innsikt i andre sitt arbeid og livssituasjon. Synlegheit er primært ei holdning og eit prioritert val. Spurkeland hevdar at synleg leiing er ein konsekvens av relasjonsorientert leiing (Spurkeland 2012)

Irgens (2007) viser til Kjell Schou Andreassen, ein av Noreg sine beste fotballspelarar, som gjekk over til å vere klubbtreinar og landslagstreinar og deretter treinar i arbeidslivet. Schou hevda at det berre er gjennom relasjonstenking vi kan skape utvikling og læring i eit arbeidsfellesskap. Vi må trene oss i å tenke relasjonelt: «Det er oss og det er systema og dei andre menneska. Og mellom ligg relasjonane». Ved å tenkje relasjonelt, ser vi oss sjølv i forhold til dei eller den andre. Relasjonsforklaringar inneber ei ansvarleg-gjering av oss sjølv, ein annan måte å tenke på som skaper mulegheit for forbetring.

Irgens poengterar at å vere profesjonell er ei relasjonell oppgåve. Vi arbeider ikkje i vakuum. Når ei gruppe har som mål å oppnå nært samarbeid og høg yting, kan vi kalle den eit lag eller team. Då er relasjonstenkinga særleg viktig. Å utvikle gruppa til eit lag er særleg naudsynt når oppgåva som skal løysast er kompleks og utfordrande, og vi ynskjer å utnytte gruppemedlemmane sin energi på ein koordinert måte for å oppnå synergieffekt (Irgens 2007). Men , hevdar Irgens vidare, for å oppnå positiv synergieffekt er det naudsynt med kompetanse i å samarbeide. Gode samarbeidsrelasjonar vert ikkje utvikla utan at ein arbeider med det for auge at alle skal kunne vinne noko på å vere ein del av gruppa og dei resultat ein kjem fram til: Ei vinn-vinn-innstilling inneber ei oppfatning av at vi, for å kunne skape noko positivt ilag, må vere villige til å lytte til kvarandre, inngå kompromiss og prøve finne løysingar og svar som er best muleg for flest muleg (Irgens 2007).

Konstruktive og støttande relasjonar gjer det lettare for folk å dele sin forståing av fenomen med andre, og når kulturen vert prega av gjensidig tillit, kan dei lettare diskutere tvil og bekymringer dei måtte ha. Kjelda til kunnskapsutvikling i ei bedrift er mikrosamfunna, og dei treng og eit slikt skapande miljø for å kunne utviklast og organisere seg (Von Krogh, Ichijo og Nonaka 2001:63).

Spurkeland (2012) dreg fram det relasjonelle perspektivet i forhold til læring, og seier at mennesket ofte lærer mest ved å lære av kvarandre. Han seier vidare at bedrifter set utvikling i system ved å overføre kunnskap mellom menneska i bedrifta. « Læring får ein personleg og mellommenneskelig karakter. Læring knyttes til det sosiopsykologiske perspektivet i organisasjonen og vektlegger et inkluderende lærende fellesskap. Det kontekstuelle er mye viktigere i læring enn det vi før har erkjent. Det betyr at alle mennesker i

et arbeidsmiljø er hverandres utviklere»(Spurkeland 2012:177).

I dette kapitlet har eg sett søkelyset på ulike teoriar innafor kunnskap og kunnskapsdeling samt sett på teoriar og modellar for faktorar som er med å fremme kunnskapsdeling.

Teorigrunnlaget vil eg nytte i analysen av problemstillinga opp i mot det empiriske materialet.

3.0 Metode

I dette kapitlet vil eg gjere greie for og drøfte dei metodiske vala eg har gjort i denne masteroppgåva. Omgrepet « metode» betyr i opphavet vegen til målet (Kvale& Brinkmann 2009). Og det er det dette er for meg eller som Jacobsen (2005) seier det, metode er ein måte å gå fram for å samle empiri eller data om verkelegheita. Metoden er då eit hjelpemiddel til å gje ein beskriving av den sokalla verkelegheita. Vegene til målet for meg innebar også å gjere val i forhold til metode. Og når ein gjer val betyr det også å velje bort.

Eg vil innleiingsvis gjere greie for min vitenskaplege ståstad og mitt kunnskapssyn. Deretter vil eg presentere vala eg har gjort når det gjeld undersøkingsdesign og korleis eg i praksis har gjennomført undersøking og observasjon med påfylgjande handtering og behandling av datamateriale. Til slutt vil eg drøfte undersøkinga sin validitet og reliabilitet.

Som problemstillinga mi viser ynskjer eg å forsøke å belyse «Kva som vert opplevd som gode kunnskapsdelings-situasjonar ved Hjelpemiddelsentralen i Nord-Trøndelag, og kva faktorar som spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå.

Samfunnsvitenskapane har som mål å bidra med kunnskap om korleis verkelegheita i verda ser ut, og vi må då gå metodisk til verks. Samfunnsvitenskapleg metode dreier seg om korleis vi skal gå fram for å få informasjon om den sosiale verkelegheita, og ikkje minst korleis denne informasjonen skal analyserast, og kva den fortel oss om samfunnsmessige forhold og prosesar (Johannesen og Tufte 2002).

Spørsmål om korleis verkelegheita ser ut, kallast ofte for ontologi. Er det for eksempel lovmessigheiter som styrer samhandlinga mellom menneske, eller er samhandlinga styrt av korleis menneska oppfattar situasjonen? Vil vi alltid handle likt i situasjonar som ytre sett er like, eller vil vi handle ulikt i forhold til korleis vi fortolkar situasjonen?

Teorien om korleis vi kan få kunnskap om verkelegheita kallast epistemologi . Kan vi få objektiv kunnskap om det som skjer, eller er all kunnskap- også vitenskapleg kunnskap- gjenstand for fortolkingar, det vil sei at det finns ulike forståingar og oppfatningar av den sosiale verkelegheita? (Johannesen og Tufte 2002)

Johannesen og Tufte (2005) påpeikar at filosofane alltid har vore opptekne av desse spørsmåla, men ikkje har gjeve noko eintydige svar.

3.1 Vitenskapleg ståstad

Innan leiing -og organisasjonsstudiar har det tradisjonelt vore to motstridande paradigmer, positivisme og hermeneautikk. I fylgje Jacobsen (2005) vert ofte vitenskapleg ståstad definert som eit punkt langs aksen streng positivisme og sterk konstruktivisme. I det positivistiske paradigmet vert verda sett på som ei samling lovmessigheiter som let seg studere objektivt, medan det i det hermeneautiske paradigmet vert verda sett på som ein sosial konstruksjon som berre let seg studere subjektivt. Det finns då ingen vitenskapleg felles oppfatning om læra om korleis verda verkeleg ser ut, ontologien. Her står dei to tradisjonane steilt mot kvarandre

Johannesen og Tufte(2002) meiner den ontologiske debatten handlar om kor vidt vi kan studere samhandlande menneske i sosiale system som om de består av lovmessigheiter, eller er vi på jakt etter å forstå det spesielle? Vidare er det ulike oppfatningar om epistemologien, eller synet på læra om kunnskap. Er det muleg for oss å utvikle kunnskap om verda vi lever i, og eventuelt i kor stor grad?

I nyare tid har organisasjonsstudiar i fylgje Jacobsen (2005) vore dominert av forskarar som hevdar at det ikkje finns objektiv sosial verkelegheit, men at det berre finns ulike forståingar av verkelegheit, ei fortolkingsbasert tilnærming. Dette synet står i kontrast til positivismen, og det tradisjonelle synet om at det finns definitive svar på alt, og at alt kan målast.

Den fortolkingsbaserte retninga snudde opp ned på mange av oppfatningane til positivistane. Nokre av dei viktigaste ulikhetene summerer Jacobsen (2005) opp slik:

*det finns ikkje ei objektiv sosial verkelegheit, det finns berre ulike forståingar av verkelegheita

*denne forståinga av verkelegheita kan berre kartleggast ved at forskarane set seg inn i korleis menneska fortolkar og legg meining i spesielle sosiale fenomen

*det er antakeleg ikkje muleg å opparbeide særleg mykje kumulativ kunnskap fordi det finns

så mange ulike måtar å fortolke og forstå sosiale fenomen på

*det finns ikkje lovmessigheiter som vil gjelde på tvers av tid og rom, og alt må forståast i sin spesielle samanheng eller kontekst

Bolman og Deal (1991) i Jakobsen (2005) utvidar dette med å vektlegge viktigheita av fortolkinga av hendingar, det som er viktig er ikkje kva som faktisk skjer, men korleis folk fortolkar hendinga. Dei hevdar vidare at ulike personar vil oppfatte og fortolke same hending på ulike måtar. Og det som er viktig for ein organisasjon sin effektivitet , er ikkje korleis strukturen utforma, men kva felles verdiar og normer(fortolkingar) dei tilsette i organisasjonen har.

Tradisjonelt sett så er i følgje Tjora (2011) kvantitative og kvalitative metodar blitt sett på som to viktige paradigmer for korleis ein kan skaffe fram informasjon om samfunnet. Tjora seier vidare at dei fleste samfunnsforskarar erkjenner behovet for begge tilnærmingane, og ulike problemstillingar krev ulike metodiske tilnærmingar. Ifylgje Tjora held dei kvalitative studiane seg til eit fortolkande paradigme, dei fokuserer på informantane si oppleving og meiningsdanning, og på kva konsekvensar meiningane har

Ein forskar sitt val av problemstilling, design og metode vil være farga av vitskapleg ståstad(Jacobsen 2005, Johannesen & Tufte 2002). Dette er relevant for oppgåvesvaret, uavhengig av om forskaren er bevisst dette og reflekterer eksplisitt eller ikkje. Tjora viser til Irwin som hevdar at dei kvalitative studiane søker etter mekanismar eller prosessar, eller kor handlinga føregår (Tjora 2011).

3.1.1 Min ontologiske ståstad og epistemologiske forståing

Min vitskaplege ståstad innan samfunnsvitskapen er hovudsakleg basert på eit fortolkande, sosial konstruktivistisk paradigme.

Mitt ontologiske spørsmål i denne oppgåva, korleis verda faktisk ser ut, er retta mot NAV Hjelpemiddelsentral i Nord-Trøndelag og kva tilsette utrykker som opplevde gode kunnskapsdelingssituasjonar.

Eg er her ein konstruksjonist og føler meg overtydd om at kunnskap er kontekstavhengig og relasjonell.

Sidan eg ynskte å få innsikt i tilsette sin oppleving av kunnskapsdeling, landa eg tidleg på at

kvalitativ forskning ville være det hensiktsmessige metodevalet for meg.

Innafor kvalitative metodar snakkar ein ofte om den hermeneutiske sirkel (Johannesen et. al 2010). Dette inneber at ein konstant flyttar seg mellom heilskap og del. Element som eiga føreforståing og kontekst blir heile tida trekt inn i tolkinga. Kjerna i den hermeneutiske forståinga er at meining berre kan forståast i lys av konteksten ein er i (Thagaard 2002). Min eigen ontologiske og epistemologiske ståstad her er at det eg kan få kunnskap om handlar om å snakke med dei utvalde informantane og vere til stade i situasjon og gjere mine observasjonar.

3.2 Kvalitative metodar

Kvalitative metodar har gradvis blitt meir akseptert og nytta innafor samfunnsvitskapane og dei fleste kvalitative metodar er prega av ein direkte kontakt mellom forskaren og dei som vert studerte hevdar Thagaard (2002). Ei viktig målsetjing med kvalitative studiar er å oppnå ei forståing av sosiale fenomen. Kvalitative metodar eignar seg godt til studiar av tema som det er lite forskning på frå før, og der det derfor vert stilt særleg store krav til openheit og fleksibilitet. Thagaard seier vidare at kvalitativ forskning baserer seg på eit vidt spekter av innsamlingsmetodar, som intervju, observasjon, analyser av dokument og bilder.

Kvalitative studiar har tradisjonelt hatt ei induktiv tilnærming, det vil sei at det teoretiske perspektivet vert utvikla på bakgrunn av analyse av data. Ei kvalitativ tilnærming kan også ha ei deduktiv tilnærming,- det vert då teke utgangspunkt i hypotesar frå tidlegare teoriar. Forskningsprosjekt kan også ha karakter av ei veksling mellom induktive og deduktive fasar(Thagaard 2002). Mi oppgåve kan vel seiast å ha ei induktiv tilnærming, der eg har prøvd å samle inn emperi utan å legge tidlegare hypotesar eller før ut bestemte oppfatningar til grunn.

Eg ynskte å få ei innsikt i tilsette på hjelpemiddelsentralen si oppleving av kunnskapsdeling, og valet falt då tidleg på at kvalitativ forskning ville være det mest hensiktsmessige metodevalet.

Eg ser at Aksjonsforskning også kunne ha vore ei aktuell og interessant tilnærming og metodeval. Ei tilnærming med aksjonsforskning vart ikkje vald på grunn av forskar sin nærleik til organisasjonen som er gjenstand for undersøkinga. Valet kunne kanskje ha falle annleis ut med ein ekstern med-forskar , både på bakgrunn av distanse og ønska tilnærming.

3.2.1 Datainnsamling

Thagaard (2002) poengterer at forskaren sitt arbeid i felten vert kalla datainnsamling, men at det er viktig å framheve at forskaren til ei viss grad «skaper» data i forhold til den forståinga forskaren har av samfunnet. Både forskaren sin omgrepsforståing og samarbeidet med informantane er viktig for korleis dei inntrykk forskaren får, blir til data (Thagaard 2002).

Kvalitative data kan, som sagt tidlegare, samlast inn gjennom blant anna intervju og observasjon. Eg benytta kvalitativt forskningsintervju, -fokusgruppeintervju, for å samle emperi. I følgje Brinkmann og Kvale (2009) er kvalitativt forskningsintervju ei delvis strukturert tilnærming med fastlagde tema, der rekkefylgja vert bestemt undervegs og informanten får snakke fritt med utgangspunkt i spørsmåla. Eit kvalitativt intervju er meir likt ei samtale enn reine spørsmål og svar. Ei av årsakene til å nytte kvalitative intervju er at det er ein god metode for å få fram meir nyansar og kompleksitet (Johannesen og Tufte 2002)

Den opne interaksjonen mellom meg som forskar og informantane har vore svært nyttig for å få god informasjon. Ein annan fordel med å velje kvalitative intervju har vore mulegheita til å endre på problemstillinga undervegs. Dette er vanleg når ein brukar eksplorerande design, som er det mest aktuelle designet ved kvalitative forskingsprosjekt. Det betyr at mange av veivala vert gjort undervegs i prosjektet etter kvart som ein vinn ny innsikt. Problemstilling og utvalsstrategi og innsamlingsmetode kan måtte justerast undervegs, for eksempel fordi forskaren undervegs i studien vert klar over kva nyansar i problemstillinga som i særleg grad kan gje relevant kunnskap (Jacobsen 2004).

3.2.2 Casestudie

Eg har valt casestudie som forskingsdesign for å belyse problemstillinga. Thagaard seier case-studiar er kjenneteikna av eit opplegg for undersøking som er retta mot å studere mykje informasjon om få einingar eller case. Ho viser til Ragin(1992) som diskuterer ulike perspektiv på case, og som konkluderer med at ei utbreidd oppfatning er at case-studiar omhandlar ei empirisk avgrensa eining som ei gruppe eller organisasjon. Det som særpregar case-studer er at fokus for analysen er retta mot ei eller fleire einingar som representerer studien «case». Eininga slike studiar fokuserer på kan være personar, grupper eller organisasjonar. I følgje Ringdal(2001) i Thagaard (2002) kan case-studiar definerast som intensive undersøkingar av eit fåtal analyseeiningar. Hovudpoenget er å oppnå rik informasjon om dei einingane eller case som studien fokuserer på.

Jacobsen (2005) siterer Andersen (1997) som forklarer og avgrensar kva case-studie er slik: «Betegnelsen «case» kommer av det latinske casus og understreker betydningen av det enkelte tilfelle (...) Terminologien vektlegg derfor at det dreier seg om ett eller noen få tilfeller som gjøres til gjenstand for inngående studier». Studieobjektet er avgrensa i tid og rom. I følge Jacobsen (2004) eignar casestudiar seg når ein ynskjer ei djupare forståing ev ei spesiell hending eller når ein ynskjer å beskrive kva som er spesifikt med ein spesiell stad, til dømes ein organisasjon. I tillegg vert det hevda at case-studiar eignar seg godt til teoriutvikling. Ved å gå i djupna på eit einskildtilfelle kan vi finne ting vi ikkje er klar over på førehand.

I mitt tilfelle er caset NAV-Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag og problemstillinga er eit her-og-no fenomen, der fokuset ligg på opplevd kunnskapsdeling. Her vil case-studie bli brukt til å skaffe ny innsikt og forståing. Formålet vert difor ikkje å generalisere, men skaffe innsikt og forståing for eit fenomen.

Dei kvalitative metodane eg vel å bruke for datainnsamling er intervju, observasjon, samtale og dokument. I følge Jacobsen (2005) er dokument-analyse sekundærdata som er utarbeidd av andre enn forskaren sjølv. Slike data kan vere tekster, statistikkar, brev, e-post og liknande.

3.2.3 Fokusgruppeintervju

Fokusgruppeintervju er eit gruppeintervju der ein moderator søker å styre diskusjonen inn på bestemte tema av forskingsmessig interesse (Kvale og Brinkmann 2009).

Val av metoden fall naturleg då mykje av arbeidsmetodikken ved Hjelpemiddelsentralen er basert på tverrfagleg samarbeid i etablerte grupper, og grupper som oppstår ad hoc med formål å løyse tilmelde enkeltsaker.

Tjora (2011) presenterer fokusgrupper som ei form for gruppeintervju der ein samlar ei gruppe informantar for å diskutere fleire tema eller fokus. Det kan vere ei effektiv form for datagenerering fordi ein utviklar intervjudata frå fleire informantar samstundes. Han framhevar og at metoden kan verke mindre truande for deltakarane enn individuelle djupintervju. At ein kan fange opp meiningar i den interaksjonen som oppstår mellom deltakarane, gir et ekstra interessant aspekt ved fokusgrupper (Morgan 1998) og kan bidra til å generere meir spontane svar enn ved mange andre former for kvalitativ datagenerering (Butler 1996)» i (Tjora 2011 :107). Og ved at informantane stimulerer kvarandre, er det

muleg å få fram mange aspekt av informantane sine opplevingar av fenomen som dei alle kjenner til.

Tjora (2011) seier at som ein generell regel bør fokusgrupper vare mellom 1 og 2 timar og ha mellom 6 og 12 deltakarar. Talet på deltakarar bør vere høgt nok til at fleire ulike meiningar blir representert, men lavt nok til at deltakarane føler seg trygge og ikkje får prestasjonsangst for å sei noko i gruppa.

Gruppmoderatoren , her forskaren, presenterer emna som skal diskuterast og legg til rette for ordveksling. Moderatoren har som oppgåve å skape ein velviljug og open atmosfære, der ein kan uttrykke personlege og motstridande synspunkt på emna som er i fokus.

Fokusgruppa har ikkje til formål å komme til einigheit om eller presentere løysingar på spørsmåla som vert diskutert, men få fram ulike syn på saka.

Gruppeintervjuet går ut på at vi intervjuar ei gruppe samtidig. Undersøkjaren/ forskaren fungerer meir som ein debattleiar enn som ein rein intervjuar som stiller spørsmål.

Medlemmane i gruppa svarar ikkje berre på spørsmål frå intervjuaren, men stiller sjølv spørsmål til dei andre i gruppa og svarar på spørsmål frå dei.

3.2.4 Intervjuguide

Mellom ytterpunkta strukturerte og opne intervju er den mest utbreidde forma for kvalitative intervju, semistrukturerte eller delvis strukturerte intervju, også kalla intervju basert på intervjuguide. Ein intervjuguide er ikkje eit spørreskjema, men ei liste over tema og generelle spørsmål som skal gjennomgåast i løpet av intervjuet. Dei ulike tema har sitt utspring i problemstillinga. Denne intervjuforma gir forskaren forskaren mulegheit til å tilpasse spørsmåla slik at ein får belyst og utdjupa vesentlege områder på ein god måte. Gode oppfølgingsspørsmål kan vere å stille operasjonaliserande spørsmål, å få informanten til å eksemplifisere det han har sagt (Thagaard 2002)

Spørsmåla er meint å oppmuntre informantane til å komme med utdjupande informasjon. I tillegg vil intervjuguiden ofte inneholde underpunkt eller underspørsmål for at forskaren skal få dekkja eller utdjupa dei ulike tema (Johannesen og Tufte 2002)

Då eg utforma intervjuguiden tok eg utgangspunkt i temaet og den foreløpige problemstillinga. Guiden var basert på det tematiske rammeverket og dei teoriane som eg meinte ville vere relevante for oppgåva på dette tidspunktet. Målet var å lage ein guid som skulle fungere som eit samtaleverktøy, og vere til hjelp for å unngå at samtala kom langt

utom tema.

Intervjuguiden har ikkje avgrensa fleksibiliteten og mulegheita til å innhente spontan informasjon som går utanfor spørsmåla eg ønska svar på før undersøkinga starta. Dette er opplysningar som kan bli viktige i analysen og tolkinga av informasjonen, da nokon av innspela til informantane ikkje speglar alle spørsmåla i guiden.

3.2.5 Kontaktfasen og utval av informantar

Då tema og problemstilling var avklart, vart det informert på fellesmøte hausten 2013 (eit møte for alle tilsette) om at eg skulle skrive ei masteroppgåve med utspring i hjelpemiddelsentralen, med kunnskapsdeling som tema, og at eg ville komme tilbake til behov for informantar og metode. Tilbakemeldingar i møtet var interesse for tema og velvilje til å bidra som informantar og diskusjonspartar.

Spørsmålet om kvar undersøkinga skal utførast er i følgje Thagaard (2002) avhengig av at forskaren får tilgang til det miljøet og dei personane som er definerte som relevante i forhold til problemstillinga.

Eg hadde dermed lett tilgang til informantar i organisasjonen. Intensjonen med undersøkinga vart diskutert med leiing og tilsette, og det å ta utgangspunkt i dei allereie etablerte arbeidsgruppene var ein ide som vaks fram i fellesskapet.

Eg har vald å bruke to av dei etablerte arbeidsgruppene ved Hjelpemiddelsentralen som fokusgrupper i datainnsamlinga. Bakgrunnen for å velje å intervju to allereie etablerte grupper var at dei i arbeidsamanheng samhandlar tett i utgangspunktet, og kan ha felles referansebakgrunn i forhold til opplevd kunnskapsdeling. Dei er utrykkjer sjølve å vere trygge i samhandlinga, og opplever likeverd i gruppa.

Tjora (2011) seier at hovudregelen for utval i kvalitative intervjustudier er at ein prøver å velje informantar som av ulike grunner vil kunne uttale seg på ein reflektert måte om det aktuelle temaet,- altså eit strategisk utval. I nokon tilfelle vil ein informant representere først og fremst seg sjølv, men vil også i den seinare analysen kunne stå som representant for eit syn eller ein posisjon. Ei vesentleg innvending mot utval av informantar til intervju, er kva personar som ikkje har delteke i intervju ville ha uttalt. Kan det vere grunn til å tru at dei ville hatt andre meiningar eller erfaringar? Dette er nok eit spørsmål som det ikkje kan gjevast noko eintydig svar på.

Val av fokusgruppene vart gjort på bakgrunn av eit ynskje om å ha to ulike grupper. Den eine gruppa har ei tverrfagleg samansetjing og medlemmane av gruppa er svært bevisst bruken av den tverrfaglege kompetanse i oppgåvefordeling, og er ofte avhengig av kvarandre sin kunnskap i direkte oppgåveløysing. Denne gruppa, består av to terapeutar, -ergoterapeut og fysioterapeut og to teknikarar. Gruppa har arbeidd saman over fleire år. Dei har si tilhøyrighet i ulike avdelingar, og har fast møtepunkt ein gong i veka for å gå gjennom søknadar om tilrettelegging med elektrisk rullestol. I mange høver vil behovet vere svært samansett. Medlemmane i gruppa vil då ha ulike innfallsvinklar til utgreiinga, så som sjukdomsbilete, helse, funksjon, kva ynskjer brukar å meistre, nærmiljøet til brukar, korleis ser det ut der elstolen skal brukast, type elektrisk rullestol, kva tilpassingar trengs å gjerast på stolen og så vidare. Den ulike kompetansen gruppemedlemmane innehar, er naudsynt for å komme fram til rett løysing for brukar. Møtet i gruppa genererer fullført saksbehandling, det vil sei å gjere vedtak på søknaden og avgjere vidare oppfølging. Det kan være at brukar vert kalla inn til hjelpemiddelsentralen for tilbod om utprøving av eigna elektrisk rullestol og for å vurdere tilpassingar, eller at det må gjerast avtale om heimebesøk på brukar si arena for å vurdere behov og funksjon av el-stolen saman med brukar og nær-personar.

Den andre gruppa, er samansett av teknikarar og ingeniørar med formalkompetanse, i tillegg til vid realkompetanse i forhold til reoperasjon, service og tilrettelegging med tekniske hjelpemidlar. Kompetansen er opparbeidd også gjennom lang fartstid i praksisfeltet. Deira oppgåve er service og reoperasjon i forhold til tekniske hjelpemidlar. Oppgåvene blir initiert på bakgrunn av søknad, telefonkontakt med kommunehelsetenesta, vaktmeistrar, interne tilmeldingar i Hjelpemiddelsentralen, frå brukarar, leverandørar osv.

Oppgåver vert fordelte etter gjennomgang i mandagsmøtet, og fortløpande etter tilmelde behov utifrå kompetanse og kunnskap om utfordringa. Teamet har utbreidd samhandling i oppgåveløysinga. Samhandlinga føregår i verkstaden, rundt møtebordet, framfor PCen, heime hos brukar, eller på veg til /frå brukar.

Gruppeintervju kan bidra til å utdjupe dei tema som vert tekne opp, fordi deltakarane kan fylgje opp kvarandre sine svar og gje kommentarar i løpet av diskusjonen. På den andre sida kan det være dei mest dominerande synspunkta som vert fremma i ein gruppesituasjon, fordi personar med avvikande synspunkt kan vegre seg for å presentere dei i gruppa. (Thagaard 2002). Derfor framhevar Repstad (1987) i Thagaard (2002) at gruppeintervju passar best i situasjonar der medlemmane er nokolunde samkøyrd. Metoden føreset at medlemmane har eit felles grunnlag å diskutere ut i frå

3.2.6 Gjennomføring av intervju

Når utval av gruppe var gjort inviterte eg meg inn i deira faste møtetid for å informere om tematikken i masteroppgåva og med spørsmål om dei ville bidra i form av å vere informantar. Det vart også snakka om kva min rolle var i dette , forskar i eigen organisasjon og avdelingsleder, og min rolle som intervjuvar i forhold til dei som informantar. Eg informerte om metoden fokusgruppeintervju, og at det var ønskeleg å ta intervjuet opp på band for deretter å skrive det ut.

Det vart også presisert individuell friviljugheit til å delta, om gruppa som sådan ville delta, men einskildpersomar ikkje ønska delta var det greit. Det vart også informert om at dersom dei ville delta måtte dei skrive under på informert samtykke. Begge gruppene responderte positivt, og det var stor velvilje og ønske om å vere med på å bidra med kunnskap til forskingsfeltet. Invitasjonen til fokusgruppeintervjuet gikk ut til kvar gruppe med ei tidsramme på 2 timar. I invitasjonen vart temaet for masteroppgåva presentert og tema som eg ønska debattert / refleksjon rundt i fokusgruppeintervjuet.

Eg vurderte i forkant å sende ut intervjuguiden på førehand, men falt ned på at det kunne binde informantane meir til ei ramme. Difor valde eg heller å presentere tema.

Intervjuet vart gjennomført i ei avslappa, men kanskje også litt spent atmosfære. Vi er alle i nye rollar, dei som informantar og eg som forskar og intervjuar. Vi snakkar om å ha eit bevisst forhold til det, og kanskje mest forholdet til meg,- at eg her ikkje er avdelingsleiar. Samtykkeerklæringar blir utdelt og underskreve av alle. Det vart etterspurt om tillating til å bruke bandopptaker og presisert at all informasjon ville bli sletta ved ferdigstilling av oppgåva. Det var i orden for alle.

I kvar gruppe er det 4 og 5 informantar. Intervjua blir gjennomført på informantane sin arbeidsplass, og faste møteplass. I følgje Jacobsen(2005) er dette valet viktig fordi mykje forskning har vist at den konteksten intervjuet føregår i, som regel påverkar innhaldet i intervjuet,- også kalla konteksteffekten. Vidare seier Jacobsen at uansett kontekst finns det ikkje nokon nøytral grunn. Det er difor viktig at undersøker er seg bevisst korleis situasjonen kan påverke den informasjonen han eller ho får i intervjuet.

Eg er moderatoren og presenterer igjen tema og korleis fokusgruppeintervjuet skal gjennomførast. Moderatoren vil stille spørsmål utifrå tema via spørsmålsguiden, og legge til rette for ordveksling og for at alle har anledning til å delta. Papir og penn er tilgjengeleg for

notater. Grappa treng ikkje komme fram til semje, men viktig å få fram dei ulike synspunkta i grappa. Eg presiserer at medlemmane i grappa kan stille spørsmål til kvarandre og reflektere rundt spørsmål og svar. Intervjuguiden blir brukt til å halde oss på sporet, samtidig som eg også gjer enkle notater for meg sjølv for å kunne utdjupe, gå tilbake til tema. Eg stiller også utdjupande og presiserande spørsmål. Ved kvart nytt tematiske spørsmål eg stiller, ber eg den einskilde først noteter nokre stikkord for seg sjølv på papir, slik at han/ ho hugsar kva han sjølv hadde tenkt å svare. Deretter kan den som ønsker starte å svare, eg passar på at alle får høve til å komme med sine betraktningar/ innspel på kvart spørsmål.

Grappa er avslappa og folk er ivrige og interesserte i å få fram svar og refleksjonar. Dei kan utdjupe svara til kvarandre, leie kvarandre ut og inn av formuleringar, lytte oppmerksomt, stille utdjupande spørsmål, vere ueinige og veldig einige, flire og kommentere, memorere og visualisere, bli bevega og...., har lange ordvekslingar og ulke oppfatningar, ser ting frå mange ulike perspektiv. Dei kjenner kvarandre godt frå før, er ei gruppe som samhandlar om oppgåveløysing i kvardagen. Gruppesamspelet fungerer drivande i intervjusituasjonen, det er livlege ordvekslingar, men også sekvensar med stille og ettertanke.

Tida går fort, eg som moderator er aktiv i å legge til rette for ordvekslinga og at alle får komme til orde (når dei ynskjer det). I tillegg har eg fokus på intervjuguiden og retninga på intervjuet. Moderatoren stiller innimellom strukturerande spørsmål for å komme tilbake til tema., og spesifiserande spørsmål for å få meir utdjupande svar.

Grappa gir tilbakemelding om at dei har opplevd intervjuet greitt og interessant, - at dei har hatt utbyte av å delta.

Etter intervjuet skreiv eg ein logg med mine tankar.

3.2.7 Observasjon

Undervegs i fokusgruppeintervjua og også i prosessen med kategorisering, kom tanken om å gjere observasjonsstudie som eit tillegg til fokusgruppeintervju. Bakgrunnen for det var at i begge informantgruppene vart tverrfagleg oppgåveløysing med brukarkontakt nemnt som den absolutt gode kunnskapsdelingssituasjonen. Altså situasjonar der ein har brukar i fokus, i eit fysisk møte, og der det er nødvendig og hensiktsmessig med fleire kompetansar i samspel for å finne ei god tilretteleggingsløysing for brukar.

Dette gjorde meg nysgjerrig på å sjå og finne ut kva som faktisk skjer i ein slik situasjon, -eit brukarmøte med formål å komme fram til forslag til tilrettelegging som vil betre brukar sin

situasjon. Tjora seier: Robert Dingwall argumenterer for at observasjon er den beste måten å skaffe kunnskap om den intersubjektive konstruksjonen av virkeligheten på, fordi man gjennom observasjon ikkje har noe annet val enn å «lytte til kva verden forteller oss».(Dingwall(1997: 64) i Tjora 2011 . Tjora seier vidare at i organisasjonsstudiar er det ofte meir relevant å studere arbeidspraksisen, enn korleis dei tilsette vil fortelje om den. Nettopp fordi arbeid er situert (skapt i situasjonen) har observasjon stort potensial i organisasjonsstudiar der sjølve arbeidet som vert utført er av interesse. (Barley og Kunda 2001 i Tjora 2011).

Eg har valt å gjere begge deler, og ser det som ein auka styrke og supplement av informasjonen i fokusgruppeintervjuet, frå kva folk seier at dei gjer til å studere det dei gjer.

Eit observasjonsstudie er prega av naturalisme, ein ide om at den sosiale verda skal studerast i sin naturlege situasjon, i motsetning til for eksempel eksperimentelle oppsett. Forskaren må vere sensitiv for situasjonen og aspekt i det samfunnet ho studerer (Tjora 2011). I mitt tilfelle, som forskar i eigen organisasjon, og som ein del av kollegiet i hjelpemiddelsentralen, vart eg i situasjonane som observatør ein meir naturleg del av situasjonen. Eg vart oppfatta som ein kollega og ein fagperson som var tilstade i rommet. Det var likevel klart formulert at eg var forskar i situasjonen og min rolle var deltakande observatør. I noko grad kan det vere at eg vart tillagd rolla som observerande deltakar på grunn av funksjonen som avdelingsleiar ved hjelpemiddelsentralen. Eg var uansett aldri, korkje verbalt eller praktisk, deltakande i situasjonen.

Observasjon var også lett å velje, fordi eg hadde tilgang til denne forma for datagenerering, -igjen som tilsett i organisasjonen. Utval av situasjonar vart gjort ilag med tilsette som var kjende med problemstillinga og tematikken i oppgåva. Dette for å få naturleg tilgang til situasjon og for å sannsynleggjere at eg fekk observasjonsdata som kunne brukast til å svare på problemstillinga.

Fleire av dei involverte i observasjonsstudia er også informantar i fokusgruppeintervjua. Eg har skrive feltnotat frå observasjonar og etterrefleksjon. Desse er presenterte i sin heilskap i kapittel 4.

3.3.8 Korleis analysere eigne data?

Eg valde å transkribere dei to fokusgruppeintervjua fullt ut.. 1, 5 – 2 timer med fokusintervju er verdifullt materiale. Det gav 18-19 fullskriva A4 sider pr intervju. Jacobsen (2005) seier at idealet er at intervjuet skal skrivast ut i si heilheit. Grunnen til det er at det lettar analysen for

forskaren, og at det også opnar for kontroll av rådata for andre som ynskjer å sjå om tolkingane til forskaren er gode nok.

Eg valde å gjere transkriberinga sjølv for å ha nærleiken til stoffet og gjenoppleve intervjuet. Når eg høyrer på bandopptaket, blir eg sett tilbake i situasjonane og kjenner stemninga som var i rommet, og kan lett også hente ut ein meirforståing av det nedskrivne. Tjora (2010) legg vekt på at avstanden er stor frå munnleg til skriftleg språk, det viktigaste tapet er tapet av visuelle leietrådar og informasjon om stemninga i løpet av intervjuet. Ved å vere same person som intervjuar og transkriberer kan ein unngå å miste mykje av denne informasjonen.

Når eg brukar sitat, har eg valt å formulere utsegn på bokmål og ikkje dialekt. Dette for (kanskje) å lette forståelsen for lesaren, og også i forhold til konfidensialitet. I tillegg til intervju har eg også data frå dei to observasjonssituasjonane. Når eg siterer frå intervju og observasjon har eg brukt annan skrifttype, Calibri.

Data vart kategoriserte etter spørsmålsstrukturen i intervjuguiden. Ei kategorisering betyr ein samlar data i grupper og gjer ei abstrahering av data (Jacobsen 2005)

Etter å ha gjennomgått det transkribert materialet og refleksjonsnotat frå observasjon, gjorde eg ei oppsummering av hovudfunna på dei ulike kategoriane. Bakgrunnen for dette var å bygge opp ei drøfting med utgangspunkt i kategoriane. Funn og analysekapittelet er bygd opp etter denne kategoriseringa.

3.2.9 Mi oppleving av intervju og observasjonssituasjonane

Eg opplevde i intervjusituasjonane som gode. Det kunne være utfordrande enkelte gonger at intervjuobjekta fekk snakke fritt. Då kunne overgangen eller overlapping med neste spørsmål og tema i intervjuguiden være nærliggande. I og med at dette var gruppeintervju, måtte eg leie refleksjonen tilbake til spørsmålet slik at alle gruppemedlemmane fekk gje sin refleksjon før vi gjekk vidare. Det vart viktig å ha ein god struktur på det, og det opplevde eg å oppnå ved at alle fekk høve til å gjere seg korte notatar etter kvart hovudspørsmål og før refleksjon.

Fri tale og flytande dialog i gruppa førte og til at eg vart engasjert og rive med av det som vart sagt og til ei viss grad følgde opp med støttande og kanskje leiande spørsmål. Enkelte gonger opplevde eg og at eg greip for tidleg inn i diskusjon/ refleksjon i gruppa, dette høyrde eg når eg transkriberte frå lydbandopptaket.

Det var mange situasjonar med god og nær dilalog mellom intervjuar og gruppedeltakar og

gruppedeltakarane mellom, mange refleksjonar var fylte av latter og visuell kommunikasjon. Dette gjorde transkriberinga utfordrande i forhold til å gjere korrekt attgjeving. Men gav meg også ein bekreftelse på at eg fekk ut meir korrekt attgjeving ved å gjennomføre transkripsjonen sjølv.

Observasjonssituasjon- situasjonane opplevdes også gode, og utfordrande som studieobjekt. Dei vart likevel bevisst valde fordi dei spegla «real life», -korleis ein arbeidssituasjon og uttalt opplevd eksempel på beste kunnskapsdelingsituasjon. Begge situasjonane var fylte av brukar, fagpersonar frå hjelpemiddelsentralen og samarbeidande instansar,- og i samspel om hjelpemiddelet som skulle avhjelpe ein funksjon, -og føregjekk i brukar sitt miljø. Situasjonane var til dels intense i den forstand at det var mykje som skulle avklarast og mange involverte.

Som forskar i eigen organisasjon kan kanskje også rolla som deltakande observatør vere ekstra utfordrande både for dei observerte og forskar. Dette var det nødvendig å vere særleg bevisst på. Eg opplevde min rolle som deltakande observatør avklart og grei. Eg sto eller sat i bakgrunnen og hadde god oversikt over situasjonen og aktørane. Eg observerte og gjorde stikkordnotat. Etter observasjonssituasjonen hadde eg refleksjon og samtale med involverte fagpersonar frå hjelpemiddelsentralen. Samtalene vart gjort lydbandopptak av og transkriberte. Observasjonssituasjonen og lydbandopptaka som vart skrive ut i sin heilskap kort tid etter observasjonane.

3.3 Eigen rolle

Det å være forskar i eigen organisasjon, og på eit område eg har stor interesse for, byr på ein del utfordringar i det vitskaplege undersøkingsarbeidet. Eg har prøvd å ha eit bevist og etterretteleg forhold til eigen rolle i forkinga, samstundes som det kanskje har gitt meg nokre fordeler fordi eg kjenner organisasjonen, arbeidsmåtene og informantane.

«Personlig engasjement i det miljø man forsker i, sees ofte som en mulig feilkilde for de erkjennelser man kommer til. Interessen blir så sterk at den styrer erkjennelsen. Det personlige engasjement kan imidlertid samtidig være en fordel som kan føre til at man blir mer utholdende som forsker» (Ry Nielsen og Repstad 1993 : 23) Ry Nielsen og Repstad seier vidare at det kan vere drivande med ein god del solidaritet og lojalitet i forhold til dei menneska ein beskriv, under føresetnad av at engasjementet og solidariteten er knytt til organisasjonen sitt hovudmål.

Det at eg har kjennskap til organisasjonen, har faktiske kunnskaper om organisasjonen og har lett tilgang på meir-kunnskap er ein fordel. Det å kunne terminologien og forstå kva det er snakk om, kvardagsspråket, til ei kvar tid, eller å vite når ein treng å stille oppfølgingsspørsmål fordi det kan vere ulike fortolkingar kan også sjåast som ein styrke både for å forstå og beskrive emperi.. Dette gjeld både organisatorisk kunnskap(strategiar, målformuleringar osv) og også organisasjonskulturen og historiske hendingar som har bidrege til å forme organisasjonen. Nokon vil sjå på ein slik førehandskunnskap som ein stor fordel, og som hjelp for forskaren til betre å forstå det som skjer. Ifølge Repstad (1993) vil kanskje «heimeforskaren» i større grad unngå feilslutningar og misforståelsar enn ein utanforståande forskar ville hatt føresetnadar for. Samstundes kan det vere eit problem at eg kjenner aktørane, og kan vere tilbøyeleg til å velje side.

Eg har som tidlegare sagt berre møtt velvilje, støtte og interesse i eigen organisasjon for oppgåva og temaet. Dette har gjeve meg stor fridom, og ei unik mulegheit til å innhente den dokumentasjonen som eg meiner har vore nødvendig for å belyse forskinga. I følge Ry Nilsen og Repstad (2004) er slik kjennskap til emperi svært verdifull og bør tenkast systematisk gjennom. «Heimeforskarrolla» kan sjølv sagt også ha ført til veival for å sikre legitimitet i organisasjonen.

Det folk fortel må sjåast i lys av konteksten, det å ha innsidekunnskap er både effektivt og i mange tilfelle heilt nødvendig. Som «insider» kan eg og bruke egne erfaringar og forståing for grunnlag for spørsmål og utdjuping.

I samband med observasjon var det enkelt å få tilgang til observasjonssituasjonar fordi eg kunne bruke min «innside-kunnskap» til å etterspørre og gjere hensiktsmessige val på situasjon. I observasjonssituasjonen vart eg også ein meir naturleg del av situasjonen, fordi eg også var ein kollega, samstundes som eg var ein ikkje-deltakande observatør.

Sitat frå ei oppgåve: « det er min påstand at jeg på denne måte før og under projektperioden kom det tætteste en forsker kan komme til indlevelse i « the practical conscioussness of the agent» og adgang til faktuelle opplysninger og observationer der elles ville være utilgængelige for en udefrakommende» (Ry Nielsen og Repstad 1993:26).

Det faktum at eg er ein av avdelingsleiarane ved hjelpemiddelsentralen samtidig som eg er forskar er noko eg må ha ei høg bevisstheit rundt. Både ifh til tilgang til informasjon, og tilliten eg blir vist frå informantane. Eg opplevde stor tillit, og at informantane i gruppeintervjuet i alle fall tilsynelatande ikkje la vekt på leiarrolla mi, men var engasjerte i temaet i fokusgruppa og ønska å snakke og reflektere ilag. Det kan vere ein fare for at folk svarar det

dei trur at ein skal gjere, særleg når intervjuaren er i ein maktposisjon, men seier Ry Nielsen og Repstad, det kan likså vel skje om intervjuaren er ekstern (Ry Nielsen og Repstad 1993)

Det at eg har lang erfaring i organisasjonen, og har hatt fleire ulike rollar, fagperson på tolkeområdet, tillitsvald, koordinator for tenester og avdelingsleder meiner eg stiller meg i ein litt meir nyansert situasjon enn om eg berre hadde erfaring frå leiarsida og tilknytning der. Noko av ulempa ved å vere forskar i eigen organisasjon, blindheit og lojaliet, kunne vore avhjelpt med ein co-forskar som ikkje hadde tilknytning til organisasjonen. I dette tilfellet har vi ikkje det, og eg vil søke å ha ei høg bevisstheit til eigne roller og informantar sin rolle til meg.

I samband av tolking av data er det vanskeleg å unngå å la seg påverke av sine forutinntatte meiningar og fordommar, bevisst eller ubevisst (Ry Nielsen og Repstad 1993) Difor er det viktig for meg å sei noko om min ståstad og perspektiv. Ry Nielsen og Repstad seier at vi alle likar å finne data som passar våre teoriar/ hypoteser/ fordommar. Når ein analyserer eigen organisasjon er denne tilbøyeligheta endå større, fordi ein sjølv er ein del av den analyserte verkelegheita. Ein av vegane ut av dilemmaet er å gå inn i rolla som djevelens advokat, eller ei sjølvkritisk utgåve av Kjerringa mot strømmen. Dette inneber at ein systematisk skal leite etter data som er i strid med eigen hypotese eller fordommar (Ry Nielsen og Repstad 1993).

Sjølve problemstillinga; å ville gå inn på dei gode arenaene, positivt vinkla, kan utelate det som ikkje fungerer,- også fordi eg er ein del av leiinga av hjelpemiddelsentralen, kritiske røyster, inkludert meg sjølv, vil kunne hevde det. Det har vore eit bevisst val frå mi side å setje søkelyset på noko som er oppfatta som eit positivt element i hjelpemiddelsentralen, kunnskapsdeling, og kunne gå djupare inn i temaet. Ry Nielsen og Repstad framheld også at det er lettare å lage analyser(ikkje nødvendigvis ukritiske) av suksessforetak enn av fiaskoer (1993).

På bakgrunn av dette har det difor vore viktig at eg heile tida har vore bevisst min eigen føreforståing i forskingsprosessen, og også når eg skulle tolke og analysere data som eg hadde samla. Før eg starta datainnsamling hadde eg også gjort meg opp ei meining om korleis ulike teoriar kan utfylle kvarandre og danne det teoretiske fundamentet som eg seinare kunne gjere analysen opp i mot. Det er vel muleg at ein annan forskar ville valt ei anna tilnærming til det teoretiske stoffet enn eg har gjort, men eg meiner eg har valt eit teoretisk perspektiv som vil kunne belyse problemstillinga mi på ein god og fagleg måte. Jacobsen (2005) seier at nærleiken er nødvendig for å forstå den undersøkte si verkelegheit,

medan avstanden er nødvendig for å sette denne oppfatninga inn i eit vidare perspektiv.

3.3.1 Eiga føreforståing

Forforståelse, eller på nynorsk føreforståing, er eit sentralt omgrep innan forskning, og i litteraturen vert det framheva at bevisstheita om eiga føreforståing er viktig for å sikre validitet og relabilitet i forskingsprosessen. Dette er særleg poengtert innan kvalitativ forskning, der forskaren nyttar seg sjølv som instrument. Thagaard (2002) seier at forskaren utviklar ei forståing som er basert på interaksjonen mellom tendensar i data og forskaren si føreforståing og faglege forankring.

Masteroppgåva mi har sitt utspring i min yrkeserfaring frå offentleg sektor og som tilsett i NAV Hjelpemiddelsentral. Det vert stilt store krav til bevisstheit for å innta ein mest muleg nøytral rolle når ein går inn på eit kjent område. Eg har gjennom heile prosessen prøvd å vere meg bevisst nærleiken eg har til organisasjonen og distansen eg bør søke å ha til det undersøkte feltet. Eg er likevel klar over svakheita nærleiken kan ha, då det kan være ein fare for at resultata kan tendere mot forskaren sine forventingar.

Kva rolle ein tek som forskar har også samanheng med forskingsspørsmåla ein har stilt, kven deltakarane i prosjektet er og kva kontekst det føregår i. Eg har prøvd å vere bevisst på viktigheita av å holde meg sjølv objektiv, og ikkje la mine personlege erfaringar og følelsar farge føremålet. I eit studie av kunnskapsdeling i eigen organisasjon og med kollegaer som informantar, er det naturleg å tenke seg at studien vil ha ei form for påverknad på meg som person og forskar.

Samstundes vil mi føreforståing påverke studia si retning gjennom at ein som forskar bringer med seg si føreforståing til tema som vert analysert. Mi føreforståing vil difor verte knytte opp mot meininga eg hentar ut frå datamaterialet og teorigrunnlaget. Jacobsen (2005) seier at i vår tid ser det ut til å vere ei utbreidd oppfatning i dei fleste miljø at det ikkje er muleg å unngå forskningseffektar. Alle typar opplegg vil påverke resultatet av det som vert studert. Det einaste vi kan og bør gjere, er å reflektere over korleis eit spesielt opplegg kan ha påverka det fenomenet som vert studert.

3.4 Ethiske utfordringar

Etikk kjem av det greske ordet *ethos* som betyr sedelig. Etikk vert også kalla moralfilosofi og

handlar om kva som er godt og riktig å gjere, og korleis ein bør oppføre seg. Så også innafør forskning. I følgje Jacobsen (2005) er eit overordna forskingsetisk prinsipp at det må stillast konkrete krav til måten forskingsprosessen vert gjennomført på. Før ein går i gang med ein undersøking må ein så langt det er muleg søke å belyse etiske dilemma. Det er tre grunnleggande krav knytte til forholdet mellom forskar og informant: Informert samtykke, krav på privatliv og krav til å bli korrekt attgjeven (Jacobsen 2005).

3.4.1 Informert samtykke

Informert samtykke inneber at informanten skal gjerast kjend med at han/ ho deltek på friviljug basis, ein kan velje å ikkje svare på spørsmål, ein kan når som helst trekke seg ifrå undersøkinga, og ein skal bli informert om kva konsekvensar det har å delta (Tjora 2011).

For det første var det ein open informasjon om temaet for oppgåva, kunnskapsdeling ved hjelpemiddelsentralen, og deretter ein dialog med informantane i mi forskning om at hovudhensikta med intervjusamtalene og observasjonen var å samle data om temaet kunnskap, kunnskapsdeling og gode arenaer for kunnskapsdeling. For det andre var informantane innforstått med at arbeidet ville bli presentert i mi masteravhandling, som ville bli gjort tilgjengeleg. Og for det tredje vart informantane før intervjuet munnleg og skriftleg informerte om samtykkeerklæringa. Dei gav alle sitt samtykke.

I samband med spørsmålet om friviljug deltaking eller om dei har opplevd press til deltaking er mine refleksjonar slik. Eg er i arbeidsfellesskapet ein kollega og for enkelte også leiar. Sjølv om det har vore presisert friviljugheit til deltaking både i organisasjonen og direkte til informantar, så kan det likevel tenkjast ønsket om å stille som informant også kan ha vore opplevd som litt press. Sjølv om det har vore stor openheit rundt dette kan ein aldri gardere seg heilt mot dette.

Når det gjeld spørsmålet om offentleggjering av oppgåva, var dette og noko informantane gav utrykk for interesse av å bidra til. Ein kommentar som « og dette vil vi gjerne siteres på» er eit eksempel på bevisstheit og reflektert holdning til kva ein tar opp og korleis og kvar det blir presentert. Når det gjeld spørsmålet om informantane skjønnte konsekvensen av å delta i undersøkinga, så kan eg ikkje svare heilt eintydig på det , men området har vore tema i alle samanhengar det har vore innhenta data frå informantar.

I fylgje Jacobsen(2005) bør ein søke å gje informantane tilstrekkeleg informasjon om hovudhensikta med undersøkinga og korleis den skal nyttast. Vidare meiner Jacobsen at for

mykje informasjon kan gje falske svar. Tjora (2011) er også inne på at ein ikkje kjem utanom dilemmaet med at informantar søker å framstille seg sjølv i eit godt lys i forskingsprosjektet ved å forsøke å svare «riktig» på spørsmåla. Utfordringa for forskaren er å gje tilstrekkeleg informasjon, utan å gje for mykje. For mykje informasjon om forskingsprosjektet kan gjere at informantane blir påverka.

Anonymitet vil sei at ingen skal være i stand til å identifisere informantane. Men i fylgje Jacobsen (2005) er faren for å identifisere enkeltpersonar i eit datamateriale større dess mindre datamaterialet er. I mi forskning har eg brukt namngjeven organisasjon og personar sin funksjon. Eit grunnprinsipp for etisk forsvarleg forskarpraksis er kravet om konfidensialitet. Nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og Humaniora (1993) poengterer sitat: «Prinsippet om konfidensialitet innebærer at :«De som gjøres til gjenstand for forskning, har krav på at all informasjon de gir, blir behandlet konfidensielt. Forskeren må hindre bruk og formidling av informasjon som kan skade enkeltpersoner det forskes på». Dette inneber at eg som forskar skal behandle informasjonen eg får i intervju på ein forsvarleg måte, slik at identiteten til intervjuobjekta blir helde skjult. Dette kan vere ei utfordring når forskinga, slik som i mitt tilfelle, vert gjennomført i eit lite og gjennomslukt miljø.

Når det gjeld notat og lyd-opptak frå intervju og observasjon så er desse trygt oppbevarte. Alt materiale vil bli makulert og sletta så snart eg er ferdig med analysen. Dette har informantane fått opplyst. Med bakgrunn i dette så meiner eg det er muleg for informantane å fortsetje å vere anonyme. Om informantane sjølve vil informere om sine bidrag til forskinga mi, har eg ingen kontroll på. Då blir og anonymiteten broten. Difor er også som Jacobsen (2005) seier anonymitet umuleg å garantere.

Som forskar har eg både i intervju og presentasjon av forskingsresultat prøvd så godt eg kunna å ivareta informantane. Eg meiner vidare at det ikkje førekjem noko i mi forskning som kan gje uheldige konsekvensar for informantane. Dei har alle uttala seg om forhold som dei har reflektert rundt og som dei har eit ønske om å bidra i og dei har hatt tilstrekkeleg kunnskap om konsekvensane av å bidra som informantar.

3.4.2 Krav på privatliv

I forhold til grunnleggande krav nummer to som omhandlar krav til privatliv (Jacobse 2005) så meiner eg dette har vore godt ivareteke. Eg har vore merksam på forhold av privatsensitiv karakter. Når informantane sjølve har komme med slike uttaler har eg overlatt til

informantane korleis dei eventuelt har villa følgje dette opp.

I samband med observasjon, der andre enn informantar her vore tilstade, har eg utelatt «dei andre» frå materialet. Eg har vald å berre fokusere på det faglege og kunnskapsdelinga i situasjonen. Privatsensitive forhold har bevisst blitt valt bort. Dette har også vore naturleg å gjere i og med det er fenomenet kunnskapsdeling eg har vore interessert i og ikkje personane eller caset i seg sjølv.

3.4.3 Krav til å bli korrekt attgjeven

Når eg har arbeidd med å presentere data har eg vore oppmerksom på at ved å ta forteljingar og sitat ut av sin opphavlege samanheng så kan data og dermed meiningar tolkast annleis. I presentasjon av data har eg prøvd å gjengi sitata slik dei vart sagt, men ved å endre dialektuttrykk til bokmål. Endringa har eg gjort, som sagt tidlegare, for å behalde konfidensialiteten i størst muleg grad.

3.5 Refleksjon rundt metoden

I dette kapittelet vil eg reflektere over mine metodiske framgangsmåtar. Det var ein lærerik prosess, og eg vil også vidare reflektere over kva eg kunne gjort annleis.

Når eg valde det kvalitative forskingsintervjuet som metode, med utfyllande observasjon, er det fordi eg meiner det kan belyse problemstillinga mi på ein hensiktsmessig måte.

I oppbygginga av intervjuguiden hadde eg planlagt tema i forhold til problemstillinga, og også lagt opp til at tema skulle vere drivande i refleksjonen til fokusgruppa. Dette fungerte godt, men i mange tilfelle kom også fokusgruppa meg i forkjøpet med å komme inn på tema som eg hadde planlagt skulle komme seinare. Dette er vel mykje av dynamikken i fokusgruppeintervju og opne spørsmål. Det gav mykje informasjon, og var krevjande og ikkje minst veldig interessant. Den frie forma der informantane kunne reflektere ilag og også stille kvarandre spørsmål var veldig drivande og gav mange spennande refleksjonar å ta med seg vidare. Ein fare med gruppeintervju er at nokon informantar er sterkare og får dominere meir i svar og refleksjon. Dette meiner eg eg fekk avverga i stor grad med å strukturere intervjuet slik at alle fekk tid til å tenke gjennom tema og notere stikkord for seg sjølv, før nokon kom til orde. Deretter var det runde der alle tok/ fekk ordet etter tur.

Å vere aleine forskar og moderator i fokusgruppeintervjuet er utfordrande. Det kunne nok

vore ein fordel å vere to , både i spørsmålsstillinga og som driver. På den andre sida hadde eg det fulle ansvaret og ingen « forstyrrende element». Det at eg også tok notat (samtidig med bandopptak) bidrog også til at det vart nokre naturlege pausar der informantane kunne vere stille og gje rom for tankeflyt.

Eg opplevde at problemstillinga og interessa for temaet «treffte» gruppene. Informantane var svært engasjerte i tematikken og hadde mykje å dele. Det at gruppene var etablerte arbeidsfellesskap i utgangspunktet, gav nok også tryggheta til å reflektere så fritt ilag. Begge gruppene gav utrykk for at det var interessant å delta.

Talet på informantar gir eit avgrensa empirisk utval. Dette kan vere ei svakheit, men med to grupper som arbeider forholdsvis ulikt er det likevel god sjanse for at dei saman kan gje eit bilete av problemstillinga, og at det bidraget kan vere truverdig i denne samanhengen.

Eg kan ikkje sjå bort ifrå at eg med mitt subjektive blikk har filtrert bort informasjon som ein annan ville ha vektlagt. Som forskar i eigen organisasjon har eg også ein forforståelse og eit blikk som er både subjektivt og farga. Det kunne ha vore ein stor fordel å hatt ein ekstern medforskar her. I mangel av dette har eg heile tida søkt å ta eit utanfrå-blikk og stilt kritiske spørsmål til materiale.

Fordelen med å vere forskar i eigen organisasjon er absolutt tilstade. Eg har ein organisasjonskunnskap som gjer at innhenting av informasjon kan verte meir treffsikker, eg forstår kva det er snakk om når informantane viser til praksisfeltet.

Når det gjeld tolkinga av funna vil det kunne vere ei utfordring, nettopp fordi det er så lett å vere subjektiv, og kanskje vanskeleg å vite når ein er det. Men eg har analysert og tolka etter beste evne og forsøkt å holde meg så nøytral som muleg. Eg har forsøkt å gjere meg flid når det kjem til etterprøvarheit og sporbarheit og håpar og trur at eg har landa dette i tråd med forventna standard for MKL studiet og dei gjeldande standardar for denne type oppgåve.

3.6 Truverdigheit, bekreftbarheit og overførbarheit

All forskning, både kvantitativ og kvalitativ, skal følgje systematiske prinsipp. Eg har søkt å gje lesarane eit godt innblikk i prosessen og dei val eg har gjort undervegs. Transparens er eit middel til pålitelegheit framhevar Tjora (2011) og beskriv det som korleis forskaren gjer greie for detaljane i undersøkinga som kan ha innverknad på forskingsresultatet. Eg har søkt å gje ei god beskriving av datainnsamling og analysestrategi, samt min eigen rolle og føreforståing, og med dette gjort forskinga mi transparent nok til innsyn og mulegheit for

kritikk.

Truverdigheit handlar om korleis vi samlar inn data, og at dette vert gjort på ein tillitvekkande måte. I kvalitativ forskning er det eit poeng at forskaren skaffar seg så mykje informasjon som muleg gjennom å bruke seg sjølv og dei situasjonane forskaren er ein del av (Thagaard 2003). I mitt arbeid med masteroppgåva samla eg inn data gjennom intervju i organisasjonen og observasjon i arbeidssituasjonar. Thagaard (2003) seier vidare at det i alle fasar av prosjektet kan stillast spørsmål ved om undersøkinga er gjort på ein truverdig måte, det være seg frå feltarbeid, innsamling av data, tolking av data og konteksten data er innsamla i og forholdet til informantane. Eg har forsøkt å oppnå truverdige resultat gjennom klargjering av metodebruk, nøyaktig transkribering, og i analysen mykje bruk av direkte atgjeving av informantane sine utsegn.

Forskinga si pålitelegheit handlar i fylgje Tjora (2011) om kor vidt vi oppfattar ein klar samanheng mellom emperi, analyse og resultat i undersøkinga og at dette ikkje er styrt av faktorar det ikkje er gjort greie for. I fylgje Jacobsen (2005) skal ein sikre at studiar kan gjennomførast fleire gonger med same resultat. Gotvassli (1999) seier også dette, men er samstundes meir nyansert då han meiner at det vil kunne bli variasjonar sidan det empiriske feltet heile tida er i bevegelse. Tjora (2011) seier også at ein innafor kvalitativ forskning kan stille spørsmålet om resultatata ville blitt dei same med ein annan forskar som gjorde same jobben. Han seier vidare at svaret på det spørsmålet ikkje treng å vere eit eintydig ja for likevel å ha ei høg pålitelegheit eller truverd, men gjere greie for korleis resultatata langt på veg ville blitt dei same om ein søkte å gjere prosjektet om igjen med andre folk.

Når det gjeld mine forskingsresultat så meiner eg at det i teorien kan vere muleg å etterprøve, i form av å stille dei same spørsmåla til dei same informantane innan kort tid. Men i praksis trur eg det kan vere vanskeleg å gjennomføre. Andre forskarar vil truleg ikkje kunne reprodusere eksakt mi datainnsamling. Delvis fordi fokusgruppeintervjua er basert på gruppedynamikk og er tids- og kontekstavhengige, og delvis at eg på same måte som Gotvassli meiner at det empiriske feltet heile tida er i bevegelse. Informantane vil vere i bevegelse og tileigne seg nye erfaringar frå praksisfeltet, observasjonssituasjonane vil være nye og i andre kontekstar. Slik sett vil det også for meg vore umuleg å no starte på nytt og reprodusere eksakt det same datagrunnlaget. Dersom andre forskarar gjennomfører ei undersøking med same utgangspunkt som meg, vil det kanskje verte brukt andre innsamlingsmetodar eller verte gjort eit anna utval av informantar. Vil då forskaren få dei same resultat som eg? Det kan finnast alternative forklaringar eller tolkingar som eg ikkje ser.

Bekreftbarheit og overførbarheit handlar om resultatane si gyldigheit og om «nytteverdi» i andre samanhengar. Bekreftbarheita er knytt til at ein går kritisk gjennom eigne tolkingar av data, og ei vurdering av korleis desse tolkingane står i forhold til andre studiar.

Overførbarheit handlar om at den tolkinga som er gjort innafor ramma av eit prosjekt, også kan vere relevant i andre samanhengar (Thagaard 2003).

I utgangspunktet skal funn vere objektive og utan feilkjelder (Thagaard 2003). Eg må difor stille meg spørsmål om det eg la vekt på i spørsmåla var verdinøytrale, opne og objektive, og om det eg la merke til i observasjon kunne vere påverka av tidlegare etablerte holdningar. Innfallsvinklar kan vere påverka av personlege meiningar som eg har hatt eit ynskje om å få bekræfta. Det er også ei mulegheit for at eg kan ha sett etter data som passar med teorien eg har valt, og at mine funn og konklusjonar difor vert farga av eigne haldningar. Det å forholde seg til at ein sannsynlegvis har ei føreforståing og reflektere over om ein er objektiv nok er ein verdi i seg sjølv. Eg er nok farga av å vere tilhengar av å vere i arbeidsfellesskap og dele kunnskap, og vere av den oppfatninga at det er ein verdi i seg sjølv.

Eg starta arbeidet med denne oppgåva med ei oppfatning at kunnskapsdeling var ein arbeidsmetode blant ein del av dei tilsette på hjelpemiddelsentralen. Og også at det var ein uttalt verdi eller eit ønske om å få til meir av i hjelpemiddelsentralen. Eg hadde eit ønske om å gå ope inn i denne tematikken, med å stille opne spørsmål for å få ei innsikt i korleis og kva som vart opplevd som gode kunnskapsdelingssituasjonar. I utgangspunktet ei positivt lada problemstilling, men eg hadde også spørsmål som skulle kunne avdekke det motsette.

Om eg har vore objektiv nok? Som forskar i eigen organisasjon har eg heile tida balansert mellom nærleik og distanse. Eg har hatt og har mitt virke i organisasjonen under heile prosessen. Eg har likevel søkt å skilje klart på når eg er studen/ forskart og når eg er kollega. I samband med gruppeintervju og observasjon har rollene vore tydeleg avklart, og i samband med analysen har eg søkt å ha eit bevisst utanfrå-perspektiv. I mangel av ein utanforståande med-forskar har eg søkt å vere min eigen «djevelens advokat» og då særleg i tolkinga av funn og utarbeiding av analysen.

Eg hadde vel ikkje falt ned på den problemstillinga eg til slutt valde om det ikkje hadde vore for eiga nysgjerrigheit på feltet og ei forventning om utfordrande , utvidande og kanskje positive funn som hadde så mykje gyldigheit at eg kunne diskutere og drøfte meg fram til ein positiv besvarelse på problemstillinga

Overførbarheit handlar om seier (Thagaard 2003) at den tolkinga som er gjort innafor ramma av eit prosjekt, også kan vere relevant i andre samanhengar . Dersom eg her kan vise korleis

kunnskapsdeling kan føregå og korleis det vert opplevd positivt i ein organisasjon, så kan eg ikkje berre håpe, men gjennom å forholde meg til generaliseringsmulegheit kanskje forvente at det same kan vere muleg innafor andre verksemder eg kan samanlikne mi caseverksemd med.

Kanskje kan også mulegheita vere til stade for at eg gjennom denne masteren har inspirert nokon andre med nysgjerrigheit og ikkje minst forskarmulegheiter til å gå vidare inn i eit spennande felt.

4.0 Funn og analyse

4.1 Innleiing

Temaet for oppgåva er kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag. Og problemstillinga er kva som vert opplevd som gode situasjonar for kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag, og kva faktorar som spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå?

Innleiingsvis i gruppeintervjuet spurde eg kva gruppa og den einskilde tenkte om kunnskapsdeling ved hjelpemiddelsentralen, kva den einskilde legg i kunnskapsdeling, kva verdi det har, - og sist men ikkje minst når, - i kva situasjonar har ein opplevd kunnskapsdeling.

Nærliggande spørsmål vart også kva kunnskap som er representert på hjelpemiddelsentralen og om ein har oppleving av at ulik kunnskap har ulik verdi.

Hovudfokuset var retta mot gode arenaer for kunnskapsdeling, korleis ein opplevde arbeidssituasjonen når kunnskapsdeling er ein del av situasjonen og faktorar som vert opplevd som viktige for at delingssituasjonen skal vere god.

Vidareutvikling av kunnskapsdelingsarenaer var også eit tema i gruppeintervjuet.

Kategoriseringa av mi har fylgd denne inndelinga og vil bli analysert og presentert slik i det fylgjande kapittelet.

Det kom tidleg fram at ein opplevd god kunnskapsdelingsarena var i arbeidssituasjonen, og i

arbeidssituasjon som også var eit brukarmøte. Det vart difor naturleg å bringe brukarmøtet og tilretteleggingssituasjon inn i empirigrunnlaget.

Eg vil difor innleiingsvis i analysekapittelet presentere to observasjonar med etterrefleksjon i si heilheit, då desse er konkrete eksempel på kunnskapsdeling i praksis, og vil også vere ein del av analysegrunnlaget. Empirigrunnlaget frå intervjuar fortel om opplevd kunnskapsdeling og uttalte faktorar som er viktige for at kunnskapsdeling skal føregå. Eg vil fortløpande bruke funna frå intervjuar og observasjonane og analysere desse.

Etter presentasjon av observasjonane vil eg drøfte NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag som ein kunnskapsorganisasjon. Dette også som eit bakteppe for den vidare analysen av kunnskapsdeling, kunnskap i hjelpemiddelsentralen, opplevde gode kunnskapsdelingsarenaer, faktorar som er viktige for at delingssituasjonen skal opplevast som god og til vidareutvikling av kunnskapsdelingsarenaer.

4.2 To observasjonssituasjonar

4.2.1 Observasjon 1

Teknikar og fysioterapeut i situasjon med ungdom som er rullestolbrukar. Rullestolen er ikkje lenger godt tilpassa, og gjev ikkje brukar ein god sittestilling. I same situasjon er eksterne fagpersonar frå anna fagmiljø som er der for å avklare andre tilgrensande funksjonar hos brukar.

Situasjonen skal gå føre seg i brukar sitt skulemiljø. Vi køyrer til staden. Teknikar har med verktøy, støtteanordningar som kan festast inn i rullestolen og pute til sete. Fysioterapeut og teknikar samtalar om situasjonen dei skal inn i, at dei skal vurdere sittestilling og evt ny stol og kva dei spesielt skal sjå etter. Ei betre sittestilling skal muleggjere betre situasjon for spising og kommunikasjon

Fagpersonane har hatt mykje samarbeid med brukar er over mange år.

Vi bankar på og går inn i rommet, eg ein meter bak. Vi helsar på. Alle, bortsett frå meg, kjenner kvarandre frå før. Eg presenterer meg og fortel at eg arbeider ved hjelpemiddelsentralen og er ein kollega av dei to andre, men at i denne situasjonen er eg student og er i ferd med å skrive ei oppgåve om kunnskapsdeling. I samband med det skal eg observere situasjonen utifrå eit kunnskapsdelingsperspektiv med spesielt fokus på samhandlinga mellom dei tilsette frå hjelpemiddelsentralen og fagpersonane og brukar. Eg blir ønska velkommen inn i situasjonen.

Det er dårleg tid, det er snart lunsjtid for brukar. Teknikar og fysioterapeut går rett inn i oppgåva dei er her for. Fysioterapeut konsentrerer seg om brukar sin sittestilling i rullestolen. Ho sit på kne på golvet og spør brukar om ho kan stramme selen rundt bekket hans. Teknikar har fullt fokus på brukar og fysioterapeut og ser det ikkje er meir å gå på med vanleg tilstramming, men finn fram skrutrekker for å justere innfestinga. No er også teknikar i kneståande på golvet. Stiller spørsmål til

brukar om pute gir støtte... Ingen er fornøgd med sittestilling og støtte... Avklarar med brukar å prøve den nye puta teknkar har med. Brukar reiser seg med støtte, fysioterapeut og teknkar bytter ut den gamle sitteputa med ei ny. Brukar set seg i stolen igjen, og uttrykker straks at den var god. Fysioterapeut kjenner på brukar i stolen, kjenner etter kor han treng meir støtte for å få ei endå betre sittestilling, samtidig som ho og med augesyn vurderer sittestillinga... Teknkar foreslår mottrykk ved hjelp av å montere ei støtte..., dette blir gjort medan fysioterapeut støttar brukar i rett stilling. Kontakten mellom fysioterapeut og teknkar er intens, kommuniserer med korte replikkar og blikk, samtidig som dei inkluderer brukar i kommunikasjonen; etterspør og ser.

Andre fagpersonar i rommet snakkar om posisjonering i liggande stilling, avtaler evalueringsmøter med kvarandre og brukar, og involverer delvis fagfolka frå hjelpemiddelsentralen i dette. Mykje snakk i rommet, fysioterapeut og teknkar er veldig konsentrert rundt brukar og sittestilling og støtte. Prøver ulike tilnærmingar. Ordvekslinga mellom dei er kort, mykje blikk og korte avklaringar, som utløyser forsøk på posisjonsendring av brukar i stolen og skruing av støtteanordningar. Foreslår å skaffe ny stol. Hensiktsmessig med ny stol då denne er slitt. Brukar skal gå på ny skule i anna del av landet. Ny stol vil då medføre mindre servicebehov,

Fysioterapeut avklarar med øvrige fagpersonar i rommet. Brukar uttrykker ønske om endra funksjon på armlene. Tekniker viser aktuelle muligheter, fysioterapeut supplerer med begrensingar dette gjev i forflytning. Brukar, teknkar og fysioterapeut konkluderer behov og funksjon.

Fotbrettet på stolen synes å vere for høgt stilt, fører til at sitteknutar blir for mykje belasta. Tekniker senkar fotbrettet, fysioterapeut og brukar vurderer ilag kva som blir meir riktig høgde. Til den nye stolen må det også tilpassast ny pute. Fysioterapeut og teknkar foreslår å skaffe ny pute til den nye stolen som også gjev støtte til bekkenet. Brukar samd i at det er hensiktsmessig. Tekniker gjer merksam på at å tenke ryggstøtte i samheng med setepute får konsekvensar for putemål. Fysioterapeuten låner målebandet til teknkar. Nye mål vert tatt. Tekniker og fysioterapeut avtaler putelengde og rygg lengde.

Fleire pågåande dialogar i rommet, mellom øvrige eksterne fagpersoner som er der med særskild vekt på posisjonering og situasjon, -mellom brukar og øvrig fagperson, mellom brukar og fagpersoner fra hjelpemiddelsentral og mellom brukar og «kommunikasjonshjelper». Som observatør opplever eg situasjonen noko « overlessa», men alle gir uttrykk for å få gjort sine avklaringar, for å gå vidare med å gi mulegheit for betre sittestilling for brukar.

Avslutningsvis blir viktigheita av å oppretthalde ståfunksjon presisert, og fleire av fagpersonane supplerer kvarandre på kunnskap om funksjonsvekking ved å miste ståfunksjon,

Vi takkar for oss og trekker oss ut av situasjonen.

Vi, teknkar, fysioterapeut og eg, set kursen tilbake til hjelpemiddelsentralen. På vegen sumerar dei to fagpersonane opp situasjonen og avklarar at teknkar bestiller stol med tilpassingar og fysioterapeut skriv notat og avklarar vidare samarbeid og innkalling til ytterlegare tilpassing.

Tilbake på hjelpemiddelsentralen går vi til verkstad/ arbeidsstasjon til teknkar for en oppsummering og refleksjon over situasjonen.

REFLEKSJONSSAMTALE

Fysioterapeut vert bevega når ho snakkar om å hjelpe brukar slik at han kan meistre meir: Slike dager og situasjoner som gjør at dagene ikke er like..,- det er det som er inspirerende, går ikke i samme tralten,,,,,- stadig nye utfordringer. Bra plaster på det blødende såret som heter systemopprettholdelse.. og dette vil vi gjerne siteres på»)

Tekniker: «Det er ikke bestandig vi sier så mye til hverandre ho(namn) og eg når vi er ute , for vi har jo arbeidet så lenge ilag at vi er—vi kjenner hverandre så godt ... ler... vi veit jo nesten hva den andre tenker...»Fysioterapeut: Det er litt sånn ja.., det er godt .. og så er vi ikke så nøye på hvem som lanserer ideene.. det er viktig..

Oppsummering: Tar eit heilheitsperspektiv.. brukar skal vidare... må få stol og ein støtta sittestilling som er grei å fungere i. Og som er enkelt å meistre uavhengig av «ekspertar». Utvekslar løysing med avstøtting med pute som erstatter andre støtteordningar. Igjen supplerer dei med kunnskap frå kvart sitt fagfelt i forhold til sittestilling; -hjelpemiddel, teknikk, helse/funksjon.

Tekniker: Ja, er det behov for noe utenom så kan vi jo montere noe på som støttar opp puta..

Fysioterapeut: Det skulle jeg akkurat til å si.. ler...at ei ekstern sidestøtte.., da trenger vi ikke noe pad på den da...men sånn at den ligg som eit flak for å legge puta inn til..., tekniker viser,-Fysioterapeut : ja en sånn ja...

Refleksjonar over kva dei har sett og løysinga teknikk og helse blir kasta over bordet. Dei spelar på og etterspør kvarandre sin kompetanse og mulege løysingar i skjæringspunktet teknikk/ helse / funksjon. Refleksjon og avklaringar rundt kva som må til for å betre sittestillinga som igjen kan føre til forbetra situasjon for kommunikasjon og spising for brukar.

Terapeut og tekniker er unisont samde om nødvendigheita av komplementær kompetanse her; « må vere fysioterapeut og tekniker sammen når vi holder på med sånne tilpassingar som dette, det er det tverrfagligheta som gir løysing, ikkje enkeltfag

Tekniker:» For det handler mye om å ta i folk, å kjenne ...» Fysioterapeut: « Det gjør det, siterer kollega:» Man må vite hva man skal se etter og så må man vite hva man skal gjøre med det man ser» «Og det er det det handler om egentlig i et nøtteskall altså. Akkurat som justering av den støtta; hvilken av skruene er det som må justeres.. jeg ser det jo ikke det umiddelbart, men du ser det straks...»

Snakkar vidare om korleis dei ser behovet for å bistå kvarandre i situasjonen og korleis dei supplerer kvarandre sin kompetanse. « Vi trenger ikke sei så mye til hverandre...,men ofte snakker vi mer enn vi trenger, setter ord på kva vi gjør,.. nettopp for å legge igjen læring...Men det handler og om å legge igjen kunnskap hos brukar, legge til rette for at den det gjelder skal få anledning til å gjøre kvalifiserte gode valg, det syns jeg er kjempeviktig.. og da må en ofte dele litt tanker, dele mer tanker enn når det bare er oss som jobber sammen til daglig...! Fysioterapeut: Men det er sånn arbeid som er artig,- å praktisere faget sitt og så se hvordan det med teamet fungerer.. min fasinasjon ligger i bruken av eget fag opp mot andre sitt fag,-og så kontakten med brukar selvfølgelig.

Tekniker: Jo det er dette *teamarbeidet* som er artig, jeg får jo brukt faget mitt i den kombinasjonen, og det er ikke så farlig om det var fysioterapeuten som kommer på en ting eller det er jeg som gjør

det, bare det blir gjort, for det er jo for at brukar skal sitte best mulig og fungere best mulig i stolen som er viktig, så det er det teamarbeidet og resultatene vi oppnår gjennom det som jeg synes er gøy.

Refleksjon rundt situasjonen og «støyen» fordi fleire parallelle situasjoner som føregjekk. Begge gir uttrykk for at det ikkje er aktuell problemstilling. Tekniker: «Bryr jeg meg ikke noe om ,-fullt fokus på det jeg er der for,- og så er det viktig at brukar blir hørt,- at han og får komme med sitt.

MIN REFLEKSJON

Fint å vere ute i felten ilag med kollegaer. Mykje læring i å sjå dei i aksjon og sjå kor velsmurt samarbeidet er og at dei ikkje lar seg forstyrre av andre samtaler i rommet. Oppdraget blir ,utifrå min ståstad, grundig vurdert og utført. Under reisa tilbake til Hjelpemiddelsentralen blir avklaringar fullført og arbeidsfordelinga gjort. Dette skjer uanstrengt og med ei fagleg trygghet hos begge, og i ei trygg forvissing om at med deira sine komplementære kunnskap gjorde også dette brukarmøtet og oppdraget ein forskjell for brukar. Eg kjenner på stoltheit og glede over å vere ein del av dette arbeidsmiljøet, samtidig som eg og ser at det er noko heilt spesielt som knyter teknisk og terapeut saman pga fleirfagelegheita og løysinga av oppgåva. Respekten for kvarandre sin rolle og kompetanse, og interesse for oppgåva som skal løysast, ser ut til å vere grunnvullen her.

4.2.2 Observasjon 2

Sjå på sittestilling og arbeidsstilling for ein ungdom som har ein progredierende muskelsjukdom. Vurdere behov for arbeidsstol og tilpassa arbeidsbord. Vurdere tilrettelagde løysingar for bruk av dataverktøy.

Fagpersonar: Ergoterapeut, fysioterapeut, spesialpedagog med særleg kompetanse innan kommunikasjon, teknisk med særleg kompetanse innan dataverktøy

Uttalt målsetting:1. Finne ei god løysing for brukar 2. Legge igjen noko læring / dele kunnskap

Møtet er avtala med lokal fagperson som vidare har gjort avtale med skulen. Vi møter først den lokale fagpersonen og dreg ilag til skulen der ungdommen er elev. Vi kjem til skulen til avtalt tid og blir teken imot av lærar som viser veg til klasserom og ungdommen. Vi helsar og presenterer oss. Eg informerer om min rolle, skal observere situasjonen og spesielt fagfolka frå hjelpemiddelsentralen sin måte å arbeide på og spør om det er greit å bruke denne situasjonen, -og det er det.

Mykje uro i situasjonen. Lite førehandsinformasjon om status, men stort behov for å få hjelp til sittestilling og sittekomfort for arbeid og kvile. Brukar sit i sin rullestol ved sitt arbeidsbord. Ergoterapeut og fysioterapeut er i umiddelbar nærleik av brukar. Spesialpedagog og datateknisk er på sidelinja; observerar og avventar situasjonen i forhold til når dei skal inn med sin kompetanse. Lokal terapeut og lærar er på sidelinja og observerer og supplerer / kommenterer.

Ergoterapeut og fysioterapeut fokuserer sterkt på brukar. Ber han vise korleis han sit til dagleg i skulesituasjonen, han viser og skriv på PC. Seier han blir fort sliten, har behov for å kvile innimellom, får hovudpine og vanskar med konsentrasjon. Han og lærar fortel at han ofte må avslutte skuledagen

på eit tidleg tidspunkt for å dra heim og kvile.

Det blir henta inn arbeidsstol og armstøtte for arbeidsbordet, noko som er frakta med i bilen frå Hjelpemiddelsentralen. Fysioterapeuten set seg i arbeidsstolen og viser ulike funksjonar med heving/ senking av setet, ryggstøtte og nakkestøtte og korleis ein kan stille inn sjølv. Brukar vil gjerne prøve og flytter seg over i arbeidsstolen; -eit stort smil! Han gjev uttrykk for at stolen er god. Ergoterapeuten og fysioterapeuten går straks i gang med å justere og stille inn ifh til brukar si lengde og vise korleis brukar sjølv kan stille inn og tilte rygg og sete. Begge fagpersonane har eit sterkt fokus retta mot brukar og samtalar med han ifh til funksjon og behov. Det blir samtidig også kommunisert ut i rommet kvifor ein etterspør det ein gjer og kvifor ein gjer dei ulike innstillingane., og kva ein ser innstillingane av stolen gjer med funksjonen til brukar: «Når du...(namn) tilter setet bak litt opp, vil du samtidig få rettet ryggen og blikket ditt vil bli mer frem og opp. Det gjør deg mer klar for å følge med i undervisningen og kanskje også mer opplagt» « Når du får behov for å hvile kan du legge deg litt tilbake i stolen og støtte hodet mot nakkestøtta,- og når tilten er åpen kan du fort vippe frem igjen og være klar for å gjøre notater på Pcn»

Fysioterapeuten observerer beinstillinga, og vurderer spenninga i muskulaturen. Ergo – og fysioterapeut diskuterer saman med brukar behov for støtte på yttersida av foten. Dette for å oppnå meir balanse i kroppen og hindre skeivstilling for føter / hofter. Det blir kommunisert både til brukar og ut i rommet kvifor ein diskuterer dette og kva konsekvensar den eine eller andre løysinga kan få. Sidelinja; lærar, lokal formidlar, IKT-rådgjevar/ teknisk frå HMS har all merksemd retta mot situasjonen. Noterer og kommenterer. Etterspør andre mulegheiter. Ser mulege løysingar opp i mot dei daglege utfordringane.

Vegleiing og informasjon i forhold til variasjon i sittestilling, og kvifor det er viktig. Fysio-og ergoterapeut konkluderer ilag med brukar at det er behov for ei spesialtilpassing av stolen med spesiell støtte, noko som kan utførast av teknisk på hjelpemiddelsentralen. Fysioterapeut tek bilde av brukar i stol, slik at teknisk ved HMS kan få eit inntrykk av behovet. Brukar flyttar seg (i arbeidsstolen) til arbeidsbordet. Det blir prøvd med arm-støtte montert på ordnært arbeidsbord. Dette gjev stort utslag ifh til kvile for armar og arbeidsstilling. Ungdommen gir uttrykk for at det blir lettare å jobbe på Pcn med denne sitte/ arbeidsstillinga. Han blir ikkje så sliten og også meir treffsikker på tastatur og mus. Fagpersonane på datahjelpemidlar har vore mykje i bakgrunnen. Det blir observert og konkludert ilag med fysio/ -ergo terapeut og lærar / lokal formidlar at forbetra sitte- og arbeidsstilling har medført at det ikkje er behov for ekstra tilrettelagte datahjelpemidlar. Det blir kopla på ei ekstern mus til tastaturet for å prøve om det gjer manøvreringa på nettsidene enklare.... Brukar ser ikkje at det er nødvendig, ekstern mus er meir i veien. Kan eventuelt vere aktuelt å vurdere seinare i, og då er det brukar sjølv med sin kompetanse og erfaring med dataverktøy som vurderer aktualitet og kva som er eigna for sitt bruk.

Ergo – og fysioterapeut foreslår at det blir søkt om hev/senk arbeidsbord med utsparring samt tilt for å skråstille ein del av bordet for lettare tilgang til lesing, og arm-støtte . Brukar blir spurd om kva behov han har for å sitte ved arbeidsbord heime. Brukar fortel om aktivitet ved arbeidsbord også i heimen, og om korleis han sit. Det går fram at behovet for bord og stol vil også gjelde på heimearenaen. Fysio- og ergoterapeut samt lokal formidlar skal seinare på dagen på heimebesøk for å sjå på tilrettelegging av tilkomst til bustad. Er det ok for brukar at det då blir ein tur innom rommet

hans for å sjå på behov for arbeidsstol/ arbeidsbord også der? Brukar seier ja til det.

Brukar og fysioterapeut jobbar aktivt på Pcn i fh til å søke på nettsider og sjå på ulike bord som kan vere aktuelle. Brukar demonstrerer kor mykje betre han finn arbeidssituasjonen/ stillinga med tilpassa kontorstol og arm-støtte. Fysioterapeut etterspør interesse for fysisk aktivitet. Kan det vere aktuelt med sykkel? Informerer om nettstadar der ein kan finne tilpassa sykklar. Brukar manøvrerer lett på nettstader og ser på sykklar. Fysioterapeut informerer om sykkeldag på hjelpemiddelsentralen der ein kan få prøve ulike sykklar og finne ut om sykling og sykkel kan vere aktuelt for seg. Dette blir også kommunisert ut i rommet, spesielt til lærar og lokal formidlar. Begge blir aktive inn i dialogen. Kan sykling også vere ein aktivitet i skuletida, gymtimen f. eks.? Kan sykling vere ei kjelde til energi og avveksling? Ulike innspel ifh til trening og lystbetona aktivitet. Alle tenner på sykkel- ideen og ynskjer å gå vidare med å finne ut om det let seg gjere å delta på sykkeldagen. Ergo- og fysioterapeut ser denne dagen også som ei mulegheit til å kombinere med eit besøk på hjelpemiddelsentralen for å få tilpassa arbeidsstolen ilag med brukar og tekniskar på hjelpemiddelsentralen.

Ein slektning av brukar har også komme inn i rommet. Henvender seg til brukar. Går det bra? Får tilbagemelding om at arbeidsstolen og mulegheit for tilpassa arbeidsbord er veldig bra...Ergoterapeut er i dialog med slektning om kva som er prøvd, og kva mulegheiter ein ser... Slegtning uttrykker at dette er veldig positivt, gjer avtale med brukar og trekker seg tilbake..

Brukar og fysioterapeut er på nettsider og ser på muleg aktuelle sykklar. Dei er ivrige og samtalar seg imellom. Ergoterapeut samtalar med lokal formidlar og lærer om praktiske forhold ifh til å delta på sykkeldagen. Mange ulike dialogar samtidig i rommet. Alle supplerer kvarandre.

Etterrefleksjon fysioterapeut og ergoterapeut:

-viktig å få til samspelet med brukar, fleirfaglegheita –utfyller kvarandre sin kompetanse og støtte kvarandre, fagleg trygghet, lære av korleis den andre løyser oppgåva- meir kompetent til neste gong ein kanskje skal ut på eiga hand, får bekreftelse på at løysinga eg tenker her blir riktig, eller korrigerer når den ikkje er det.. kan gjere det fordi vi kjenner kvarandre, i andre tilfeller når f. eks juristen er med ut i utprøvingssituasjonar lærer vi/ blir tryggare på lovverket og kan stå stødigare sjølv i neste omgang

Møte i etterkant mellom ergoterapeut, fysioterapeut frå HMS og lokal terapeut frå kommunen

Oppsummering av dagen. Deler erfaringar og fordeler oppgåver. Ergoterapeut veileder på søknadsskriving. Evaluerer dagen. Oppleving av utydelege avtaler, gir utrygghet både for brukar og fagfolk. Deler kunnskap om funksjonstap, behov og mulegheiter for tilrettelegging. Ergo –og fysioterapeut spelar på kvarandre sin kompetanse og også opp imot lokal formidlar sin kompetanse. Kor kan ein bruke dei ulike kompetansane? Skal ein tilby ein meir-kompetanse inn mot vidare arbeid? Kva med å etterspørre aktørar som burde vore på banen? Ulike aktørar sitt ansvarsområde blir drøfta. Semje om å etterspørre og presisere. Oppgåver vert fordelt. Takk for no og god tur heim!

Bilturen heim: Etterrefleksjon. Kompetansen i kommunen- nærmast brukar. Handlar ikkje så mykje om funksjon som person. Diskuterer korleis følgje opp vidare. Avklaringar. Etterspørje oppfølging frå andre instansar. Vi gjer meir enn det som er vårt ansvar, men viktig å i alle fall etterspørje dei andre som skulle ha vore på banen. Nødvendig at dei etterspør, kan elles vere ein del av tilsløringa av

situasjonen. Fornøgd med jobben dei har gjort under dei føresetnadane som var.

Min refleksjon:

Mykje støy og uro. Mange folk i situasjonen, alle har ei oppgåve, men litt lite struktur. Ergoterapeut og fysioterapeut bestemmer seg for å setje brukar i sentrum og etterspørje hans oppleving av situasjonen og kva utfordringane er. Har fullt fokus på han frå starten. Dette opplever eg fører til meir ro og konsentrasjon også frå dei andre. Lærar snakkar mykje om elev og for elev. Det blir det mindre av etter kvart som terapeutane vinklar meir mot brukar og brukar sin kompetanse på eigen situasjon... læring? Opplever at terapeutane visualiserer å ta i bruk brukerkompetanse og brukarmedvirkning,- og at dette er noko av det som blir lagt igjen på arenaen. Det vert og prøvd lagt igjen læring på kunnskap om posisjonering i stol, sittestilling/ kvilestilling og forståing av viktigeita av kva ein brukar energi på . Dei supplerer kvarandre sin kompetanse på fysiologi og ergonomi og samspelet med hjelpemidlane.

Kunnskapsdelinga var mykje seg imellom og også mot dei to andre fagpersonane frå hjelpemiddelsentralen som fekk ein kunnskap om kva forbetra ergonomi fekk å sei for bortfall av tilmeld behov for tilrettelagt dataverktøy.Også ei kunnskapsdeling mot rommet og tilhøyrarane ved å observere handverket og kommunikasjonen med brukar, samtidig som at det vart sett mykje ord på kva ein gjorde, kva ein såg etter og kvifor. Det vart og stilt spørsmål undervegs og supplert med opplysningar og synspunkt, alternative løysingar.

Og sist, men ikkje minst: kunnskapsdeling mellom brukar og fagpersonar om funksjon og behov, kva som kan avhjelpe, kor er interesseområda- kor finne energi og korleis.

4.3 NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag som kunnskapsorganisasjon

Administrerende direktør var klar i si oppfatning og definering av Hjelpemiddelsentralen som kunnskapsorganisasjon. «Vi er ein kunnskapsorganisasjon,- alle tilsette her er kunnskapsarbeidarar. Kvardagen i Hjelpemiddelsentralen er at alle tek i bruk kunnskapen sin utifrå dei oppgåvene dei har»

Irgens (2011) seier at ei verksemd kvalifiserer til betegnelsen kunnskapsorganisasjon når kunnskapsarbeidarar pregar verksemda. Han peikar på det at verksemda er svært avhengig av tilsette sin kunnskap, og at tilsette sin kunnskap er ein kvalitetsindikator for å løyse oppgåver og utført tenester til beste for tenestemottakarar.

I intervju og under observasjon var ikkje kunnskapsorganisasjon og kunnskapsarbeider eksplisitte tema eller spørsmål. Men gjennom intervju kom det tydeleg fram korleis tilsette arbeidde sjølvstendig og at kunnskapen om arbeidsutføringa låg hos den enkelte og i gruppa dei var ein del av. Arbeidsmetodikken som er nedfelt i organisasjonen med tverrfaglege sjølvstyrte arbeidsgrupper med flat struktur og autonome tilsette som tek sjølvstendige

avgjerder på kunnskapsbasert grunnlag er eit forhold som talar for dette. Ein av informantane sa det slik:

..» ..vi har kunnskapen om det vi holder på med....vi er svært autonome fagfolk fra forskjellige fagområder..»

I praksis kjem dette også fram gjennom observasjonssituasjonane der tilsette praktiserer faget og tek sjølvstendige avgjerder basert på kunnskapsgrunnlaget sitt kontinuerleg i arbeidssituasjonen dei er i, også når tenesteutøvinga skjer utanfor hjelpemiddelsentralen.

I observasjonssituasjonen med tekniskar og fysioterapeut får vi eit innblikk i korleis dei to fagprofesjonane arbeider tverrfagleg og supplerer med kvarandre sin kompetanse både i sjølve utprøvingssituasjonen i lag med brukar og andre faginstansar. Dei må heile tida ta sjølvstendige avgjerder basert på eigen og tverrfagleg kompetanse.

Fysioterapeut kjenner på brukar i stolen, kjenner etter kor han treng meir støtte for å få ei endå betre sittestilling, samtidig som ho og med augesyn vurderer korleis brukar sit... Teknikar foreslår mot-trykk ved hjelp av å montere ei støtte..., dette blir gjort medan fysioterapeut støttar brukar i rett stilling. Kontakten mellom fysioterapeut og tekniskar er intens, kommuniserer med korte replikkar og blikk, samtidig som dei inkluderer brukar i kommunikasjonen; etterspør og ser.

Når dei dei har vendt tilbake til Hjelpemiddelsentralen og reflekterer over utprøvingssituasjonen og avtaler vidare oppfølging og avklarar kven som gjer kva så spelar dei på og etterspør kvarandre sin kompetanse og mulege løysingar basert på ei heilskapsvurdering i skjeringspunktet teknikk/ helse / funksjon.

Irgens (2011) viser til Newell m fl (2002) som hevdar at kunnskapsarbeidarar vert kjenneteikna ved: større grad av autonomi, det vil sei mulegheit og evne til å arbeide sjølvstendig og større grad av uavhengigheit av bestemt fysisk arbeidsstad. Irgens og Wennes omtaler kunnskapsarbeid som arbeid som i liten grad er rutinebasert, som vanskelig let seg standardisere, og der svara på korleis oppgåvene skal utførast, primært er å finne i den profesjonelle kunnskapen arbeidaren har tilgang til og utviklar gjennom praksis. Kunnskapsarbeid handlar først og fremst om anvendelse av ekspertise(Zack 1999), der kunnskap og jobbutføring skjer simultant, og der tenking og følelsar vanskelig kan skilles frå kvarandre (Irgens og Wennes 2011) Newell et.al.(2002) hevdar at kjenneteiknet på kunnskapsarbeid er den type praksis som er sterkt prega av abstrakt tenking. Dehlin (2011) utdjuvar det med at ein praktisk omgang med fysisk og sosial natur er ein naudsynt føresetnad for slikt arbeid, fordi læring må ha funne stad til ei tid, men i den grad kunnskapsarbeid skal vere ein god og funksjonell merkelapp, skuldast det at menneske brukar hovudet meir enn hendene (Irgens og Wennes 2011).

Irgens seier vidare at kunnskapen om utføringa av arbeidet er primært knytt til

medarbeidarane i verksemda. Den er i liten grad nedfelt i den formelle delen av organisasjonen, den er i større grad individ- og gruppebasert og at utføringa av arbeidet får eit personleg preg. Dette viser også eksempelet frå observasjonen. Korleis ein utfører ein utprøvingssituasjon er ikkje eksakt nedfelt i prosedyrar, men er i stor grad avhengig av profesjonskunnskap og har eit personleg preg. Ved Hjelpemiddelsentralen er det meir utføringa av registrering og dokumentering og det forvaltningsprega i arbeidssituasjonane som er nedfelt i de formelle rutinane. Korleis ein skal utøve hjelpemiddelformidling, rådgjeving og vegleiing har eit meir profesjonsbasert og personleg preg og er svært situasjons- og personavhengig.

Når eg analyserer mine funn og observasjonar så kan eg sjå at dette ligg tett opp imot innhaldet i beskrivingar frå teorien og definisjonar av kunnskapsarbeider og kunnskapsorganisasjon. Arbeidsoperasjonane er i liten grad rutinebaserte og løysinga på dei praktiske oppgåvene ligg primært i den profesjonelle kunnskapen den tilsette har tilgang til og utviklar gjennom praksis.

Nokre av arbeidsoppgåvene er meir rutinebaserte, det som har med forvaltning, registrering, prosedyrar og dokumentering å gjere. Dette er arbeidsoppgåver som det kjem fram gjennom intervju og i refleksjon etter observasjon som frå enkelte av informantane si side kan vere mindre verdsette oppgåver. Dette vil eg omtale seinare i oppgåva.

Delkonklusjon

Mine funn opp i mot teori indikerer at tilsette ved Hjelpemiddelsentralen i stor grad kan karakteriserast som kunnskapsarbeidarar. Kunnskapen om arbeidsutføringa er primært knytt til organisasjonen sine medarbeidarar. Organiseringa i sjølvstyrte grupper og jobbutføringa ved hjelpemiddelsentralen (og også når tenesteutøvinga føregår i avstand frå hjelpemiddelsentralen) gjev også ein indikasjon på at hjelpemiddelsentralen kan kallast ein kunnskapsorganisasjon.

4.4 Ulike kunnskapsperspektiv

Verksemdsstrategien for Arbeids- og velferdsetaten 2011-2020 legg vekt på at den sentrale innsatsfaktoren er medarbeidarane og deira sin kompetanse. Også administrerande direktør ved Hjelpemiddelsentralen framhevar dette. Hjelpemiddelformidling er ein prosessuell og relasjonell metode for å løyse funksjonshemma sine praktiske problem ved hjelp av tilrettelegging og tekniske tiltak. Prosessen krev aktivt samspel mellom fagfolk på ulike

arenaer og brukarar. Men, og og,- i samband med formidling og tilrettelegging ligg det både eit formidlings –og eit forvaltningsperspektiv. Det er ei forventning om at organisasjonen og fagfolka har begge perspektiva inne i sin arbeidsmetodikk. Kompetansen skal turnere styringssignal frå overordna myndigheiter, forventningar frå samarbeidspartar og brukar sine behov. Hjelpemiddelsentralen er ein del av ein byråkratisk organisasjon, NAV, og det ligg utfordringar i i møtet mellom dei prosessuelle tilnærmingane og det byråkratiske perspektivet.

Irgens viser til Siggaard Jensen og snakkar om «en annen ordens kompetanse». Det er fordi det i eit historisk perspektiv er ei endring i produksjonsprosessane og der det nok i større grad enn tidlegare er det intellektuelle arbeidet som er avgjerande for å løyse samfunnsmessige problem. Det er snakk om nye former for bearbeidingsprosessar som krev innsats av heile spekteret av kompetanse som den historiske utviklinga av kompetanseomgrepet har skapt høve til. Det er behov for eit heilt repertoar av verkemidlar og arbeidsmåtar- og den fundamentale kompetansen vil dreie seg om å administrere desse verkemidlane og arbeidsmåtene (Irgens 2011). Eg tolkar dette slik opp i mot Hjelpemiddelsentralen at det kan vere ei skildring av utfordringa i arbeidsprosessane tilsette står i, og kravet som vert stilt om ha både eit forvaltnings- og formidlingsperspektiv i den konkrete arbeidssituasjonen. Her kan også tilnærminga til Gotvassli (Irgens og Wennes 2011) med kunnskap sett i det strukturelle perspektivet, det sosiokulturelle perspektivet og den tredje vei- betydningen av intuisjon teft å følelser ha mykje for seg.

Forvaltningsperspektivet i Hjelpemiddelsentralen med administrering av og gjennom styringssignal, forvaltning av ressursar, dokumentering og registrering kan sjåast i det strukturelle perspektivet. Formidlingsperspektivet i Hjelpemiddelsentralen med kunnskap om praksisfeltet og tverrfaglege arbeidsmåtar og prosessar opp imot å løyse funksjonshemma sine praktiske funksjonsvanskar og læringa i praksisfellesskapet er nærliggande sjå i det sosiokulturelle perspektivet. Den tredje vei, med vektlegginga av intuisjon, teft og følelsar kan også vere eit hensiktsmessig og tiltalende perspektiv når ein ser på brukarmøtet og utøvinga av faget attgjeve i observasjonssituasjonane. Her kan vi sjå korleis fagfolka brukar sin intuisjon og teft og følelsar i formidlingssituasjonen.

Gotvassli påpeikar at desse tre perspektiva ikkje nødvendigvis står i motsetning til kvarandre. Poenget er snarare å få til eit godt samspel mellom dei ulike forståingsrammene. Eg tolkar Gotvassli dit at eit samspel mellom dei ulike perspektiva kan vere hensiktsmessig og berikande for til dømes ei verksemd. Irgens (2011) brukar nemninga «det kunstneriske øye» og «det vitenskaplige øye». Han framhevar viktigheita av å kjenne til korleis dei ulike tradisjonane er uttrykk for forståingsformer som bygger på ulike logikkar og verdiar, korleis

dei favoriserer ulike fenomen, korleis dei pregar oss i kvardagen, og korleis vi kan dra nytte av dei begge til å utvikle ein betre praksis. Han seier det slik: «Av og til vil det ene øyet være det beste, av og til det andre, men først og fremst er god praksis et resultat av at vi klarer å anvende begge øyner samtidig»(Irgens 2011:21)

Når eg ser på mine funn frå spørjeundersøking og observasjonar og også opp imot informasjon om NAV og Hjelpemiddelsentralen, kan eg sjå at desse teiknar eit bilete av ein organisasjon med ein fot i alle tre forståingsrammene. Kor ein er i organisasjonen og kva oppgåver ein har vil vere utslagsgjevande for vektlegging av og forståing gjennom det eine eller andre perspektivet. Slik eg forstår teorien så kan det vere hensiktsmessig å vere bevist desse forståingsrammene og også ha eit bevist forhold til dei. Då kan ein utnytte alle perspektiva for å utvikle ein betre praksis.

Delkonklusjon

Mine funn opp viser at Hjelpemiddelsentralen er ein del av ein byråkratisk organisasjon, NAV, og det ligg utfordringar i møtet mellom dei prosessuelle tilnærmingane og det byråkratiske perspektivet. Funna opp i mot teori viser at Hjelpemiddelsentralen er ein organisasjon som har kunnskap i det strukturelle perspektivet, det sosiokulturelle perspektivet og den tredje veg,- intuisjon teft og følelsar. Funna viser også at tilsette har kunnskap innanfor desse perspektiva og blir utfordra i å anvende desse samstundes i sin daglege praksis.

4.5 Kunnskapsdeling

Eg spurde fokusgruppene kva tenkjer du om kunnskapsdeling ved Hjelpemiddelsentralen. Dette for å få fram den einskilde og gruppa sitt syn og oppfatning av kunnskapsdeling. I begge gruppeintervjua kom det tidleg fram at kunnskapsdeling er oppfatta som ei grunnholdning i Hjelpemiddelsentralen og noko som informantane har eit aktivt forhold til.

Informantane i begge gruppene var raskt i gang med eksemplifisering av kunnskapsdeling, og gjentok også at dette er måten å arbeide på-, arbeidsmetodikken, for gruppedeltakarane.

Eg opplevde at dette var ein stor del av kvardagen, både det å dele kunnskap og å etterspørje kunnskap. Dei signaliserte ei forventning om og ei haldning til at arbeidsmåten var akseptert og anerkjent og at det «sat i ryggraden» på informantane. Dei gav uttrykk for at kunnskapsdeling hadde mange former, frå etablerte tverrfaglege grupper som har sine faste møtetider til uformelle møtepunkt der ein kan gå innom kontoret til ein kollega for å diskutere ei problemstilling. Eg opplevde at kva form kunnskapsdelinga hadde, eksempelvis møte, videokonferanse, faglege møtepunkt, i løysing av felles oppgåve, brukarbesøk og biltur heim

frå brukarbesøk, ikkje var det avgjerande , men at det føregjekk kunnskapsdeling. At ein fekk eit påfyll og ei oppgradering av eigen kunnskap,- og også få mulegheit til å gje av sin kunnskap.

Utaler frå informantar frå begge gruppene:

«... tenker at vi har flere former for kunnskapsdeling,.. først så tenker jeg at i forhold til andre arbeidsplasser jeg har vært på så har vi god kunnskapsdeling her og vi snakker om kunnskapsdeling og vi holder det relativt høyt- som noe viktig... også har vi flere måter å dele kunnskap på, den formelle som er i de etablerte gruppene, og så har vi den mer uformelle som handler om at vi diskuterer med kollega problemstillinger som vi har vært oppe i , debriefing eller refleksjon...»

«Det jeg opplever er veldig positivt med hjelpemiddelsentralen her, det er *fokuset* på å dele kunnskap- Bare det at det er et fokus,- at det er viktig å dele kunnskap, det tenker jeg er med på å legge til rette for ulike arenaer.»

« Det må jo også sies at det har vært jobba mye med det her området på det her huset,- lagspill i alle de år... Det ligger litt i veggene» ...Jeg tror det er ganske bevisst. Ja det tror jeg, og det at vi har en dag hvert år der det er det her som er fokus, det bør jo egentlig gi noe.»

Dette vart også understreka i samtale med avdelingsdirektør ved Hjelpemiddelsentralen der ho vektla arbeidsmetodikken og lagspelsmetaforen.

Informantane hadde mange ulike innspel og praktiske tilnærmingar til kunnskapsdeling, det som vart vektlagt var at dei opplevde å lære og utvikle kompetansen gjennom kunnskapsdeling og det sette dei i stand til å løyse oppgåver på ein meir hensiktsmessig og betre måte.

Holdt Christensen seier at når formålet med kunnskapsdeling er å bli betre til å utnytte den kunnskapen som allereide er i organisasjonen så handlar det om å identifisere eksisterande og tilgjengelig kunnskap, for deretter å overføre, bruke – og eventuelt lagre – denne kunnskapen til å løyse konkrete aktiviteter hurtigare, betre og meir sikkert enn dei ellers ville blitt løyst (2005).

I intervju og observasjonane kom det også fram at det var viktig å ha målet for auge, -kvifor ein skulle dele kunnskap. Kva organisasjonen sine verdiar, mål og tenesteproduksjon var til for. Dei gav uttrykk for å vere tydeleg på organisasjonens verdi og løysingsfokus.

« så ligger det noe bak kunnskapsdelingen da, *-brukers beste-*. Det er det som kommer ut i andre enden av diskusjonene og erfaringsutvekslingen og delingen av kunnskapen vår,- løsningen» ...»

...»bruker skal ha den mest hensiktsmessige løsningen, men for å få til det da i en tverrfaglighet, så må du faktisk se at det er noen andre som har noe å bidra med, at andre kan noe mer om dette enn meg»

Bush (2012) held fram at verdiane i ein organisasjon skapar tryggleik og tillit. Dei gjer det og lettare å ta avgjerder. Han poengterer at dette er særleg viktig for profesjonelle medarbeidarar i offentleg sektor, der mange av arbeidsoppgåvene er ustrukturerte og det må brukast skjøn og kompetanse for å løyse komplekse utfordringar. Eit bevisst forhold til kva verdiar som dominerar i ein organisasjon er difor heilt nødvendig påpeikar Busch (2012).

I gruppene kom det også fram ei oppfatning av at ei form for kunnskapsdeling var å jobbe skulder ved skulder.

« Å dele kunnskap.., det er å dele hvordan vi løser ting, det er jo det vi snakker om, å omsette en kompetanse til praktiske handlinger,- sånn forstår jeg det i hvert fall og da må man som oftest jobbe skulder ved skulder for å kunne videreutvikle det, ... for vi har jo ulike bakgrunner og dermed også kunne ha ulike innfallsvinkler,- da kan i også se nye muligheter. -da fungerer sånne metoder, føler jeg i hvert fall, veldig bra»

«.. i tillegg arbeider vi skulder ved skulder enkelte ganger, ting som volder hodebry, (navn) og jeg jobber jo i lag, og vi snakker i lag, og viss (navn) finner løsningen så deler han den med meg. Og sånn jobber vi litt hele tiden. Det er jo erfaringer vi tar med oss i valg av stol for eksempel som vi tar med til møtet her, og så deler vi det i møtet her med fordeler og ulemper med den type stol. Det er en måte vi jobbar på»

I observasjonssituasjonane kom dette også fram i form av den tverrfaglege tilnærminga og bruk av dei tverrfaglege kompetansane som var i aksjon. I samband med observasjonssituasjon med tilrettelegging av sittestilling i elektrisk rullestol var fysioterapeut og tekniker tett på kvarandre i problemløysinga og komplementerte og utfylte kvarandre sin kompetanse. Samstundes delte dei med kvarandre, til brukar og ut i rommet til øvrige fagfolk i situasjonen;

Fysioterapeut avklarar med øvrige fagpersonar i rommet. Brukar uttrykker ønske om endra funksjon på armlene. Tekniker viser aktuelle muligheter, fysioterapeut supplerer med begrensingar dette gjev i forflytning. Bruker, tekniker og fysioterapeut konkluderer behov og funksjon.

Og frå refleksjonen i etterkant;

Refleksjonar over kva dei har sett og løysinga teknikk og helse blir kasta over bordet. Dei spelar på og etterspør kvarandre sin kompetanse og mulege løysingar i skjeringpunktet teknikk/ helse / funksjon. Refleksjon og avklaringar rundt kva som må til for å betre sittestillinga som igjen kan føre til forbetra situasjon for kommunikasjon og spising for brukar.

Terapeut og tekniker er unisont samde om nødvendigheita av komplementær kompetanse her; « må vere fysioterapeut og tekniker sammen når vi holder på med sånne tilpassingar som dette, det er

tverrfagligheta som gir løysing, ikkje enkeltfag.

I frå observasjonssituasjon 2 kan vi sjå noko av det same;

Fysioterapeuten observerer beinstillinga, og vurderer spenninga i muskulaturen. Ergo – og fysioterapeut diskuterer saman med brukar behov for støtte på yttersida av foten. Dette for å oppnå meir balanse i kroppen og hindre skeivstilling for føter / hofter. Det blir kommunisert både til brukar og ut i rommet kvifor ein diskuterer dette og kva konsekvensar den eine eller andre løysinga kan få. Sidelinja; lærar, lokal formidlar, IKT-rådgjevar/ tekniskar frå HMS har all merksemd retta mot situasjonen. Noterer og kommenterer. Etterspør andre mulegheiter. Ser mulege løysingar opp i mot dei daglege utfordringane.

Dette kan vere eksempel på kunnskap som vert produsert mange stadar. Det dreiar seg om erfaringar som er knytt til komplekse prosessar av abstrakt men og konkret karakter,- som her formidlingssituasjon med tilrettelegging og hjelpemidlar og rådgjevingsarbeid.

Siggaard Jensen (Irgens 2011) påpeikar at ein rådgjevingsprosess føreset at rådgjeverane både kan gje råd og samstundes kan lære noko om brukar sitt problem.- altså både leverer og lære i same prosess. Han seier vidare at desse prosessane er komplekse, der ulike mulegheiter må vurderast og det må gjerast val. Dette er ein del av kunnskapsarbeidaren sin kvardag.

Arbeidsgruppene og arbeidsteama i observasjonssituasjonane er ei form for praksisfellesskap. Bush (2012) omtalar praksisfellesskap og seier dei er prega av eit felles engasjement og ei felles forplikting. Medlemmane av eit praksisfellesskap har eit felles mål og ein felles visjon, og dei føler seg ansvarlege for å realisere denne visjonen. Dei har gjerne også eit felles repertoar av metodar og verkemidlar. Innanfor eit praksisfellesskap vil det utvikle seg ein identitet som er sterkt kopla til praksis(Bush 2012).

Schøn (2001) seier at kunnskapen vår ligg som regel innebygd i handlingsmønsteret vårt og i vår fornemmelse av oppgåva vi gjer – kunnskap i handling. Vi handlar automatisk ut frå våre tidlegare erfaringar, og tenkinga ligg i sjølv handlinga. Når noko ikkje går som forventa, kan vi enten ignorere det uventa eller manglande resultatet, eller vi kan reflektere over det på to måtar, enten - refleksjon i handling eller – refleksjon over handling. For å utføre refleksjon i handling må vi evne å tenke kritisk over både tanke og handling medan vi endå er i situasjonen,- å vere ein reflekterande praktiskar.

Holdt Christensen (2004) held vidare fram at det er to sentrale element i prosessen med å dele kunnskap,- sjølv kunnskapen og relasjonen mellom dei som deler kunnskap med kvarandre. Han omtalar den relasjonelle kunnskapen, og seier det beskriv kunnskap om kven eller kva som har kunnskap, og denne type kunnskap er både ein igangsetjar av og ei kjelde til kunnskap. Dette tolkar eg også slik at ein må vite kor kunnskapen er og at den

som har kunnskapen er villig til og kan dele eller meddele.

«Vi snakka om det på mandag.., ja det blir vel kompetansedeling det da... ja ja det er jo det samme da.., vi snakka om at når noen har funne ut en ting så,- det med hvordan vi videreformidler til de andre, hvordan det var likest å gjøre det, snakka vi om at det var greit å ta det der og da.., få tak i dem som har bruk for å vite og så vise det frem der og da. Det er sånn vi har gjort det litt her internt og det syns jeg fungerer veldig bra i hvertfall.. .»

« ..det er jo på et vis hverdagslig den kunnskapen en henter fra hverandre, og jeg bruker leverandørene og anna folk , det er jo nesten det en lærer mest av»

«Det ser vi jo, at vi finn ut noe som leverandøren står fast på og vi kan fortelle leverandøren hva som egentlig var årsak til sånn og sånn, og de er glad for å få den informasjonen og kan ha det med til senere, og andre vegen at vi får det fra dem,.. likens det med produktdemo, det er jo ei form for kunnskapsdeling.., og det med tverrfagligheten.. jeg tenker på da jeg jobba med et annet område , var jeg mye ute hos bruker sammen med terapeut, jeg som tekniker og hun som terapeut og formidler, hun kunne mye teknisk etter hvert hun også, og jeg kunne mye om den biten hennes i formidlingaSå sånn sett, så gir det mye, å dele kunnskap å være ute tverrfaglig.»

«Vi har jo kunnskapsdeling på flere nivå, studenter i huset, hospitanter, da blir på en måte strukturen i kunnskapsdelinga litt annerledes,- litt mester-svenn- opplegg. Et annet nivå det er at jeg prøver å dele litt av hverdagen min med lederene mine,- slenge inn et anonymisert notat etter et hjemmebesøk for å bidra med forutsetninger for hun skal kunne utøve ledelse i forhold til meg som sin underordnede, vite litt om den verden som vi betjene, ikke bare på systemnivå, men på individ og saksnivå slik at hun har innsikt i hva vi holder på med, det er på en måte å bygge opp en trygghet at hun skal vite at vi gjør så godt vi kan hele veien og at vi har kunnskap om det vi held på med,- og da må hun ha innsyn i hvordan jeg tenker.»

Når eg analyserer mine funn og observasjonar så kan eg sjå at det som informantane uttalar som opplevd kunnskapsdeling samsvarar med Holdt Christensen sin teori og beskriving av kunnskapsdeling. Samstundes kan ein kanskje tenke at informantane kan trekke kunnskapsdelingsomgrepet langt når det som også kan omtalast som informasjonsutveksling blir ein del av kunnskapsdelingsomgrepet. Det faktum at dei gjev uttrykk for at det er også gjennom dette dei lærer og utviklar ny kunnskap, og avgir eller deler kunnskap er interessant å merke seg. Det er like ofte i dei spontane møtepunkta, i arbeidssituasjonen, ute hos brukar, som i etablerte grupper at kunnskap blir opplevd delt. Når Holdt Christensen (2004) held fram at det er to sentrale element i prosessen med å dele kunnskap,- sjølv kunnskapen og relasjonen mellom dei som deler kunnskap med kvarandre, så tolkar eg det slik at dette er to likestilte forhold. For å kunne dele kunnskap må ein ha kunnskap om kor ein finn kunnskapen og då er dei spontane situasjonane gjerne ein god arena og igangsetjar og kjelde for vidare kunnskapsdeling. Relasjonelle forhold og denne faktoren si tyding vil eg

behandle seinare i oppgåva.

Gjennom praksisfellesskapet og som reflekterte praktiskarar deler tilsette kunnskap seg i mellom, mellom brukar og tilsett og til og frå øvrige personar i praksissituasjonen. Dette går fram av både observasjonar og intervju, og vert også omtala som dei beste og mest effektive delingssituasjonane. Dette samsvarar også godt med teorigrunnlaget der å lære gjennom praksis kan vere å lære og levere i same prosess- Som reflekterte praktiskarar om set ein kunnskap til handling og reflekterer over den i handlinga, når ein i tillegg også kan setje ord på det ein i handlinga kommuniserer og deler ein kunnskap i praksis og kommunikativt.

Delkonklusjon

Mine funn viser at tilsette ved Hjelpemiddelsentralen har ei klar oppfatning av kva kunnskapsdeling i organisasjonen er. Dei opplever kunnskapsdeling i mange situasjonar og ser på kunnskapsdeling som ein arbeidsmetodikk og eit verktøy for å utøve og utvikle stadig betre tenester til brukar.

Funna opp mot teori viser at Hjelpemiddelsentralen kan seiast å ha kunnskapsdeling som ein arbeidsmetodikk i sin organisasjon. Funna indikerer også at i praksisfellesskap og gjennom reflekterte praktiskarar at mykje av kunnskapsdelinga føregår.

4.6 Verdien av kunnskapsdeling og kvifor dele kunnskap

Eg spurde i intervjua kva verdi kunnskapsdeling har og for kven har kunnskapsdelinga kan ha verdi. Dette spørsmålet engasjerte gruppene og gav mange innfallsvinklar og refleksjonar. Temaet og synspunkta var også prega av at dette er aktuelt i mange samanhengar i organisasjonen. Informantane gav tilbakemelding på verdien det har å kunne dele av egen kunnskap og få del i andre sin kunnskap. Det som alle informantane la stor vekt på var verdien av kunnskapsdeling for å utøve best muleg teneste til brukar. Gleda over og verdsetjinga av å kunne dele vart tydeleg uttrykt.

Sitat frå begge intervjua:

«Verdi av kunnskapsdeling er at vi har mye større sjanse på å treffe rett første gangen, når vi er flere fagpersoner i lag med ulike retninger»

«Verdien på kunnskapsdelingen tenker jeg er to-delt, for det første føler eg meg på en måte kompetansehevet selv når jeg hører på mine kollegaer og vi på en måte «hiver inn på kull» alle

sammen og på en måte får et nytt perspektiv i saken»... « det er ikke noe poeng å få rett men at saken skal bli best mulig belyst og derigjennom finne den beste løsningen,- og for det andre øker det stoltheten over eget fag, jeg har noe å bidra med som er viktig for de andre i gruppa»

«Med en sånn kunnskapsdeling som vi har så føler jeg at jeg lærer, eller i hvertfall har muligheten til å lære noe nytt hver dag, og det føler jeg er et privilegium i min alder..»

« Hovedmålet for kunnskapsdelingen er jo å få best mulig løsning for bruker, og det tror jeg er SÅ viktig at det er det flagget som henger øverst, da tåler vi mer av justering og korrigerer av egne forslag til løsninger i en kunnskapsdeling, det har også noe med motivasjonen å gjøre»

«Noe av meningen med kunnskapsdelingen er jo at hvis jeg får ny kunnskap om noe som jeg ikke kan så mye om for eksempel fra (navn), så kan jeg forhåpentligvis løse den oppgaven selv i ettertid»

«For meg har kunnskapsdelingen en verdi i seg selv, -det å faktisk få til å hjelpe noen f. eks over telefon, ved hjelp av kunnskap som noen har delt med meg tidligere,-- det er jo en liten ting egentlig, men for meg er det stort!-- vet du det kan jeg leve på i mange dager..»

I observasjonssituasjonene og under refleksjonen i etterkant kom dette også fram. Verdien av å dele med kvarandre og til rommet for å auke kunnskap og få fram riktig kunnskap og handling. Det vart også uttrykt som ein verdi i seg sjølv å dele kunnskap for å føle seg berika og verdsett som fagperson og det å faktisk få utøve ei teneste som var nødvendig for å gje brukar ein betre funksjon i sin kvardag. I tillegg vart det å få bekrefta eigen kunnskap og avgjerder eit viktig poeng.

Bush (2012) held fram at profesjonelle medarbeidarar bygger på eit spesifikt og ideologisk og verdimelessig grunnlag. Det inneber at utøvarane har ei plikt til å gjere ein god jobb, meir enn å oppnå eiga økonomisk vinning, og at dei er opptekne av kvalitet. Kunnskapsarbeidarar omfattar også profesjonelle. Dei vert motiverte av personleg vekst, autonomi, av å oppnå mål og rettferdig avlønning.

Holdt Christensen viser til eiga forskning på kunnskapsdeling i danske verksemder og framhevar at kunnskapsdeling ikkje alltid bør oppfattast som ein straum av kunnskap som bevegar seg frå ein avsendar av kunnskap til ein mottakar av kunnskap, og at det er denne mottakaren som er den som oppnår dei fleste fordelane med å dele kunnskap. Han seier at kunnskapsdeling snarare er eit byteforhold, og utgangspunktet for dette byteforholdet er at personar gjerne vil dele kunnskap, og ikkje at kunnskap ikkje vert delt fordi kunnskap vert sett på som makt og kunnskapsdeling dermed er det same som å avgje makt(Holdt

Christensen 2004).

Når eg analyserer mine funn og observasjonar opp i mot mitt teorigrunnlag så kan eg vurdere analysen min dit at tilsette ved Hjelpemiddelsentralen er på linje med tilsette i danske verksemder. Dei ser på kunnskapsdeling som ein verdi i eit bytte forhold. Dei gir og får , og føler seg berika både med å gi og få. Som profesjonelle utøvarar har dei tenesteutøvinga og verdien av denne som fokus og mål. Dei uttrykkjer i tillegg at det er ein verdi i seg sjølv, å gje brukar gode tenester og gler seg over det.

Delkonklusjon

Mine funn viser at som profesjonelle utøvarar har tilsette i Hjelpemiddelsentralen brukar i fokus og ser på kunnskapsdeling som ein verdi og som eit middel i forhold til å gje brukar betre tenester. Dei ser på kunnskapsdeling som eit bytteforhold der dei vert berika både som avgjevar og mottakar.

I forbindelse med temaet om verdsetjing av kunnskapsdeling stilte eg også spørsmålet om det var noko negativt med å dele kunnskap. Spørsmålet vart nesten avvist. Eg opplevde at det var eit ikkje-tema. Eg utdjupa spørsmålet med å spørje om kunnskapsdeling kunne føre til at ved at andre fekk tilgang til kunnskapen så kunne denne kanskje også ta over oppgåvene,- eller at organisasjonen kunne verte mindre avhengig av enkelte sin kompetanse. Eg opplevde informantane slik at dette uansett berre var ein fordel, at organisasjonen fekk utvida sin kompetanse ved kunnskapsdeling var unisont positivt og dei såg ikkje på kunnskapsdeling som noko trussel mot eigen kompetanse.

«Det må jo bare være flott! Hvis det er flere som kan litt om alt så er jo det veldig positivt,- ellers blir det jo veldig sårbart...»

«kunnskapsdeling må aldri bli et argument mot tverrfagligheta..., vi er tilsatt her med ulik fagbakgrunn og erfaring, og når vi etablerer oss i tverrfaglige grupper er det nettopp for å utfylle hverandre..»...»for å få til gruppedynamikken så må en være trygg din egen yrkesidentitet»

«hvem eier kunnskapen..., jeg tenker at gjennom kunnskapsdeling så blir noe kunnskap liggende igjen her når en slutter,...kunnskapen må ikke forsvinne ut døra med meg den dagen jeg slutter,..den må ligge igjen her.., kunnskapen er ikke bare min»

Kunnskapen om utføringa av arbeidet er nær knytt til medarbeidarane i verksemda, seier Irgens (2011) når han omtalar kunnskapsarbeidarar. Kunnskapen er i liten grad nedfelt i den

formelle delen av organisasjonen, den er i større grad individ- og gruppebasert. Kunnskapsarbeidararar kan verte verdifulle ekspertar og «gullskjørt» som kan ha høg status og vere svært beviste sin eigen verdi for verksemda (Irgens 2011). Sett opp i mot Holdt Christensen som seier at kunnskapsdeling snarare kan sjåast som byteforhold, og utgangspunktet for dette byteforholdet er at personar gjerne vil dele kunnskap, ikkje at at kunnskapsdeling er å avgje makt, kan det sjå ut til at informantane ved Hjelpemiddelsentralen også her er meir på linje med informantane i Holdt Christensen (2004) si forskning frå danske verksemdar.

Delkonklusjon

Mine funn viser at informantane ikkje ser på å dele kunnskap som noko konkurranseforhold eller å gje i frå seg makt og at dette ikkje er noko tema. Dei ser på det meir som ei beriking for seg sjølv, og som eit ledd i å vere profesjonelle arbeidarar som skal utøve gode tenester til brukarane.

4.7 Kunnskap på Hjelpemiddelsentralen

Eg spurde i gruppene kva dei tenkte om kunnskap på hjelpemiddelsentralen. Kva er kunnskap på hjelpemiddelsentralen?

Svara gjev eit bilete av eit mangfald av kompetansar i organisasjonen, frå dei ulike yrkesspesifikke fagkompetansar innanfor helse, teknikk og lovverk til kompetanse på regulerande rammer, logistikk, systemspesifikke kompetansar, merkantil kompetanse og leiing. Det spesifikke med å arbeide med tilrettelegging for funksjonshemma og hjelpemiddelformidling vert trekt fram som særleg viktig, produktkunnskap om hjelpemidlar og miljøet dei skal fungere i. Ness (2011) seier at hjelpemidlar og tilrettelegging ofte er komplekse produkt og prosessar som skal fungere i bestemte omgjevnader for bestemte personar. På same måte er den faglege prosessen knytt til hjelpemidlar og tilrettelegging ein så komplisert prosess at det krev samansett kunnskap, alt i frå brukar sin kunnskap, aktivetskunnskap, biomedisinsk og helsekunnskap om sjukdom, funksjonsnedsetjing og kroppsfunksjon, sosiologisk og antropologisk kunnskap om sosiale og kulturelle omgjevnader; teknologisk kunnskap om produkt og fysiske omgjevnader; psykologisk og pedagogisk kunnskap om mennesket sine kjensler, åtfærd, samarbeid, kommunikasjon og læring; rørslekunnskap om motorisk åtfærd, læring, utvikling og kontroll; juridisk kunnskap om lovverk og rettigheter (Ness 2011: 26).

Eine gruppa samanfattar svaret på spørsmålet om kva som er kunnskap på hjelpemiddelsentralen til å sitere ein kollega;

«Du må vite kva du skal se etter og vite kva du skal gjøre med det du ser!»

Dei framhevar samstundes å utnytte den tverrfaglege kompetansen;

« Ja og den uttalelsen er anvendbar enten du er tekniker eller terapeut. Fordi helse og funksjon henger jo i hop.. den kunnskapen vi har som basis i våre fag som terapeuter, men så tenker jeg det med tilpasningsmuligheter, altså tekniske muligheter og det har nå jeg lært i alle fall at det med materialkunnskap er forferdelig viktig...hvilke materialer egner det seg å sammenføre for eksempel i forhold til soliditet.. såg nyleg på ei vogn som (navn) har tilpassa.., der det var veldig svak sammenføring på ei lang vektstang.... det er kjempeviktig det med å ANVENDE kunnskapen.».

«Jeg vil også sitere en annen kollega som sa: Hos oss er det ikke så nøye hvem som får de gode ideene, det viktigste er at det er noen som får dem.»

Ein annan informant la vekt på kunnskap om bruker sitt behov opp imot produktkunnskap og hjelpemiddelet sin funksjonalitet:

«Kunnskap om funksjonalitet, muligheter og begrensing spesielt mot velferdsteknologi der markedet oversvømmes av elektroniske dippedutter og så er det noe med å kunne rydde i dette: kva er det den tingen kan gjøre som er bra,- kva er begrensingen her, men må holde det opp mot kva er brukaren sin funksjonsvanske, hva trenger han, hva treng han ikke, ..Ha den erkjennelsen at teknologien med alle sine muligheter nettopp har store begrensninger»

Ein kompetanse som vart særleg vektlagt hos informantane er relasjonskompetanse, -korleis ein møter menneske..

« Kunnskap... Det er no og det om hvordan en skal være i forhold til andre mennesker.. det er jo ikke noko skole for å lære det, .. er jo nå som en bare har...»)

Og kunnskap om kommunikasjon og service både i utøving av teneste i hjelpemiddelsentralen i fysisk møte med brukar eller i telefon, og ikke minst i utøvande teneste på brukar si arena:

« Mye forskjellige måter å ha god kunnskap på kommunikasjon.. , for det å sitte i telefonen sitte som teknisk vakt og, der tror jeg krever god kunnskap, god spørreteknikk for å finne ut kva som er feil,,. Det syns eg, det er ikke alle som får til det altså, så...likeins å møte brukeren.. det har my å sei!!

Informantane la også vekt på viktigheita av å ha kunnskap om andre sin kompetanse og kor ein kunne finne kompetanse:

«for å gjøre den jobben jeg er satt til så må jeg også ha kunnskap om andre sin kunnskap og roller her på huset, om hva de gjør og hvordan, uansett om det er på lager, mottak eller hos rådgiverne, ikke på detaljnivå, men ..Vite hvem jeg kan henvende meg til når jeg har behov for å øke min kunnskap, og ikke minst vite om og når det er greit å gjøre det..»

Ein kunnskap som også vert vektlagt av informantane er kunnskap om leiing:

«Det er en erkjennelse at jo eldre eg blir, jo viktigere er det å ha kompetente ledere. Det gjør noe med meg som arbeidstaker både i forhold til tjenesteyting og samarbeid internt»

Her snakkar informantane om produktkunnskap og fagkunnskap i den forstand korleis utøve gode tenester. I tillegg tar dei opp viktigheita av relasjonskunnskap i den meining korleis være som medmenneske og også det å ha kunnskap om andre sin kompetanse og kunne ha kunnskap og haldningar til å etterspørje den på ein god måte.

Kompetanseomfanget i hjelpemiddelsentralen som Ness (2011) beskriv er samanfallande med informantane si beskriving. Det er eit vidt spekter av fagkompetanse i tillegg til relasjonskompetanse som vert framheva som ein særleg viktig kompetanse på fleire nivå.

Holdt Christensen(2004) snakkar om verksemder sin verdifulle kunnskap og deler den i den faglege kunnskapen, den koordinerande kunnskapen, den objektbaserte kunnskapen og den relasjonsbaserte kunnskapen. Han påpeikar at den relasjonsbaserte kunnskapen ikkje har vore så mykje gjenstand for korleis ein kan dele betre. Gottschalck (2004) hevdar at kompetanse føreset og inkluderer alltid ferdigheiter og evner, og påpeikar at omgrepet også inkluderer ofte vilje og pågangsmot. Lai (2004) vektlegg også haldningar som ein komponent i kompetanseomgrepet. Haldningar påverkar direkte korleis oppgåva vert utført, hevdar Lai, og er difor ein viktig indikator for om ein person er kompetent eller ikkje.

Bush (2012) tar opp leiar sin kommunikative funksjon, det vil sei korleis leiinga gjennom samspel formulerer måla for organisasjonen, viktigheita av felles visjon og språket si tyding for at meidarbedarar med ulike profesjonar skal kunne forstå kvarandre.

Når eg vurderer mine funn i forhold til kunnskap og kompetanse på Hjelpemiddelsentralen opp i mot utvald teori, kan eg sjå at den verdifulle kunnskapen som Holdt Christensen framhevar også blir sett på og vurdert som verdifull frå informantane ved Hjelpemiddelsentralen si side. Her vert også den relasjonsbaserte kompetansen trekt spesielt fram. Både kompetansen på kjennskap til organisasjonen og kvar kunnskap finns, og kompetanse på å forholde seg til kvarandre, både som kollegaer og tenesteutøvarar. Tilsette opplever at denne kompetansen er særleg viktig å poengtere, og som det vert sagt frå ein informant at det ikkje er noko skole for å lære det. Med det forstår eg at den relasjonsbaserte kompetansen ikkje er noko mindre viktig, men desto meir krevjande å tileigne seg og difor må ha eit sterkt fokus. I tillegg vert kunnskap om leiing trekt fram som viktig, og då komme til uttrykk som tydelege og målformulerande leiarar som kan bidra til å skape verdiutviklande samspel forankra i organisasjon sine verdier.

Delkonklusjon

Mine funn viser at Hjelpemiddelsentralen er ein kunnskapsorganisasjon med eit vidt spekter av kunnskap og kompetanse. Den verdifulle kunnskapen delt i kategoriane den faglege kunnskapen, den koordinerande kunnskapen, den objektbaserte kunnskapen og den relasjonsbaserte kunnskapen er alle tilstade på Hjelpemiddelsentralen og vert vurdert som avgjerande kunnskap informantane si side. Spesielt vert den relasjonsbaserte kunnskapen framheva som viktig. I tillegg vert kunnskap om leiing trekt fram som, og då komme til uttrykk som tydelege og målformulerande leiarar som kan bidra til å skape verdiutviklande samspel

forankra i organisasjon sine verdier.

4.8 Faktorar som er viktige for at kunnskapsdeling skal kunne føregå

I intervjuet spurde eg kva som vert opplevd som gode situasjonar for kunnskapsdeling og kva faktorar som var viktige for kunnskapsdeling. Dei gode delingssituasjonane har eg presentert tidlegare i kapittelet, eg vil her presentere suksessfaktorane som gruppene skisserte. Det begge gruppene la vekt på var tillit, trygghet, likeverd, flat struktur, autonomi. Det vart også vektlagt å ha kunnskap om andre sin kunnskap. Det å vite kven ein kunne samarbeide med eller etterspørje kunnskap var ein viktig faktor som kom fram.

«Jeg tror at for at det skal fungere godt i en gruppe så må du være glad i folk, glad i dem du jobber sammen med, min overbevisning er at om jeg får motforestillinger så vet jeg at de andre vil meg godt, det er for at brukeren skal få best mulig løsning»

Arbeidsmetodikken tverrfagleg samansette gruppe og fullført saksbehandling var også nemt som eit suksesskriterie. Å vere med i heile prosessen frå etterspørsel om tilrettelegging til å delta ute i utprøvingssituasjon heime hos brukar. Det ville gje både læring og ein oppleving av meistring.

«Når jeg er med i prosessen fra starten av en sak, vi blir en enig om kva som skal gjøres med en rullestol, så bygger eg kanskje om stolen, så er vi ute hos bruker saman, terapeut og tekniker, og tester om dette ble riktig.- bruker prøver ut stolen på sin hjemmearena, da får vi erfaring på hva som ble bra og hva som eventuelt ikke fungerer,- og så refleksjonen vi gjør i bilen tilbake til Hjelpemiddelsentralen, den gjør at vi får delt og sortert en del kunnskap..å være med i hele prosessen gir mye refleksjon og læring»

« Det å ha brukerkontakt er viktig. Det er real life. Det er der den ultimate testen blir gjort»

Fokus på kunnskapsdeling og at det er leiारforankra som ein læringsarena og som arbeidsmetodikk, som har vore teke opp tidlegare i oppgåva, vert og presisert som ein viktig faktor for at kunnskapsdeling skal føregå. Dette gjeld både for formelle og meir uformelle arenaer. Det vart reflektert over verdien av aksepten på tidsbruken til dei uformelle treffpunkta og kor viktige dei var for at ein kunne dele der og då for å utvide eigen og andre sin kunnskap. Målbilete og organisasjonen sitt samfunnsansvar og tenestetilbod var også ein viktig faktor.

Samstundes vert det også stilt spørsmålsteikn ved om dei uformelle treffpunkta alltid er

kunnskapsdeling, eller eigna som fora for kunnskapsdeling Det blir reflektert rundt kva som egentleg er kunnskapsdeling og kva som kan bli oppfatta som forstyrring og støy.

« det er jo slik at det å ville dele kunnskap hele tiden, det du synes selv er viktig, så kan det bli støy ut av det..., det er noe med det å kunne sortere, hav har vi bruk for akkurat nå., og etterspørre hos den andre at det er passende tidspunkt å dele»

Verdsetjing av ulik kunnskap kom også opp som ein viktig faktor.

«En ting er jo at vi verdsetter hverandre med den kunnskapen vi har,...noe annet er jo hvordan dette gjenspeiler seg i lønnsforhandlingene... det er jo en annen type anerkjennelse av kunnskap som etaten bør bli flinkere på...»

En viktig faktor for kunnskapsdeling er at den må oppfattes som nyttig. Informantene oppgav som ein viktig del av kunnskapsdelingen var å snakke om korleis gjer vi dette og kvifor gjer vi det slik, korleis tenker vi:

«et eksempel på hvor nyttig kunnskap kan være..; Trappeklatrere var utlånt som hjelpemiddel, men kom veldig fort tilbake, dette var et gjentakende problem syntes lager. Som terapeut hadde jeg en annen kunnskap : Trappeklatrere er nettopp til dette bruk, det er et varig behov hos bruker, men bruker har gjerne kort tid igjen å leve, derfor har vi ikke tid til å montere heis. Trappeklatreren er kanskje et hjelpemiddel for bruker i noen måneder og så kommer den i retur til Hjelpemiddelsentralen, og kan lånes raskt ut igjen til nye brukere med lignende behov,- derfor må vi ha den på lager. Når vi fikk delt denne kunnskapen var ikke trappeklatreren lenger noe problem for lager»...» Det er så viktig at alle i huset er kjente med kjeden fra behov oppstår og til løsning er på plass»

Det kom fram at ein viktig faktor var å ha felles arena for diskusjon og refleksjon rundt formidlings-og forvaltningsperspektivet. Dette for å utvikle felles forståing, og forståing også for dei ulike perspektiva. Både formelle og uformelle arenaer ville være nyttige til dette. Og igjen vart det presisert at det var viktig å ha aksept hos kollegaer og leiing for desse arenaen, og gjerne at dette var arenaer som kunne vidareutviklast.

Dei teoretiske perspektiva og tilnærmingane her har eg vore innom i tidlegare punkt. Det som kanskje kan trekkast fram spesielt her er von Krogh, Ichijo og Nonaka (2001). Dei framhevar viktigheita og bevisstheita rundt å bygge omsorg inn i organisasjonen sine forbindelseslinjer- for det er nettopp her kunnskap vert skapt seier dei. Samstundes hevdar dei at den viktigaste kvaliteten ved kunnskapsarbeidaren er menneskelegheita. Det er berre ved å vere

menneskelege at arbeidrarar kan bli kunnskapsarbeidarar. Dersom ein avgrensar kategorien kunnskapsarbeidar til å gjelde bestemte typar profesjonelle tilsette, risikerer ein å redusere bedrifta si evne til å utløyse det potensialet som finns i den samla arbeidsstokken.

Når eg analyserer mine funn opp i mot vald teori i oppgåva vurderer eg at faktorar som er viktige for at kunnskapsdeling skal kunne føregå, er at det er omsorg i organisasjonen, og at denne er basert på tillit, trygghet, likeverd. Eit tydeleg uttala målbilde og strategi for å oppnå denne er også ein av faktorane som er uttalt å vere viktige. Kunnskap og kompetanse om fagområdet er viktig, men like viktig er kunnskap om kor ein kan hente vidare kompetanse og utvikle denne.

Eg tolkar mine funn opp i mot teori som å kunne kalle alle tilsette ved Hjelpemiddelsentralen for kunnskapsarbeidarar. Verdsetjing av tilsette er av avgjerande tyding, og denne verdsetjinga opplever også tilsette. Tilsette opplever at dei er likeverdige i forhold til kunnskap, men at det ikkje alltid gjenspeglar seg i utteljing på løn. Dette kan få ein uheldig verknad.

Ein siste, og kanskje mest gjentakande og viktige faktoren for at kunnskapsdeling skal føregå er slik eg oppfattar informantane, at dei har som mål å yte gode tenester, dei set brukar i fokus, dei har verdien brukars beste og dei ynskjer å dele kunnskap for å gje brukar best muleg tenester.

Delkonklusjon

Mine funn viser at faktorar som er viktige for at kunnskapsdeling skal føregå er felles verdigrunnlag og målbilete, kunnskapsdeling som ein forankra verdi i organisasjonen, omsorg i organisasjonen, tillit, likeverd, trygghet på eigen kompetanse. Den viktigaste faktoren for å dele kunnskap er opplevinga av å ha ein kunnskap andre kan ha behov for, og at å dele kunnskap gjev seg utslag i betre tenester til brukar. Å oppleve seg som likeverdig er viktig, det er eit uttalt ynskje om at dette også gjenspeglar seg i løn.

«Jeg synes det er et privilegium å være i et kollegium etter ført år i arbeidslivet og fortsatt oppleve å få faglig påfyll og der dagene er uforutsigbare med hensyn til utfordringer. Det trigger meg til å fortsette å arbeide,- å prøve å gjøre en så god jobb som mulig. Utfordringene kan være så store dem vil, det er alltid noen å spille på...»

5.0 Oppsummering og konklusjon

I dette kapitlet tek eg utgangspunkt i tema og problemstillinga eg hadde masteravhandlinga og summerar opp mine funn og viser korleis desse saman med teorien kan bidra til å kaste lys over problemstillinga. Tema er Kunnskapsdeling ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag.

Problemstillinga eg har valt er: Kva vert opplevd som gode kunnskapsdelingssituasjonar ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag og kva faktorar spelar inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå?

Eg har valt å ta opp temaet NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag som kunnskapsorganisasjon innleiingsvis i analysen. Dette fordi eg fann det sentralt å ha kunnskapsorganisasjon og kunnskapsarbeidarar som bakteppe. Mine funn opp i mot teori indikerer at tilsette ved Hjelpemiddelsentralen i stor grad kan karakteriserast som kunnskapsarbeidarar. Kunnskapen om arbeidsutføringa er primært knytt til organisasjonen sine medarbeidarar. Organiseringa i sjølvstyrte grupper og jobbutføringa ved hjelpemiddelsentralen (og også når tenesteutøvinga føregår i avstand frå hjelpemiddelsentralen) gjev også ein indikasjon på at hjelpemiddelsentralen kan kallast ein kunnskapsorganisasjon.

Hjelpemiddelsentralen er ein del av ein byråkratisk organisasjon, NAV, og det ligg utfordringar i møtet mellom dei prosessuelle tilnærmingane og det byråkratiske perspektivet. Funna opp i mot teori viser at Hjelpemiddelsentralen er ein organisasjon som har kunnskap i det strukturelle perspektivet, det sosiokulturelle perspektivet og den tredje veg,- intuisjon teft og følelsar. Funna viser også at tilsette har kunnskap innanfor desse perspektiva og blir utfordra i å anvende desse samstundes i sin daglege praksis.

Informantane i mitt datamateriale ved Hjelpemiddelsentralen har ei klar oppfatning av kva kunnskapsdeling i organisasjonen er. Dei opplever kunnskapsdeling i mange situasjonar og ser på kunnskapsdeling som ein arbeidsmetodikk og eit verktøy for å utøve og utvikle stadig betre tenester til brukar.

Funna opp mot teori viser at Hjelpemiddelsentralen kan seiast å ha kunnskapsdeling som ein arbeidsmetodikk i sin organisasjon. Funna indikerer også at det er i praksisfellesskap og gjennom å vere reflekterte praktikarar at mykje av kunnskapsdelinga føregår.

Når det gjeld verdien av kunnskapsdeling og kvifor ein skal dele kunnskap viser funna at som profesjonelle utøvarar har tilsette i Hjelpemiddelsentralen brukar i fokus og ser på

kunnskapsdeling som ein verdi og som eit middel i forhold til å gje brukar betre tenester. Dei ser på kunnskapsdeling som eit byteforhold der dei vert berika både som avgjevar og mottakar av kunnskap. Dei ser ikkje kunnskapsdeling som noko konkurranseforhold eller å gje i frå seg makt. Dei ser på det meir som ei beriking for seg sjølv, og som eit ledd i å vere profesjonelle arbeidarar som skal utøve gode tenester til brukarane.

Hjelpemiddelsentralen er ein kunnskapsorganisasjon med eit vidt spekter av kunnskap og kompetanse. Den verdifulle kunnskapen delt i kategoriane den faglege kunnskapen, den koordinerande kunnskapen, den objektbaserte kunnskapen og den relasjonsbaserte kunnskapen er alle tilstade på Hjelpemiddelsentralen og vert vurdert som avgjerande kunnskap frå informantane si side. Spesielt vert den relasjonsbaserte kunnskapen framheva som viktig. I tillegg vert kunnskap om leiing trekt fram, og då komme til uttrykk som tydelege og målformulerande leiarar som kan bidra til å skape verdiutviklande samspel forankra i organisasjon sine verdier.

Faktorar som er viktige for at kunnskapsdeling skal kunne føregå er felles verdigrunnlag og målbilete, kunnskapsdeling som ein forankra verdi i organisasjonen, omsorg i organisasjonen, tillit, likeverd, trygghet på eigen kompetanse. Den viktigaste faktoren for å dele kunnskap er opplevinga av å ha ein kunnskap andre kan ha behov for, og at å dele kunnskap gjev seg utslag i betre tenester til brukar. Å oppleve seg som likeverdig er viktig, det er eit uttalt ynskje om at dette likeverdet også spegla seg igjen i løn.

Dette sitatet kan beskrive noko av informantane sine haldningar til kunnskapsdeling: «Jeg synes det er et privilegium å være i et kollegium etter ført år i arbeidslivet og fortsatt oppleve å få faglig påfyll og der dagene er uforutsigbare med hensyn til utfordringer. Det trigger meg til å fortsette å arbeide,- å prøve å gjøre en så god jobb som mulig. Utfordringene kan være så store dem vil, det er alltid noen å spille på...»

Avslutningsvis kan det summerast opp at blant det som vart opplevd som gode kunnskapsdelings-situasjonar ved NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag var praksisfellesskapet og då særleg i tverrfagleg samhandling opp mot brukar. Faktorar som spela inn for at kunnskapsdeling skal kunne føregå og som vart spesielt vektlagt var eit felles verdigrunnlag og eit mål om at gjennom kunnskapsdeling kunne ein oppnå stadig betre tenester til brukarane av Hjelpemiddelsentralen.

5.1 Eigen læring og vegen vidare

Eg har gjennom masterstudiet og arbeidet med masteravhandlinga fått ein djupare forståing for kunnskapen sin natur som kompleks, prosessuell og kontekst- og relasjonsavhengig.

Det å vere forskar i eigen organisasjon har vore utfordrande og lærerikt, og ikkje minst har eg hatt ein oppleving av å kunne vere med på å gje eit bidrag inn i Hjelpemiddelsentralen ved å gje fokus til eit sentralt tema og i forhold til å gje Hjelpemiddelsentralen eit ansikt ut.

Eg opplevde at tilsette var komfortable med og likte å snakke om måten dei arbeidde på og bidra til oppgåva mi, og eg lærte sjølv mykje om eigen organisasjon.

«I vårt idealbilde av en teambasert organisasjon er arbeidet organisert på en slik måte at ansatte får brukt sine kunnskaper og utviklet sine ferdigheter, og de har innflytelse over egen arbeidsdag. I denne organisasjonen fokuseres det mer på samhandling, kunnskapsdeling, eksperimentering og verdiskaping enn på funksjoner, strukturer og linjeveier. I tillegg er prinsipper om nærhet til kunnskap og ferdigheter viktig når det gjelder å plassere oppgaver, ansvar og myndighet» (Munkeby & Øyum) i (Levin og Klev 2002))

Eg håpar at eg gjennom den auka innsikta eg har fått gjennom masterstudiet og ved å skrive masteroppgåve frå eigen organisasjon, også kan bli ein endå betre reflektert praktiskar.

Tek kvar og ein

sin vesle stein, så vert vår åker rein har fortsatt si gyldigheit.

Forslag til vidare forskning

Eg har i oppgåva vore i randsona av fleire problemstillingar som kanskje kan vere aktuelle for andre å gå inn i.

*Korleis vert Hjelpemiddelsentralen opplevd frå brukarsida?

*Kva når forvaltningsperspektivet blir opplevd som overveldande i ein kunnskapsorganisasjon?

*Kunnskapsdeling mellom tilsette i Hjelpemiddelsentralen til HMS og samarbeidspartar i kommunen

Litteraturliste

- Busch, T. (2012) *“Verdibasert læring i offentlige profesjoner.* Bergen: Fagbokforlaget
- Elkjær, H.(2004) Organizational Learning – The third way. *Management Learning*, 35 (4): 419-434. London: Sage Publications
- Gottschalck, P. (2004) *Informasjonsteknologi i kunnskapsledelse.* Oslo: Universitetsforlaget
- Gotvassli, K. Å. (2011) « Den gode presentasjon- rasjonalitet eller intuisjon, teft og følelser?» I Irgens, E.J: og Wennes, G.(red.) *Kunnskapsarbeid- om kunnskap, læring og læring i organisasjoner.* Bergen: Fagbokforlaget
- Holdt Christensen, P. (2004) *Vidensdeling – perspektiver, problemer og praksis.* København: Handelshøjskolens Forlag
- Irgens, E. J. (2011) *Dynamiske og lærende organisasjoner. Ledelse og utvikling i et arbeidsliv i endring .* Bergen: Fagbokforlaget
- Irgens, E.J , & Wennes, G. (2011) *Kunnskapsarbeid –om kunnskap, læring og ledelse i organisasjoner.* Bergen: Fagbokforlaget
- Irgens, E.J. (2007) *Profesjon og organisasjon. Å arbeide som profesjonsutdannet.* Bergen : Fagbokforlaget
- Jacobsen, D. I. (2005) *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* Høyskoleforlaget. Kristiansand
- Jensen, H.S. (2000) Videnbegrepets historie. I: P.H. Christensen, *Viden om ledelse, viden og virksomheden* (s. 65-84) Fredriksberg: Samfundslitteratur.
- Johannessen, A og Tufte, P.A . (2002). *Introduksjon til Samfunnsvitenskapelig Metode.* Oslo: Abstrakt forlag as.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Det kvalitative forskningsintervju.* Oslo. Gyldendal Akademiske
- Lie, I. (1989) *Rehabilitering, Prinsipper og praktisk organisering.* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Lai, L. (2004) *Strategisk kompetansestyring. 2. utgave* Bergen: Fagbokforlaget

- Levin, M. og Klev, R. (2002) *Forandring som praksis. Læring og utvikling i organisasjoner*. Bergen: Fagbokforlaget
- Lov om Folketrygd. Kap. 10 Ytelser under medisinsk rehabilitering, rundskriv til § 10-7. Kap. 20, Forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar. www.nav.no
- Morgan, G. (2004) (1998) *Organisasjonsbilder – Innføring i organisasjonsteori*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- NESH (1993) – Nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap & Humaniora
- Ness, N.E. (2011) *Hjelpemidler og tilrettelegging for deltagelse. Et kunnskapsbasert grunnlag*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag
- Newell, S.,Robertson, M.,Scarborough, H.,Swan,J. (2002) *Managing Knowledge Work*. Houndsmills: Palgrave
- Nordhaug, O. (2002) *KunnskapsLedelse Trender og utfordringer*. Oslo: Universitetsforlaget
- Schøn, D. (2001) *Den reflekterte praktiker. Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. (s.51-68) Århus: Forlaget Klim
- Sjøvold, E. (2006) *Teamet. Utvikling, effektivitet og endring i grupper*. Oslo: Universitetsforlaget
- Spurkeland, J. (2012) *Relasjonskompetanse. 2. utgave, Resultater gjennom samhandling* Oslo: Universitetsforlaget
- Ry Nielsen, J.C og Repstad P. (1993): Fra nærhet til distanse og tilbake igjen – om å analysere sin egen organisasjon, i *Annerledes tanker om livet i organisasjoner*. Nyt fra Samfundsvidenskabene, s 19-37, København
- Thagaard, T (2002) *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget
- Tjora, A.(2011) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademiske
- Virksomhetsstrategienfor Arbeids- og velferdsetaten 2011-2020. Arbeids- og velferdsdirektoratet. www.nav.no
- Von Krogh, G., Ichijo, K. og Nonaka, I. (2001) *Slik skapes kunnskap – Hvordan frigjøre taus kunnskap og inspirere til nytenking i organisasjoner*. Oslo: NKS Forlaget

Munnleg referanse:

Samtale med adm.dir Anna Hjulstad NAV Hjelpemiddelsentral Nord-Trøndelag Juli 2014

Informert samtykke ved gruppeintervju

Studiet Master i kunnskaps- og innovasjonsledelse (MKIL) er ein erfaringsbasert mastergrad som vert tilbydd i samarbeid mellom Copenhagen Business School (CBS), The school of Education/Universitetet i Århus, Høgskolen i Sør-Trøndelag og Høgskolen i Nord-trøndelag. Hovedfokus i studiet er utvikling av den reflekterte praktisk og det å vere utviklingsagent.

Formålet med intervjuet

Å få del i refleksjonar og tankar i forhold til kunnskapsarbeid og kunnskapsdeling ved Nav Hjelpemiddelsentral Nord Trøndelag -frå fagarbeidarar i praksisfeltet.

Informert samtykke

Sensitiv informasjon som eventuelt kjem fram i intervjuet blir handsama konfidensielt , og uttaler vil verte anonymiserte.

Deltaking i intervjuet er friviljug, med rett til å ikkje svare på spørsmål.

Takk for at du stiller opp i masteroppgåva mi.

Med helsing

Margunn Midtbø

Underteikna:

Har sagt seg viljug til å delta

Samtykker i at masteroppgåva med bidrag gjennom intervju kan gjerast tilgjengeleg på høgskulane sine bibliotek og at oppgåva kan verte publisert på internett i fulltekst via BIBSYS Brage (uttaler vil verte anonymiserte)

Dato og underskrift

INTERVJUGUIDE

Intervjuprosessen

Presentasjon av forskarolla. Forskar i eigen organisasjon. Avklaring av forskarrolle og informantrolle

Presentasjon av fokusgruppeintervju

-ingen rette eller gale svar Eg ynskjer å få innsikt i gruppa og informantane sine oppfatningar og vil legge til rette for ordveksling og for at alle skal ha anledning til å delta. Treng ikkje komme fram til semje, men få fram dei ulike synspunkta i gruppa. Medlemmane kan også stille spørsmål til kvarandre

Intervjuet vil vare i ca 1,5 time

Gjentatt informasjon om informert samtykke

Presentasjon av undersøkelsen

Tema er kunnskapsdeling i HMS NT

Kva vert opplevd som gode kunnskapsdelingssituasjonar ?

Korleis kan vi eventuelt legge til rette for å vidareutvikle desse?

Spørsmål om bruk av lydbandopptak

-for å sikre mest muleg rett attgjeving av samtala

-Intervjuet vert skrive ut på bakgrunn av notat og lydbandopptak. Lydbandopptaket vert sletta innan 01.09.2014

Tema som eg vil innom i løpet av fokusgruppeintervjuet er;

kunnskap ved hjelpemiddelsentralen, kunnskapsdeling, gode arenaer for kunnskapsdeling og vidareutvikling av kunnskapsarenaer. Eg ynskjer å få innsikt i gruppa og respondentane sine oppfatningar.

1 - Kunnskapsdeling

Kva tenkjer du om kunnskapsdeling ved hjelpemiddelsentralen?

Kvifor snakkar vi om kunnskapsdeling? Kva verdi har det? For kven?

Kva legger du i kunnskapsdeling?

Når opplever du kunnskapsdeling?

2 - Kunnskap

Kva tenker du er kunnskap på HMS? Ulik type kunnskap?

Har ulik kunnskap ulik verdi (eks profesjonskunnskap)?

Kva kunnskap har HMS behov for, utifrå ditt syn?

3 - Gode arenaer for kunnskapsdeling

Kva opplever du som gode arenaer for kunnskapsdeling?

Kan du sei noko om kvifor eller kva som gjer til at du opplever det som ein god delingssituasjon?

Kva er det de deler? Kva opplever du at de deler?

Kven deler?

Kva faktorar er viktige for kunnskapsdeling?

Kan du beskrive / sei noko om korleis du opplever arbeidssituasjonen når det føregår kunnskapsdeling?

Eventuelt mindre gode arenaer for kunnskapsdeling?

4 - Vidareutvikling av kunnskapsdelingsarenaer ved Hjelpemiddelsentralen

Har du tankar om det er behov for å vidareutvikle kunnskapsdelingsarenaene ved hjelpemiddelsentralen?

Kvifor vidareutvikle?

Korleis vidareutvikle dette?

Kva må til? Kvifor?

5 - Kvifor skal vi dele kunnskap?

Kva er positivt med det? Kva er evt negativt eller ulemper med kunnskapsdeling?

6 - Er det noko anna de vil legge til innafor temaet vi har vore innom?

Viss JA, kva vil du legge til?

Avslutning

Takk for at de velviljug har stilt opp til intervju og for å ha delt dine tankar og refleksjonar.

Som sagt innleiingsvis vil eg reinskripe intervjuet på grunnlag av lydbandopptak og notat.

Takk for ditt bidrag med viktig informasjon til mi forskning!